

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARVAJAL – EDO TRUJILLO**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN
DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A**

AUTORES:

**MÓNICA FERNÁNDEZ
CESAR RANGEL**

TUTOR: LARRY ARAUJO

Carvajal, junio 20

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARVAJAL – EDO TRUJILLO



ACEPTACION DEL TUTOR

San Rafael de Carvajal, Octubre del 2021

Ciudadano: Larry Araujo

Director de CIDIFI

Presente.-

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por los ciudadanos: **Br.MONICA PATRICIA FERNANDEZ DELGADO**. Portadora de la cedula de identidad **C.I.V.- 27.676.739** y **Br. CESAR AUGUSTO RANGEL GUTIERREZ**, portador de la C.I.V.- 26.488.332 acepto el compromiso de Tutorar el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION DE JABON LIQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC,C.A.** para optar al título universitario en **INGENIERIA INDUSTRIAL**; hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,

Prof. Larry A. Araujo L.

C.I.Nº. 13.238.875

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARVAJAL – EDO TRUJILLO



APROBACION DE TESIS

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION DE JABON LIQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC,C.A.** Presentado por los ciudadanos: **Br.MONICA PATRICIA FERNANDEZ DELGADO**. Portadora de la cedula de identidad **C.I.V.- 27.676.739** y **Br. CESAR AUGUSTO RANGEL GUTIERREZ**, portador de la C.I.V.- 26.488.332, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Carvajal a los 11 días del mes de Octubre del 2021

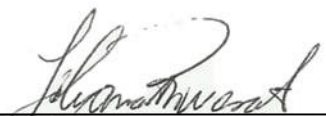
Prof. Larry A. Araujo L.
C.I.Nº. 13.238.875

**VICERRECTORADO
FACULTAD DE INGENIERÍA**


VEREDICTO

Nosotros, Prof. Larry Araujo, Profa. Liliana Rivera y Prof. Wilmer Méndez, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A.”**, que presenta la Bachiller **MÓNICA PATRICIA FERNÁNDEZ DELGADO**, portadora de la Cédula de Identidad N° **27.676.739**, nos hemos reunido para revisar dicho Trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **Diecinueve (19)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.


En fe de lo cual firmamos, en Valera a los veinticuatro (24) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).



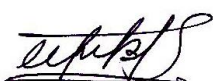
Prof. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
JURADO



Prof. Larry Araujo
C.I. 13.238.875
TUTOR



Prof. Wilmer Méndez
C.I. 5.501.239
PRESIDENTE DEL JURADO



Prof. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
DECANA





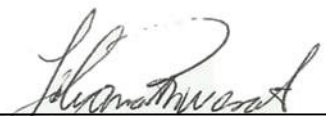
Prof. Ana Linares
C.I.- N° 9.013.217
VICERRECTORA

**VICERRECTORADO
FACULTAD DE INGENIERÍA**


VEREDICTO

Nosotros, Prof. Larry Araujo, Profa. Liliana Rivera y Prof. Wilmer Méndez, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A.”**, que presenta el Bachiller **CÉSAR AUGUSTO RANGEL GUTIÉRREZ**, portador de la Cédula de Identidad N° **26.488.332**, nos hemos reunido para revisar dicho Trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **DIECINUEVE (19)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.


En fe de lo cual firmamos, en Valera a los veinticuatro (24) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).



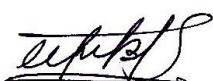
Prof. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
JURADO



Prof. Larry Araujo
C.I. 13.238.875
TUTOR



Prof. Wilmer Méndez
C.I. 5.501.239
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
DECANA





Profa. Ana Linares
C.I.- N° 9.013.217
VICERRECTORA

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	17
CAPITULO I	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
El problema	20
Formulación del Problema	23
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	24
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
Delimitación de la investigación	26
Fuente: Fernández y Rangel (2021)	45
CAPITULO III	46
MARCO METODOLÓGICO	46
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
Población y Muestra.....	48

<i>Muestra</i>	49
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	50
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	51
CAPÍTULO IV	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	52
En este mismo orden se presenta el desarrollo del indicador proceso de mezclado.	56
Por último, indicador etapa de terminación y acondicionamiento.....	58
CAPITULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
CAPITULO VI	67
LA PROPUESTA.....	67
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	70
Bibliografías.	96

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de las variables.....	45
Tabla 2. Preguntas relacionadas con el indicador recepción de materia prima	53
Tabla 3.Información de frecuencias y de porcentajes del indicador recepción de materia prima.	53
Tabla 4. Preguntas relacionadas con el indicador proceso de pretratamiento	54
Tabla 5.Información de frecuencias y de porcentajes del indicador proceso de pretratamiento.	54
Tabla 6. Preguntas relacionadas con el indicador proceso de mezclado ...	56
Tabla 7 .Información de frecuencias y de porcentajes del indicador mezclado.....	57
Tabla 8. Preguntas relacionadas con el indicador proceso de terminación y acondicionamiento.	58
Tabla 9. Información de frecuencias y de porcentajes indicador proceso de terminación y acondicionamiento	58
Tabla 10. Formato para procedimiento	74

Tabla 10.1 Procedimiento general de solicitud de materia prima	75
Tabla 11. Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de materia prima.....	76
Tabla 12 Diagrama de flujo del procedimiento de requisición de materia prima	78
Tabla 13. Diagrama de flujo del procedimiento de aprobación de requisición de materia prima	80
Tabla 14. Diagrama de flujo del procedimiento Pago al proveedor de materia prima.	82
Tabla 15. Diagrama de flujo del procedimiento de preparación de documentación de par retiro de materia prima al proveedor.	83
Tabla 16. Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción.....	85
Tabla 17. Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción.....	86
Tabla 18. Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción.....	87
Tabla 19. Procedimientos de solicitud de materia prima al almacén para	

la producción de jabón líquido en planta de producción.....	89
Tabla 20.Procedimientos de Fase inicial de preparación del jabón líquido	91
Tabla 21. Procedimientos de recepción, selección y pesaje previos a la preparación de jabón líquido.	93
Tabla 22.Procedimientos de revisión del producto final de jabón líquido .	95

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Planilla modelo de formato de procedimientos Nota: en la representación de la planilla existen todos los campos obligatorios	37
Figura 2. Simbología básica para los diagramas de flujo.....	40
Figura 3. Porcentajes del indicador recepción de materia prima.	53
Figura 4. Porcentajes del indicador proceso de pretratamiento.....	55
Figura 5 .Porcentajes del indicador proceso de mezclado.....	57
Figura 6.Porcentajes del indicador proceso indicador proceso de terminación y acondicionamiento.	59
Figura.7 De la recepción de materia prima	60
Figura 8. De Preparación previa	61

Figura 9Proceso de mezclado.	62
Figura 9.Esquema general de procesos que realiza la empresa Donvic,C.A	74

DEDICATORIA

Primeramente a Jehová Dios que me permitió llegar hasta este momento con vida y salud, que me dio la fuerza para afrontar los momentos más difíciles y me lleno de sabiduría para el recorrido en toda mi carrera.

A mis padres Jesús Alberto Fernández y Dorani Delgado que pusieron todo su esfuerzo, paciencia y entrega para acompañarme en este camino y apostaron por mí.

A mis hermanos Alberto Fernández, Alejandro Fernández y Vislen Rosario que son mi motivo e impulso a seguir y superarme porque quiero ser el mejor ejemplo que puedan tener.

A toda mi familia que sirvió de apoyo en días difíciles y me ayudaron a levantar cuando caía sin fuerzas de más, en especial a mis abuelas Oliva de Fernández y Elvira Daboin.

A mi querida amiga y compañera de vida de mi padre Joselyn Contasti, por siempre brindarme su ayuda con la mejor disposición.

A mis profesores Larry Araujo, Wilmer Méndez y Javier Mazzey por su paciencia en todo este recorrido, quienes me brindaron todo el apoyo desde el primer día de la carrera.

Padres, hermanos, amigos, familia y profesores gracias por enseñarme con hechos, que en esta vida el que quiere, puede. Gracias a todos.

Mónica Fernández

DEDICATORIA

Primero a Dios sobre todas las cosas por permitirme llegar con vida y salud a este momento y por iluminarme en el camino para salir victoriosa.

A mis Padres Rafael José Rangel Juárez e Iris Coromoto Gutiérrez de Rangel por ser mis pilares en todo momento, por creer en mí y siempre brindarme su apoyo.

A mi hermana Andrea Valentina Rangel Gutiérrez por su amor y su cariño por impulsarme a ser mejor persona y nunca rendirme.

A mi novia Servia Valentina Santos Paredes por su amor, su entrega y por ayudarme y apoyarme con su amor que me impulsa hacer las cosas mejor.

A mi compañera de recorrido durante esta experiencia, que con el tiempo nos convertimos en hermanos de vida.

A toda mi familia por su apoyo y amor, porque me enseñaron que con amor todo se puede lograr.

A mi casa de estudio Universidad Valle del Momboy por formarme como el profesional que seré a partir de este momento por el resto de mi vida y por ese calor de hogar que tienen los profesores que nos educan en este camino.

Familia y amigos gracias porque con amor todo se logra.

Cesar Rangel

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios este logro por ser quien nos iluminó, enseñó, nos dio salud y esperanza, en el camino que emprendimos a lo largo de la carrera.

A nuestro grupo focal de profesores: por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales, como también por apoyarnos en la elaboración de esta tesis.

A todos nuestros amigos: los cuales fueron apoyo en nuestra formación profesional, y que hasta ahora seguimos fortaleciendo nuestra amistad.

A la Universidad Valle del Momboy en especial a la Facultad de ingeniería, por darnos la oportunidad de formarnos personal y profesionalmente a lo largo de nuestra carrera, a fin de contribuir al desarrollo de nuestro país.

Mónica Fernández

Cesar Rangel

Autores:Br. Mónica Fernández

Br. Cesar Rangel

Tutor:Grupo focal

RESUMEN

La presente investigación tiene el propósito de proponer un manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic,C:A , La metodología utilizada es de tipo proyectivo con un diseño de campo , la población evaluada en la línea de producción fue de 4 trabajadores .los resultado muestran gran debilidad en la aplicación y conocimiento de los procedimientos a seguir en los puestos de trabajo, por otro lado no existen manuales de procedimiento a la mano.

Palabras clave: Jabón líquido, Manual de procedimientos, Calidad, Líneas de producción

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN
DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A**

Autores:

Br. Rangel Gutierrez Cesar Augusto

Br. Fernandez Delgado Monica Patricia

Tutor: Larry Araujo

Año: 2021

ABSTRACT

The present research has the purpose of proposing a manual of procedures of the liquid soap production processes of the company Donvic, C: A, The methodology used is of a projective type with a field design, the population evaluated in the production line It was 4 workers. The results show great weakness in the application and knowledge of the procedures to be followed in the jobs, on the other hand there are no procedure manuals at hand.

Keywords: Liquid soap, Procedures manual, Quality, Production lines

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la población venezolana está cruzando un contexto crítico que proviene de la globalización mundial en donde cada día se presentan escenarios mercantiles que atacan la economía del individuo de a pie, es aquí donde se ven afectados la adquisición de productos de primera necesidad que corresponden al plano existencial de los antes mencionados. En consecuencia existen niveles de alterabilidad en la escala salarial y el impacto que este ha producido en reacciones que se orientan hacia la compra de algunos productos de los mercados informales o de abastecimiento con fallas en la certificación de calidad de estos, siendo provenientes de otros países, ya que, el éxodo de empresas a nivel medio y de alta envergadura ha dejado vacíos que rezan en la oportunidad de poder satisfacer las necesidades de los que adquieren los antes mencionados .

Tal es el caso de los detergentes que aparecen con marcas de origen chino o mexicanos e inclusive de Brasil. Estos emergen en virtud de una producción acéfala en Venezuela de este rubro. No obstante comienzan a proliferar pequeños mercados artesanales de diferentes tipos de jabones, líquidos, de pasta y hasta de acondicionamiento de ropa y de tipo multiuso. En este sentido, se ha observado una falta de control en la calidad de los expendios de estos, lo que ha llevado la insatisfacción de los compradores y por ello revisan y caminan dando rondas en la búsqueda de un productos que contenga

rendimiento, calidad de acción en desinfectar , en fragancia y durabilidad al ser aplicado. Todo esto muestra la importancia de confiar en un producto que cumpla con las normativas de calidad que tanto esperan los clientes de los detergentes.

Por lo antes expuesto la empresa de fabricación de productos detergentes Donvic ,C:A ha asumido un compromiso con la población para solventar las necesidades de adquisición de detergentes (Jabón líquido) con un nivel de calidad apropiado que convenga y de respuesta a las necesidades de sus clientes. Por ello se ha propuesto intervenir con un proceso de mejora continua que obedece a un control de procedimientos en su línea piloto de jabón líquido. Quedando expuesto un manual de procedimientos que contribuya a cercar cada día más al contexto de la normativa de calidad de las ISO 9000.

Para esto la investigación se estructura de la siguiente manera.

Capítulo I, donde se realiza el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación del trabajo, la delimitación.

Capítulo II, contiene los antecedentes, bases teóricas y la operacionalización de variables con su respectivo glosario de términos.

Capítulo III, Expone la metodología que se utilizó para el estudio como lo son : el tipo de investigación , diseño de la investigación , población y muestra, así mismo las técnicas que se usaron y el tipo de instrumento de recolección de

datos , la validez y confiabilidad del instrumento , las técnicas de análisis de datos y el procedimiento de la investigación .

Capítulo IV. Referido al análisis de los resultados y los datos que ha generado la aplicación del instrumento, todo esto sustentado con teorías asumidas por autores y de la revelación de la diagnosis .

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones a las cuales se llevó cumpliendo con los objetivos específicos planteados, producto de la interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo VI. La propuesta. De un manual de procedimiento de los procesos de la línea de jabón líquido de la empresa Donvic, C.A

Finalmente las referencias bibliográficas consultadas y los respectivos anexos vinculados con la investigación desarrollada.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema

Toda industria dedicada a la fabricación de algún producto sigue lineamientos políticas, normativas y procesos para llevar a cabo la consecución de su objetivo final. Sin embargo siempre estará sujeta a la actualización y mejora continua de todo lo relacionado a su buen funcionamiento, ya que de esto depende su estatus en el escenario competitivo que ofrecen las empresas del rubro que sea.

Desde la perspectiva planteada, hay cada vez más esfuerzos para adaptar las organizaciones a las complejas situaciones en las que operan. Debido al cambio en las reglas del juego, la apertura al mundo a través de una tecnología innovadora ha hecho que los clientes se hayan orientados a necesidades y requerimientos cada vez más exigentes, en consecuencia la gestión cimentada en procesos nace como una forma de prestar atención a las actividades de una organización y optimizarlas. (Mallar, 2010, p.51).

Ahora bien, los efectos de la crisis económica, la inflación y la globalización del mercado son elementos de preocupación para las empresas, Paredes (2010p.4) revela que los efectos se están extendiendo desde la mayoría de las pymes en Ecuador y Tungurawaa todos los países del mundo. Porque antes no había globalización, no se adoptaban modelos reales de gestión de la producción, solo se gestionaba la producción de forma ineficiente y vivencial. Visto de esta forma una mala gestión produce efectos negativos en la producción de un producto, y más aún cuando esta tiene que

expresarse en función de los procedimientos que allí se dan, al respecto Farfán (2017) enfatiza que existen empresas en Guayaquil que presentan graves deficiencias en procesos en los que están implícitos procedimientos que afectan la producción y comercialización de sus productos, siendo ejemplo de ellas la empresa IMCOFI.S.A ,dónde se ha encontrado noticias con impacto económico en sus negocios. Estas revelaron inapropiadas acciones que indican fallas en el proceso y procedimientos de compra, de almacenamiento y distribución de inventario, incluidos detalles funcionales y de procedimientos faltantes, protección de inventario inadecuada e inconsistencias entre los datos del sistema contable y los datos físicos.

En consecuencia la falta de procedimientos formales en una empresa pequeña tiene efectos destructores en los empleados, Bigelow (2021) asevera que Las deficiencias de las políticas y procedimientos deben ser conocidas. Las procedencias provienen en mayor parte de los casos de la burocracia descomunal y la falta de control y estandarización de procedimientos, siendo esto un grave inconveniente para las empresas grandes y pequeñas. Pero incluso las pequeñas empresas pueden obtener beneficio de un marco básico que pueden usar cuando no se da lo planeado. Si ese marco no existe, los resultados son desfavorables.

En este mismo orden problemático:

En Venezuela en la evaluación de la política industrial de Venezuela en el marco del Mercosur, con base en la productividad durante el periodo 2005-

2015. El universo estudiado fue la población constituida por Venezuela, Brasil, Argentina, Paraguay y Uruguay, para lo que se utilizó el Análisis Envolvente de Datos, Índice de Malmquist y la evaluación de sumas acumulativas Cusum. Los resultados determinan que Paraguay obtuvo el mayor crecimiento de productividad relativa con ganancia del 10,35%, seguido de Brasil con 6,95% y Argentina con 3,83%, mientras que Uruguay (-5,13%) y Venezuela (-29,4%) fueron los únicos con decrecimiento. Se concluye que Paraguay, Brasil y Argentina han sido los favorecidos de esta integración, mientras que el sector industrial de Venezuela no tiene condiciones de productividad relativa favorables para competir en el Mercosur. (Caraballo, H .Ferrer, P y otros ,2016 p.2)

Dentro de este marco queda claro y para la actualidad del año 2021 el aparato productivo del país Venezuela ha presentado problemas para levantarse y poder generar espacios y volúmenes de producción que puedan suplir las necesidades del país. Sin embargo, hay empresas como las industrias KEL (en el estado Trujillo) que todavía sobreviven a estos impactos y en ellas se desarrollan en muchos casos acciones de productividad o de servicio que conducen a productos de calidad baja ,debido a una mala praxis o ejecución falla de procedimientos en sus departamentos de atención y servicio a la producción, así lo señala Castellanos(2020), en el departamento de insumos y materia prima de la empresa Kel no se hace seguimiento a los procedimientos de los departamentos lo cual afecta la calidad de servicio en materia de cliente internos, situación que ha generados retardos en entregas de material y en algunos casos divergencias entre el personal que allí labora.

Toda esta descripción de la situación país deja expuesto una grave panorámica del estado productivo de las empresas en medio del caos empresarial y gerencial, por lo que el estado Trujillo se encuentra implícito en cuestión de gerencia productiva y empresariales, donde se llevan procesos productivos artesanales de pequeñas y medianas empresas. Dentro de este marco crítico todavía existe y se mantiene la empresa Donvic. C.A en una posición fuerte brindando sus servicios con los productos de limpieza. Siendo estos especializados en detergentes y limpiadores. Sí, la gerencia y el liderazgo de la mencionada empresa han resaltado cosas preocupantes sobre la situación anterior, pues la misma se ha visto afectada en sus procesos, tales como el departamento de compras, la llegada de la materia prima importada en su mayoría, Transporte, llevado a almacenes centrales y de producción. Luego de esto se encuentra la planta con sus líneas de producción, con su envasado y embalado. Es por ello que la presente investigación se enfoca hacia el análisis de los procedimientos de procesos para la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C.A

Formulación del Problema

De lo expuesto en la sección anterior y con el fin de conocer las preguntas que genera el problema para la investigación se Plantean como las siguientes interrogantes:

¿Qué manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido necesita la empresa Donvic, C.A?

¿Qué tipo de diagnóstico en procesos de la producción de jabón líquido se espera en la empresa DONVIC, C. A?

¿Qué explicación tendrán los procedimientos de los procesos de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A?

¿Cómo desarrollar un manual de procedimientos de procesos de producción de jabón líquido en la empresa Donvic, C.A

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General

Proponer un manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C.A

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso productivo de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A.
- Describir los procedimientos de los procesos de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A.

- Diseñar un manual de procedimientos de procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C.A

-

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Temático

A través del manual de procedimientos la empresa Donvic, C.A podrá tener un mejor control del sistema interno productivo correspondiente a la producción de detergente líquido, el manual de procedimientos será de gran aporte, en virtud de la gran circulación de trabajadores por los diferentes cargos ,bien sea por retiros o por renuncia ,todo esto en parte de los efectos de la crisis por la que se está pasando en el país y todas sus regiones. El manual de procedimientos que ha de diseñarse, permitirá construir lineamientos para el correcto desempeño de los que laboran en la producción de jabón líquido de la empresa Donvic C.A

Desde el punto de vista teórico, permitirá conocer las bases que sustentan las teorías y conceptos relacionadas con la temática de procesos y manuales de procedimientos , con los posibles resultados que ofrecerán los objetivos en cuestión.

Desde la práctica , esta investigación generara un aporte valorable para futuras investigaciones o para efectos de facilitar un modelo de manual para

otras líneas de producción .

Desde el punto de vista social, se busca ofrecer un beneficio para los trabajadores de la empresa y la misma como tal, así pues, la calidad del producto obtenido podrá beneficiar a la población consumidora.

En lo metodológico: el desenvolvimiento de la investigación se realizara mediante metodologías científicas tales como la entrevista , la cual llevara a emitir juicios descriptivos de las futuras evaluaciones del contexto del tema, seguidamente se tendrá que ir al campo de trabajo para verificar y levantar la información necesaria que llevara a la construcción del manual de procedimientos de los procesos.

Delimitación de la investigación

La investigación se centrara exclusivamente en la línea de producción de jabón líquido de la empresa Donvic,C.A, específicamente en el estudio de los procedimientos y acciones que se realizan en cada una de las etapas de los procesos de la producción de jabón líquido de la empresa antes mencionada

Espacial: se desarrollara en el marco de la empresa Donvic, C: A. Su ubicación se encuentra en la Avenida principal de la Concepción, Galpones 3 y 4, vía Mucuche, Municipio Pampanito. Estado Trujillo.

Temporal: Para desarrollarse desde el mes de Junio del 2021 hasta

octubre del 2021.

Línea de Investigación enmarca en la línea de investigación de procesos productivos industriales del Grupo focal “Producción, operaciones y logística en las empresas públicas y privadas del estado Trujillo.

Las teorías a utilizar son enfocadas al estudio de los procedimientos en los procesos, auspiciadas a su vez por los autores:

Figuera, Venue (2007). *Optimización de productos y procesos industriales*.

Tejero Julio (2016). Organización de la producción Industrial.

Aros Liuis (2016). Ingeniería de proceso y de plantas.

CAPÍTULO II

SUSTENTO TEÓRICO

Introducción.

En este capítulo se desarrollarán los fundamentos teóricos que sustentan el análisis comparativo, que es el tema del proyecto. Se citan diferentes puntos de vista de autores, así como la teoría y aportes importantes de lo que corresponde a la construcción de los estribos en dimensiones e indicadores de la variable en estudio. En la primera parte de este capítulo se describen los principales antecedentes que dan soporte o se relacionan con la metodología como con las referencias utilizadas durante el desarrollo del proyecto.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En primera instancia de antecedentes, Campos, G (2018). Con su proyecto de grado para optar al nivel de Ingeniero Comercial en la universidad de Guayaquil. Ecuador, la misma lleva por título "Diseño De Manual De Procesos Operativos De La Empresa Vidrialum En La Ciudad De Santo Domingo. El propósito está fundamentado en lo acotado en el título. La metodología utilizada fue basada en el tipo de investigación descriptiva -proyectiva, con un diseño de campo, con una población y muestra de 16 trabajadores, se aplicó las técnicas de observación y encuesta con un instrumento de cuestionario estructurado de 9 preguntas. En sus resultados Todo el personal encuestado concluye con un 100% en que si se plantea la aplicación de un manual de funciones y procedimientos mejorará evidentemente las actividades del área de inventario, ya que actualmente no cuentan con una guía que mejore los procesos.

Esta investigación da a lugar la relación con la presente investigación, ya que la metodología utilizada converge con la aplicada por la autora de este

primer antecedente .

En segunda posición de exposición de antecedentes se tiene a Hernández (2017) con su tesis de grado para optar al título de Licenciado en nutrición de la facultad de ciencias de la salud de la universidad Rafael Landívar en Guatemala. El objetivo fue el de Elaborar e implementar procesos estándar para el Laboratorio de Aseguramiento de Calidad de una empresa de alimentos ubicada en Guatemala, la metodología abordada fue basada en el tipo de investigación fue de aplicación , con una población y muestra de 3 sujetos, en los resultados obtenidos se logró estructurar el manual de procedimientos , llegándose a una introducción,glosario, Símbolos de diagramas de flujo, Normativa de bioseguridad, inspección del producto, Análisis de materia extraña, análisis del PH, Análisis de cloruros, Análisis de consistencia de productos culinarios,Referencias bibliográficas.

En este mismo orden ,de los resultados de la aplicación dl manual,el Laboratorio de Aseguramiento de Calidad cumple y respeta las normas de bioseguridad establecidas por el acuerdo gubernativo No. 137-2016, las cuales incluyen bioseguridad de los trabajadores y del medio ambiente, así como manejo adecuado de desechos. Se evaluaron las medidas de bioseguridad del Laboratorio, para lo cual se determinó el estado nutricional y de salud de los trabajadores, encontrándose en su mayoría con un estado nutricional normal y sin antecedentes de hipertensión, diabetes y dislipidemias.

Este tipo de investigación se relaciona con la presente en cuanto a los pasos para realizar un manual de procedimientos productivos.

Finalmente en tercera posición de antecedente,Cholota y Díaz (2017) con su proyecto de grado para optar al título de ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil .ecuador, El título “Manual De Procedimiento Para El Departamento Técnico De La Empresa Skynet” .El propósito fue el de desarrollar los procedimientos técnicos para la empresa Skynet en el Canton Duran Guayas. El tipo de investigación desarrollado fue descriptivo-proyectivo, utilizando las

técnicas de observación y la encuesta, con el instrumento cuestionario, la población y muestra estuvo configurada por 15 sujetos, en los resultados del diagnóstico de la situación actual del departamento técnico permitió conocer las debilidades en el cumplimiento de sus actividades que no se realizan de manera correcta dando como resultado retraso en las instalaciones.

En el análisis de procedimientos se detectó la falta de información y coordinación de las funciones operativas afectando el desempeño laboral de los empleados por la inexistencia de un manual de procedimiento. De la encuesta el 80% del personal operativo consideran que se requiere un manual de procedimiento para simplificar los procesos en la compañía.

Este antecedente se vincula con la presente investigación en virtud del modo en que se realizaron los análisis de los procedimientos de la compañía, sirviendo de referencia o guía para la realización de los objetivos específicos.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Jabón y sus tipos

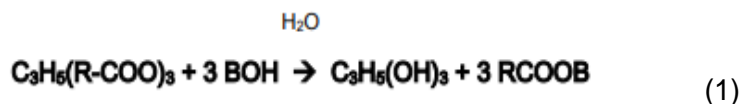
El jabón y la saponificación tienen la misma etimología, los antiguos mezclaban detergentes preparados a partir de grasa animal con cenizas de madera, materias primas y técnicas refinadas por la química moderna, pero la producción de jabón es esencialmente la misma. Una reacción química (ácido graso de origen animal o vegetal) llamada saponificación, como se hizo hace miles de años, combinando una solución acuosa con un álcali (hidróxido de sodio o hidróxido de potasio) para producir jabón y glicerina.

El jabón tiene una acción limpiadora debido a que su naturaleza se lleva bien con el agua, siendo gran opositora del aceite, cuando el jabón se ha disuelto en el agua, las moléculas de jabón afines a los aceites son atraídas por las manchas de sucio de

la piel o de telas ,, formando un anillo alrededor de las partículas llamado micela. La acción limpiadora del jabón es un proceso de doble efecto, una disgregación, ya que los extremos hidrófobos rodean y emulsionan la suciedad, y un drenaje de agua sucia puesto que los extremos hidrófilos estiran hacia el agua de alrededor. Faylor, C (2001.p.8).

Por otra parte González (2014, p.13), Químicamente, el jabón es la sal de sodio o potasio de un ácido graso y se obtiene por hidrólisis alcalina de los ésteres contenidos en el ácido graso. La descomposición de grasas con álcalis en lugar de agua produce glicerina y sales o jabones de metales alcalinos y ácidos grasos. Esta reacción se llama reacción de saponificación y es la base de la industria del jabón.

De acuerdo al autor la ecuación general de la saponificación obedece a la siguiente:



El ión de la base (Na⁺ o K⁺) Induce la escisión de los ácidos grasos unidos al glicerol. De esta manera, los ácidos grasos libres recién creados se unen al sodio o al potasio para formar moléculas de jabón.

Los álcalis más usados en la saponificación son el hidróxido de sodio (sodacaústica) y el de potasio (potasa caustica) por lo que el término B, en la ecuación (1), corresponde a los elementos Na o K, y obteniéndose así los correspondientes jabones de sodio (jabones duros), que son sólidos y ampliamente usados en el hogar. En caso de hacerlo con potasa, se obtendrán jabones de potasio (jabones blandos), que

tienen consistencia líquida.

El jabón es un tensioactivo. Se trata de sustancias que reducen la tensión superficial de un líquido o actúan en la interfaz entre dos fases, por ejemplo, dos líquidos inmiscibles. Los tensioactivos se pueden dividir en cuatro grupos principales según sus propiedades.

- Aniónicos: contienen carga negativa en solución acuosa (jabones, alquilbencenosulfonatos lineales, alfa olefínsulfonatos, dialquilsulfonatos, etc.).
- Catiónicos: poseen carga positiva en solución acuosa (aminas grasas y sales, sales de amonio cuaternarias, etc.).
- No iónicos: no se disocian en el agua, vacíos de carga (alquil fenoles polietoxilados, alcoholes grasos polietoxilados, etc.).
- Anfóteros: dependen del pH se comportan como aniónicos o catiónicos (aminoácidos, las betaínas o los fosfolípidos).

Proceso de pre-tratamiento: se incluyen las operaciones físicas orientadas al tratamiento previo del aceite usado procedente de particulares y del sector de recolección, de acuerdo con la normativa vigente a nivel europeo, nacional y autonómico. Se obtiene un aceite purificado listo para usarse en la siguiente etapa.

Etapa de Saponificación: se lleva a cabo el proceso de elaboración del jabón. Se produce la reacción de saponificación (Cinética de la reacción de química) entre los aceites

purificados que provienen la primera etapa a la disolución alcalina de potasa (KOH). Adiciona también la adición de la sal al jabón obtenido, acompañado de aromas, pigmentos y más agua para obtener el resultado final, el jabón líquido.

Etapa de terminación y acondicionado. Se suman las operaciones de enfriado del jabón líquido, envasado, etiquetado y taponado, empaquetado y almacenado para su distribución.

Proceso de fabricación del jabón

- Se coloca el aceite o grasa en un recipiente de acero inoxidable (paila).
- Se calienta un recipiente (Paila) mediante un serpentín o camisa de calefacción por donde circula vapor.
- Cuando la grasa se ha fundido o el aceite se ha calentado a unos 80-100°C, se agrega progresivamente y con agitación continua la solución acuosa de álcali (sosa o potasa).
- Se continúa agitando hasta obtener la saponificación total.
- Se agrega una solución de sal común, NaCl ó KCl (dependiendo del álcali que se haya elegido), para que el jabón se disocie y quede flotando sobre la solución acuosa que contiene glicerina.
- Se recoge el “jabón-base” y se le adicionan colorantes, perfumes, aromas u otros ingredientes, dependiendo la utilidad que se presente.
- Si el jabón que se va a producir va a ser en barras (sólido, llamado comúnmente jabón de tocador), se enfría y se corta en porciones, las que enseguida se secan y prensan, dejando un material con un contenido de agua en torno al 35%. Si por el

contrario es un jabón líquido, se deja enfriar, con menos tiempo que el anterior, y se le agrega más agua junto con los ingredientes restantes finales, para envasarlo.

Manual

(Álvarez, 2008) se refiere a una guía educativa que puede ayudar a resolver problemas y establecer procedimientos de trabajo. El manual del es muy importante cuando se trata de comunicar información que permite al reaccionar en determinadas situaciones. Un total de manuales de usuario contienen información clara y precisa para mejorar su negocio.

Manuales de control interno

Para Vergara (2017.p.247-252) Los controles internos se aplican a los libros hoy en día, ya que las organizaciones de todo el mundo se están transformando entre procesos y necesitan administrar todos los procesos para desarrollar de manera efectiva el proceso. Si bien el control es muy importante, la orientación operativa para el proceso se asigna a personas o actividades dentro de la organización. En resumen, el procedimiento es una herramienta, que forma parte del control interno. Proporcionan una descripción general de la importancia de los controles paso a paso, También proporciona una guía de conexión, con el mejor manual.

Objetivo de un manual: El objetivo primordial del manual es conducir el desempeño laboral de los empleados o trabajadores sobre las funciones, reglas y políticas que debe seguir en la empresa.

Manuales técnicos

Castañeda y Curtidor (2016, p.3) El propósito del manual técnico es

proporcionar al lector las instrucciones para la configuración de la aplicación y la lógica en la que se desarrolló la aplicación (denominada), que es única para cada programador. Por tanto, se considera necesario documentar la información. Se aclara que este manual tiene como finalidad documentar la aplicación en el desarrollo de un sitio web, y no como curso de cada herramienta utilizada en el desarrollo de un sitio web. Para obtener más información sobre cada herramienta utilizada y cómo hacerlo, consulte el manual respectivo para el trabajo y sus aplicaciones.

Manual de procedimiento

Para Martín (2015.p41) es un documento que recoge de forma sistemática y ordenada con información sobre determinados procedimientos operativos y administrativos que se realizan en la organización, se trata de una herramienta de comunicación, debido a que los trabajadores pueden consultarla en cualquier momento para conocer la forma correcta de realizar sus tareas. En este tipo de manuales deben indicar ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, y ¿por qué? se realiza cada fase del procedimiento.

En relación al número de procedimientos que debe contener un manual, lo recomendable es que recoja al menos los procedimientos que más contribuyen a la consecución de los objetivos de la empresa, los objetivos se dirigen a mejorar la atención al cliente, reducir costes de producción, aumentar la calidad de los productos. Entre otros. En este sentido los manuales de procedimientos definen la manera de realizar las actividades de modo que se consigan los objetivos.

Seguendo al autor Martín (ob.cit) la estructura de un manual de procedimientos es la siguiente:

- a) Identificación: En la portada del equipo figuran el logotipo de la empresa, título del manual y fecha de la última actualización.
- b) Índice de procedimientos: indicar el número y página de cada procedimiento, para facilitar la localización por los usuarios.

- c) Introducción: se escoge la identificación del manual la forma de uso y los usuarios.
- d) Objetivo del Manual: indicar utilidades y fines que se pretenden conseguir con su elaboración: mejorar la calidad y reducir costes, así como mejorar el servicio al cliente...
- e) Desarrollo de los procedimientos:

Desarrollo de los procedimientos: En esta sección se describen de forma detallada las distintas fases de cada procedimiento. La estructura estándar es la siguiente:

- Título o nombre del procedimiento.
- Ámbito de aplicación: departamentos o puestos implicados.
- Descripción del procedimiento: objetivo del procedimiento, detalle de las fases y diagrama de flujo (representación gráfica de las fases).
- Responsable del proceso: se trata de la persona que debe revisar la adecuada realización de las actividades y tareas conforme a las indicaciones del Manual de Procedimientos. Esta persona también realiza las actualizaciones del Manual, en el caso de que haya algún cambio en la forma de realizar las tareas.

Formatos y anexos: plantilla de los documentos que se utilizarán en el procedimiento. En ocasiones también se anexa legislación aplicable.

A continuación, se muestra un ejemplo modelo del formato

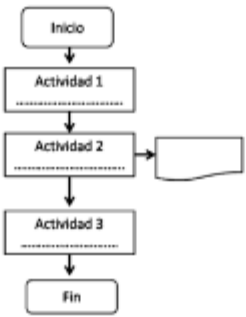
Logotipo de la empresa u organización	Hoja de procedimiento		Nº Procedimiento:...
	Nombre del procedimiento:		Fecha de la última revisión:.....
			Página:.....
Departamento:.....		Responsable del procedimiento:.....	
Descripción de actividades			
FASE	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	Nº ANEXO
1.			
2.			
3.			
DIAGRAMA DE FLUJO:  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Actividad1[Actividad 1] Actividad1 --> Actividad2[Actividad 2] Actividad2 --> Box[] Actividad2 --> Actividad3[Actividad 3] Actividad3 --> Fin([Fin]) </pre>			

Figura 1. Planilla modelo de formato de procedimientos. Nota: en la representación de la planilla existen todos los campos obligatorios, Fuente tomado de **Martin** (2015p.42)

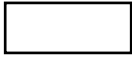
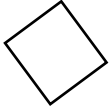

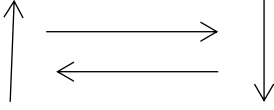
Diagramas de bloques y flujo de procesos

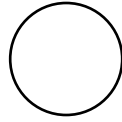
Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, ya que se saltan muchas explicaciones debido a su simplicidad gráfica. De hecho, en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una gran herramienta para comenzar a desarrollar procedimientos. Inicialmente, algunos gerentes y directores de área consideraban estos programas solo para ingenieros, además de ser muy complejos. Esta percepción es correcta debido a la falta de convención en su uso, pero el aprendizaje es tan sencillo que cualquier persona que practique en un papel puede encontrar fácilmente el valor y la utilidad de esta herramienta. (Torres, M. 1996. p.40).

Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- b) Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- e) Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- f) Planificar, revisar y rediseñar los procesos con elevado valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- g) Diseñar nuevos procesos.
- h) Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- i) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- j) Hacer presentaciones directivas.

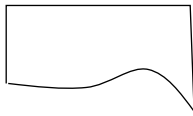
Símbolos básicos para la elaboración de diagramas de flujo

Símbolo	Descripción
	El Símbolo Actividad es un rectángulo que designa una actividad. Dentro cada rectángulo se inscribe una breve actividad
	El símbolo decisión es un rombo. Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (si-no, cierto-falso.etc.)
	El símbolo TERMINAL es un OVALO que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso; fin o final son palabras que se utilizan para designar el final del flujo del proceso
	La LINEA DE FLUJO representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, Decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas. "El símbolo DOCUMENTO representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él."



El conector es un círculo que se utiliza para indicar continuidad del Diagrama de flujo. Se utiliza cuando el diagrama de Flujo abarca dos o más hojas y se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, cuando físicamente una actividad está relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Generalmente se usan letras mayúsculas, minúsculas o del alfabeto griego.

Dentro del círculo conector. Por cada círculo conector que se le da a alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad (los dos o más conectores relacionados tendrán las mismas letras de referencia).



El símbolo documento representa un documento generado por el proceso y es donde se almacena información relativa a él.

Figura 2. Simbología básica para los diagramas de flujo

Nota: los símbolos de los diagramas de flujo sirven para llevar un recorrido de los procedimientos. Tomado de la fuente (Torres, M .1996. p.40)

Ventajas de los diagramas de flujo

- Proporcionan comprensión del conjunto.
- Facilitan la comunicación.
- Descubren los clientes ignorados previamente.
- Descubren las oportunidades para mejorar.
- Hacen más fácil establecer los límites.

Se recomienda que la elaboración de los diagramas de flujo no sea mayor de veinte pasos.

Pasos para elaborar un diagrama de flujo

Los pasos para seguir la elaboración de un procedimiento son:

- * Enliste las personas o departamentos que participan en el procedimiento, dividiendo una hoja blanca en tantas columnas como personas o departamentos participen en el procedimiento."
- * Utilice los símbolos arriba mostrados y defina la secuencia lógica, detallada y completa de los pasos que siguen las personas o departamentos involucrados en el procedimiento.
- * Asegúrese que todas las líneas y conectores estén debidamente unidos. Sobre todo, los rombos de decisión deben indicar el camino que siguen los SI y los NO
- * Verifique que todos los textos dentro de cada símbolo, empiecen con un verbo de acción (comprar, firmar, revisar, aceptar, aprobar, devolver, sellar, etiquetar, etc.).
- * Revise que el Diagrama esté completo. Que todo lo que se hace en la realidad, corresponda a lo allí plasmado. Sométalo a consideración de otras personas.
- * Pruebe la validez del diagrama, verificando que no se mezcle lo que es, con lo que debiera ser.
- * Una vez aprobado el diagrama, inicie con el desarrollo del procedimiento, correspondiente, utilizando el procedimiento maestro para elaborar, controlar y revisar políticas y procedimientos.
- * Identifique en el diagrama de flujo cada actividad que le corresponde dentro del procedimiento correspondiente.

Glosario de términos

A

Absoluto: Una base aromática concentrada soluble en alcohol. Separada de los ácidos y ceras grasos de un concreto, utilizando alcohol y destilación al vacío.

Anhidro: Un líquido o un compuesto químico que no contiene agua.

Antioxidante: Impide o retarda la reacción de una sustancia con el oxígeno. Inhibe la oxidación y el daño causado por los radicales libres.

Aroma terapia: El uso de fragancias o de las esencias de las plantas para cambiar el bienestar mental o emocional de las personas.

Ácido ascórbico: Vitamina C.

Ácido cítrico - Un ingrediente ácido natural extraído de las frutas cítricas y de otras fruta ácidas tales como las piñas. Se utiliza como condimento y conservante en alimentos y bebidas; también se utiliza en

B

Bálsamo: Sustancias resinosas Aromáticas que contienen ácido benzoico y ácido cinámico, como el Bálsamo del Perú.

Biodegradable: Que puede ser descompuesto por agentes biológicos, tales como las bacterias.

Biopein: Ingrediente conservante y estabilizador completamente natural que se fabrica a base de una mezcla de extractos botánicos.

Blanquear: El proceso utilizado para eliminar o neutralizar el color de un aceite o grasa.

C

Cáustica Potasa: Veá hidróxido de potasio.

ColdProcess: Procesado en frío - Método de hacer de jabón sin utilizar una fuente de calor externa. Productos para el baño.

D

Deodorize: Desodorizar -Proceso en el cual se retira el material odorífero de un aceite o de una grasa.

DWCP - DiscountedWaterColdProcess: Proceso Frío con Agua Descontada - Un método de procesamiento frío para hacer jabón que utiliza un menor porcentaje de agua en la fórmula, resultando en una solución más concentrada de lejía.

Emulsión: Emulsión - Una mezcla estabilizada de aceites y de agua, por ejemplo en una loción; la suspensión de un líquido en un segundo líquido que normalmente no se mezcla.

E

EO - Essentialoil - Aceite esencial.

Floral Water: Agua floral - Ver hydrosol.

G

Glycerin: Glicerina - Un subproducto del alcohol triatómico (glicerol) creado durante la saponificación. Es utilizado en alimentos, cosméticos, jabones y lubricantes.

H

Hydrosol: Hidrosol - Agua condensada producida durante la destilación al vapor de bases botánicas al hacer los aceites esenciales. Se utiliza en preparaciones para el cuidado de la piel y productos de baño. También se conoce como hydrolat o agua floral.

K

KOH - Hidróxido de Potasio.

M

Melting Point: Punto de fusión - La temperatura a la cual un sólido se convierte en líquido.

N

NaOH - SodiumHydroxide - Hidróxido de Sodio.

P

PotassiumHydroxide: Hidróxido de potasio - Un sólido cáustico blanco, KOH, es utilizado en la fabricación de jabones suaves o líquidos.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C. A					
Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumentos
Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso productivo de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A.	Manual de procedimientos de procesos productivo de la producción de jabón líquido	de Procesos de productivo de jabón líquido Faylor, C (2001). González (2014).	Recepción de Materia prima	1-2-3	Técnica: Entrevista
			Proceso de pretratamiento	4-5-6	Instrumento Cuestionario
			Proceso de mezclado	7-8-9	
			Etapas de terminación y acondicionado.	11-12-13	
Describir los procedimientos de los procesos de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A.	Al realizar la revisión de los procedimientos que se efectúan en la línea de producción , se hará una	revisión documental para describirlos			
Diseñar un manual de procedimientos de procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C.A					

Fuente: Fernández y Rangel (2021)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación actual es un tipo de investigación descriptiva, porque tiene como objetivo explicar o conocer los hechos o circunstancias reales bajo investigación. En este sentido, los estudios descriptivos tienen como objetivo determinar las características del universo estudiado, indicar la morfología de los comportamientos y actitudes del universo estudiado, establecer comportamientos específicos, descubrir y verificar la relación entre las variables de investigación. (Méndez, 2001).

Nótese que los estudios descriptivos, buscan identificar características, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos. Se recomienda el análisis. Desde un punto de vista científico, la interpretación es la recopilación de datos para los investigadores (información cuantitativa, medible y toda cualitativa). En los estudios descriptivos, se seleccionan y miden una serie de preguntas para explicar el tema del estudio, o se recolecta información para cada pregunta (Hernández y Col, 2003).

La investigación se desarrolla bajo un enfoque holístico caracterizado como proyectiva, según Hurtado (2000), contempla propuestas o la construcción de modelos como solución a un problema o necesidad real. A partir de un diagnóstico preciso de las necesidades actuales, procesos interpretativos relevantes y tendencias futuras en un área particular del conocimiento, ya sean grupos u organizaciones sociales. En otras palabras, la investigación proyectiva implica planificar o crear, diseñar y preparar proyectos. Para ser considerada una alternativa, la propuesta debe basarse en un proceso sistemático en

el que se identifiquen las necesidades y se identifiquen los eventos de cambio. Con base en esta información, el diseño de la propuesta debería poder producir los cambios esperados.

De acuerdo con la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2005), este tipo de investigación es también llamado proyecto factible, el cual consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para resolver problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se asume que el plan de estudio para este estudio no tiene experiencia porque los resultados no han sido manipulados, no han sido activados por investigadores o estudios, y las variables no pueden controlarse directamente. Este estudio se muestra en el diseño de campo porque el estudio de campo recopila información en el contexto real en el que ocurrió. El trabajo de campo se basa en datos primarios obtenidos directamente de la realidad a través de encuestas y sondeos. Su valor radica en el hecho de que los investigadores pueden garantizar las condiciones reales en las que se recopilarán los datos y obtener y garantizar el siguiente nivel. Confía en la información. Obtener. (Kerlinger, 2000).

El diseño de la investigación que se asume para este estudio, es no experimental dado que los resultados no se manipulan, no son causados por investigadores o investigaciones y no se pueden controlar directamente las variables. Este estudio se considera teniendo en cuenta el diseño de campo, ya que el trabajo de campo recopila información en el contexto real del que proviene.

La entrevista en el campo de recolección de datos se basa en datos primarios obtenidos directamente de la realidad a través de Entrevistas, su valor garantiza las

condiciones reales en las que los investigadores obtienen los datos y, en mayor medida, la información obtenida. (Kerlinger, 2000).

En relación con lo anterior, se puede decir que los datos recolectados se presentaran, explicaran, analizaran e interpretaran de manera ordenada según los registros establecidos a través de cuestionarios aplicados a los trabajadores que aportan experiencia y conocimientos. Sobre lo presentado este estudio se desarrollará un método interpretativo, teniendo en cuenta el contexto teórico explicado y el sustento de la metodología aquí establecida. Por tanto, es importante respetar la realidad del entorno y espacio investigado y enfatizar que los resultados de las variables se determinan sin cambiar las condiciones de este contexto.

Población y Muestra

Población

En cuanto a la población determinada por los rasgos, se estudian los grupos de factores que componen ciertas características, incluyendo todo el fenómeno considerado, cuando las unidades que lo componen se relacionan entre sí, éstas son tomadas como poblaciones; proporcionando así la fuente del resultado de la variable. (Kerlinger, 2000). Por otra parte Tamayo y Tamayo (1994:49) una población se precisa como la totalidad del fenómeno a estudiar que posee una característica común.

Al respecto, “la población de un estudio es el universo de la investigación sobre el cual se pretenden generalizar los resultados. La misma está constituida por características y extractos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros.” (Chávez, 2001). Sobre esta base conceptual, la población de estudio para esta investigación estuvo

conformada por 4 trabajadores de la línea de producción de Jabón líquido de la Empresa Donvic, C.A. Sus cargos son el de recepcionista de materia prima, seguido de dos preparadores y un acondicionador en el producto terminado.

Muestra

La muestra es el conjunto de elementos que representa la proyección o conducta del universo (Sierra, 2001). Para el autor, “en un sentido amplio, la muestra descansa en el principio que las partes representan al todo, por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual indica que es representativa”. Para efectos de esta investigación, no se aplicó muestra por cuanto la población es pequeña y accesible al investigador.

Tamayo y Tamayo (2001,) La muestra censal es aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra, o donde el subconjunto representa la población entera. Por lo tanto, la muestra es de 4 sujetos uno que se encarga de la recepción de la materia prima, dos de ellos se encargan de realizar las etapas de preparación y mezclado y una persona la etapa de terminación y acondicionamiento, por último, esta persona lleva los datos de producto terminado al control al sistema.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

La técnica, según Hernández y otros (2003, p.299) “es aquella que permite determinar las opiniones, actitudes, preferencias y percepciones respecto a los hechos educativos por personas de interés para la investigación.” La técnica que se aplicara es la encuesta;siendo la ejecución de los estudios una de las maneras de apoyarse en la utilización de un instrumento denominado cuestionario, que según el autor (ob.cit)“es un conjunto de proyectos con respecto a una o más variables a medir “.

Instrumento

El instrumento que se aplicara es un cuestionario, definido por Bavaresco (1999, p.118), como “una herramienta o medio, en la que recoge una información completa que se puede someter a correcciones antes de aplicarse a la globalidad del estudio”. En este trabajo, se elaborará un cuestionario en con preguntas que contienen escalas tipo dicotómica, el mismo servirá de plataforma para obtener la información necesaria.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Chávez (2001, p.149), define la validez a “la eficacia con que un instrumento mide lo que pretende medir”. Para efectos de esta investigación, se determinará la validez de contenido con el fin de ver la vinculación del instrumento con su sustentación teórica, la cual se estableció mediante el Juicio de Expertos,

Haciendo la solicitud de dicha evaluación por parte de tres especialistas en el área.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En cuanto a la confiabilidad de un instrumento, según Hernández, Fernández y Baptista (2004) “se refiere al grado en que su aplicación repetida en un mismo sujeto da iguales resultados (p.242). Para determinar la confiabilidad se aplicara el coeficiente de alfa de Kuder Richardson al cual viene dado por la siguiente fórmula:

Nomenclatura	Formula del coeficiente
rk=coeficiente de Kuder Richardson	
VT= Varianza total	$rk = \frac{n}{n-1} \left(\frac{Vt - \sum p \cdot q}{Vt} \right) \quad (1.0)$
p= Promedio	
q=1-p	

Como puede observarse se dará una valoración de acuerdo a la pregunta solicitada. Según el cálculo se obtuvo un coeficiente de confiabilidad 0,82 el cual se encuentra entre los valores de 0,80 y 1 siendo aceptable su confiabilidad.

Dicho Cálculo se encuentra en el anexo B

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, diseñado para recolectar la información sobre los procedimientos que se ven en la fabricación de jabón líquido de la empresa DONVIC.C;A. , en este sentido se analizó la variable en estudio utilizando los indicadores con sus respectivas dimensiones , así como su fundamentación teórica . La información registrada fue tabulada de acuerdo al orden de los ítems que conforman el cuestionario (Anexo A), llevando los resultados a tablas y gráficos de tortas donde se exponen las frecuencias y porcentajes , para posteriormente realizar el análisis que converge o diverge con las teorías que sustentan la investigación , de allí pues se está investigando todo lo relacionado a la información de los manuales que deberían estar en la línea de producción del jabón líquido de la empresa DONVIC .

Por otra parte, los gráficos presentarán en porcentajes las respuestas que arrojaron los 4 sujetos de la línea de producción.

Entonces el desarrollo del objetivo número 1 indica la exposición de los resultados del cuestionario., haciéndolo con un análisis descriptivo por indicador.

A continuación se dará inicio con la dimensión de proceso productivo de jabón líquido, con su indicador recepción de materia prima.

Tabla2.Preguntas relacionadas con el indicador recepción de materia prima

Recepción materia prima	01	La recepción de materia prima para la elaboración del jabón líquido consta de procedimientos escritos para el pesaje.
	02	De la recepción de materia prima para la elaboración del jabón líquido existen procedimientos escritos para la certificación de la calidad

Nota. Los investigadores (2021)

Tabla3.Información de frecuencias y de porcentajes del indicador recepción de materia prima.

Ítem	Frecuencia				Total	% total
	SI	%	NO	%		
1	0	0	4	100	4	100
2	0	0	4	100	4	100
Total	0	0	8	100	8	100

Nota. Los investigadores (2021)

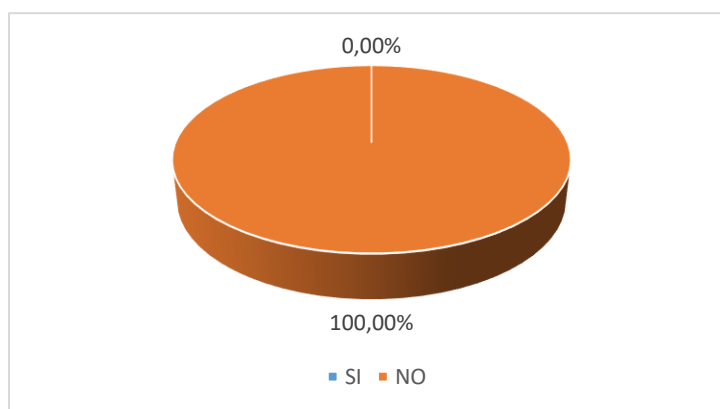


Figura 3. Porcentajes del indicador recepción de materia prima.

Nota. Los investigadores (2021).Fuente : investigadores (2021)

Análisis: analizar este indicador a través de los ítems 1 y 2 se evidencia que el 100 % de los sujetos evaluados manifiestan que siempre han realizado

los procedimientos que les han indicado sus superiores, pero en realidad el aprendizaje por simulación y no existe escritos de dicho procedimiento, de igual forma la manera en que se certifica la materia prima que entra al recinto es solo por observación y pesaje. En este sentido no existen procedimientos redactados.

Al tomar en consideración esta información se puede acotar lo que señala Para Martin (2015.p41) el manual es un documento que recoge de forma sistemática y ordenada con información sobre determinados procedimientos operativos y administrativos que se realizan en la organización, se trata de una herramienta de comunicación, debido a que los trabajadores pueden consultarla en cualquier momento para conocer la forma correcta de realizar sus tareas, en cualesquiera de los casos no hay acceso a tal información ya que existe una divergencia respecto a lo expresado por el autor citado en las bases teóricas.

Seguidamente se presenta el indicador proceso de pretratamiento

Tabla 4. Preguntas relacionadas con el indicador proceso de pretratamiento

Proceso de pretratamiento	03	El proceso de preparación y pesado de la cantidad de productos para el inicio de fabricación de jabón líquido consta de un manual insitu para la selección de cantidades específicas de componentes a utilizar
	04	Existen procedimientos para la colocación de los aditivos como ácidos, hidróxidos, surfactantes, acidulante o reguladores de acidez además de los conservantes. Cerca de la línea de producción

Nota. Los investigadores (2021)

Tabla 5. Información de frecuencias y de porcentajes del indicador proceso de pretratamiento.

Proceso de pretratamiento						
Frecuencia						
Ítem	SI	%	NO	%	Total	% total
3	1	25	3	75	4	100
4	2	50	2	50	4	100
Total	3	37,5	5	62,5	8	100

Nota. Los investigadores (2021)

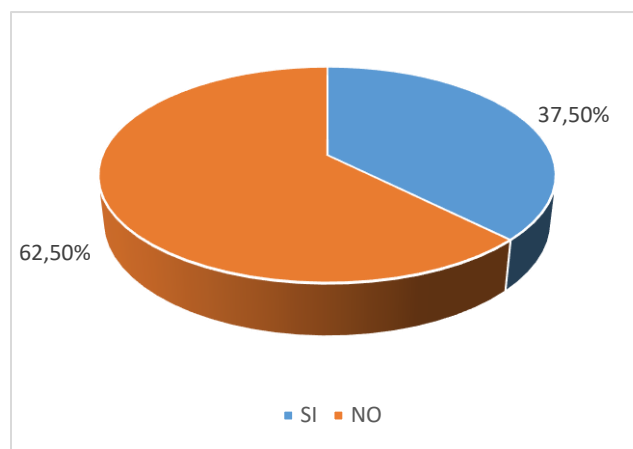


Figura 4. Porcentajes del indicador proceso de pretratamiento

Nota. Los investigadores (2021)

Análisis: Al analizar las respuestas señaladas en los ítems número 3 y 4 refiriéndose al indicador de pretratamiento donde ocurre el proceso de preparación y pesado de la cantidad de productos para el inicio de fabricación de jabón líquido ítem número 3 el 25% respondió que si había un manual, pero no estaba allí y el 75% en el ítem 4 estuvieron de acuerdo en que no existe dicho manual. Por otro lado en el ítem 4 el 50% de los sujetos encuestados expresan que no hay procedimientos para la colocación de los aditivos como ácidos, hidróxidos, surfactantes, acidulante o reguladores de acidez además de los conservantes. Cerca de la línea de producción, mientras que el otro 50 % está de acuerdo en que si lo hay.

En definitiva, de modo global, el indicador proceso de pretratamiento el 62,50por ciento responden de modo positivo ante la existencia de un documento y procedimientos escritos y que estos deben reposar en las direcciones y dueños de la empresa, a lo cual se rigen por lo que han aprendido a través del tiempo; así pues, el patrón les ha enseñado lo que saben. Por tanto, en el sitio de trabajo no reside ningún manual ni tampoco procedimientos escritos para la selección de cantidades específicas de componentes a utilizar, debido a esto lo respondieron el restante 37,50%.

Para tal efecto Martin (2015.p41) en el parágrafo “d” de su cita el objetivo del manual es indicar utilidades y fines que se pretenden conseguir con su elaboración: mejorar la calidad y reducir costes, así como mejorar el servicio al cliente. Obviamente existen gran divergencia con lo que señala el autor.

En este mismo orden se presenta el desarrollo del indicador proceso de mezclado.

Tabla 6. Preguntas relacionadas con el indicador proceso de mezclado

Procesó de	05	Para el proceso de mezclado se tienen manuales de control y procedimientos para el buen desarrollo de la producción de jabón líquido.
	06	Sabe usted de la existencia de algún procedimiento escrito para agregar a la base espesantes, dispersantes, emulsificantes , colorantes y estabilizantes a la hora de homogeneizar la mezcla.

Nota. Los investigadores (2021)

Tabla 7. Información de frecuencias y de porcentajes del indicador mezclado

Ítem	Frecuencia				Total	% total
	SI	%	NO	%		
5	2	50	2	50	4	100
6	2	50	2	50	4	100
Total	4	50	4	50	8	100

Nota. Los investigadores (2021)

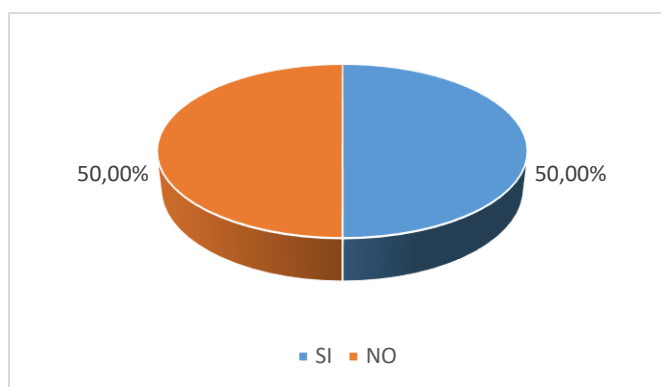


Figura 5. Porcentajes del indicador proceso de mezclado

Nota. Los investigadores (2021)

Análisis: Al observar el ítem N°5, se detectó que la mitad de los encuestados respondieron a modo afirmativo que en el proceso de mezclado poseen manuales de control y procedimientos para el desempeño efectivo o de la producción de jabón líquido. mientras que la otra mitad respondió de modo negativo. De igual modo para el ítem N.º 6 de la existencia de algún procedimiento escrito para agregar a la base espesantes, dispersantes, emulsificantes, colorantes y estabilizantes a la hora de homogeneizar la mezcla la mitad afirmó positivamente y la otra mitad se negó al hecho de no ver ningún tipo de procedimiento escrito o manual para esta etapa...

De manera general el 50% estuvo de acuerdo en que hay procedimientos y escritos en el sitio de trabajo.

En perspectiva divergente Castañeda y Curtidor (2016, p.3) expresan que el propósito del manual técnico es proporcionar al lector las instrucciones para la configuración del y la lógica en la que se desarrolló la aplicación (denominada), que es única para cada programador. Situación que no es favorable para algunos a la hora de realizar algún paso de los procedimientos.

Por último, indicador etapa de terminación y acondicionamiento.

Tabla 8. Preguntas relacionadas con el indicador proceso de terminación y acondicionamiento.

Etapa de determinación y acondicionamiento	07	El proceso final donde se realizan selección de muestras para determinar el grado de viscosidad olor y concentración del producto obtenido, se hace a través de un procedimiento escrito y revisado por los responsables
	08	Sabe si existen procedimientos escritos para registrar y llevar al sistema computarizado, la información referente a la producción terminada que está conectado al personal de ventas.

Nota. Los investigadores (2021).

Tabla 9. Información de frecuencias y de porcentajes indicador proceso de terminación y acondicionamiento.

Ítem	Frecuencia				Total	% total
	SI	%	NO	%		
7	2	50	2	50	4	100
8	2	50	2	50	4	100
Total	4	50	4	50	8	100

Nota. Los investigadores (2021)

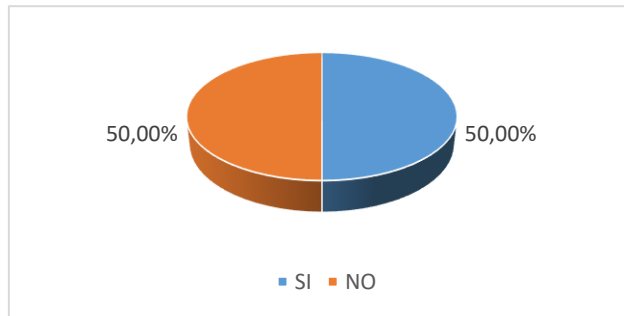


Figura 6. Porcentajes del indicador proceso indicador proceso de terminación y acondicionamiento.

Nota. Los investigadores (2021).

Análisis: Al observar el ítem 7 el proceso final donde se realizan selección de muestras para determinar el grado de viscosidad olor y concentración del producto obtenido en materia de procedimientos escritos y sus responsables las dos mitades se encuentran divididas en las respuestas manteniéndose en un 50 y 50% , así mismo el ítem 8 refleja que la mitad de los sujetos saben que se realizan procedimientos para la entrega de información al sistema para que el departamento de ventas tome sus decisiones . Siendo la negativa de los restantes evaluados.

A modo global las respuestas están en mitad y mitad, lo cierto es que existen, pero no se encuentran en sus lugares de trabajo. Solo los saben. Si bien es cierto, lo que acota Vergara (2017.p.247-252) los controles internos se aplican a los libros hoy en día, ya que las organizaciones de todo el mundo se están transformando entre procesos y necesitan administrar todos los procesos para desarrollar de manera efectiva el proceso. Si bien el control es muy importante, la orientación operativa para el proceso se asigna a personas o actividades dentro de la organización. En resumen, el procedimiento es una herramienta, que forma parte del control interno. Proporcionan una descripción general de

la importancia de los controles paso a paso, También proporciona una guía de conexión, con el mejor manual.

Objetivo numero dos: En la empresa Donvic,C:A solo se lleva un esquema de procesos y no se permite por razones de reserva de derecho de admisión mostrar a fondo ciertas y determinadas zonas de producción. En este sentido, como se muestra en la siguiente figura.

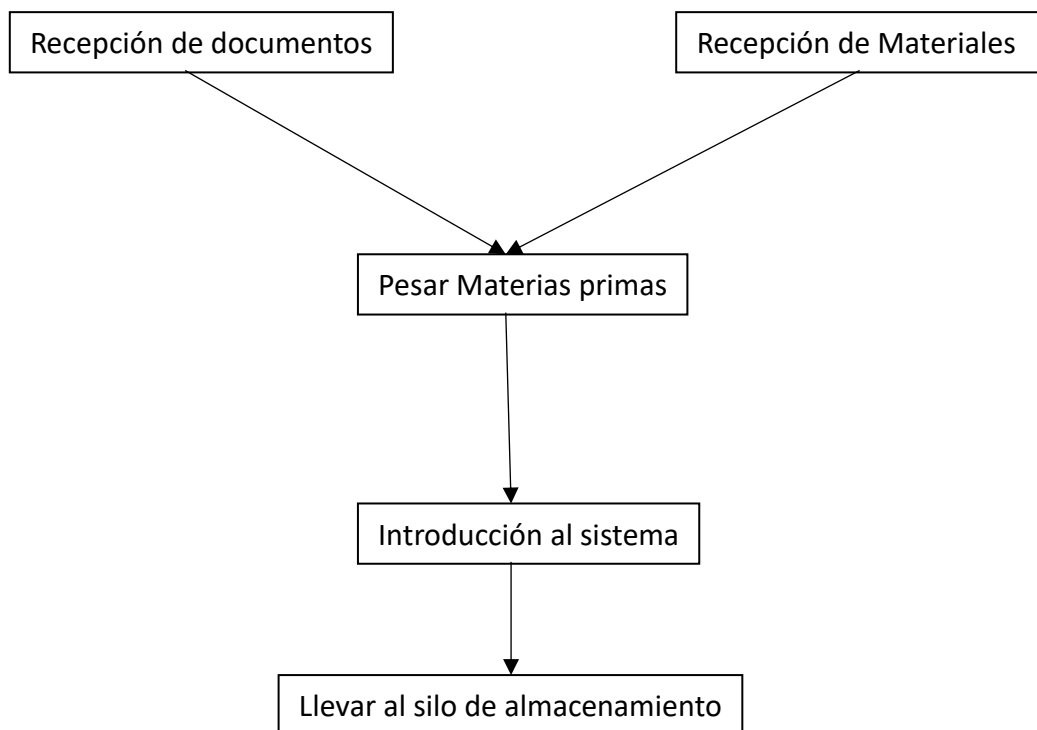


Figura.7 De la recepción de materia prima

Nota. Fuente: los investigadores (2021).

El trabajador que se encuentra en la zona de recepción de materia prima recibe la documentación de parte del suplidor de materiales, luego pasa a la sala de pesaje donde realiza el procedimiento en las balanzas para certificar de que estas cumplan

con las especificaciones que se han solicitado. Una vez confirmada la recepción y verificación se introducen los datos al sistema para su control y registro.

Figura 8.De Preparación previa

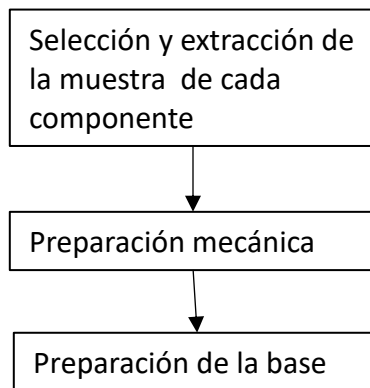


Figura 8. De Preparación previa

Nota. Fuente los investigadores.

En esta área dos sujetos preparadores de la base pesan exactamente la materia prima para la fabricación del jabón líquido la cual tiene que ver con lo que se le llama base, la cual lleva los siguiente componentes :

Ácidos

Hidróxidos

Surfactantes

Acidulante o regulador de acidez

Conservantes.

Una vez hecho el preparado se lleva al paso de mezclado.

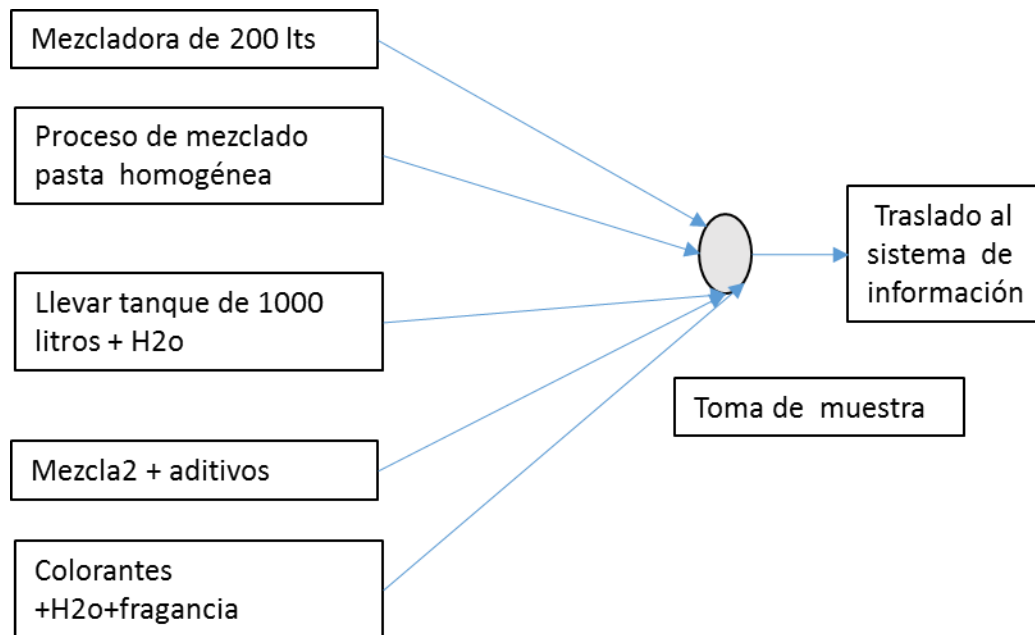


Figura 9 Proceso de mezclado.

Nota. Fuente: los investigadores (2021)

En este paso una vez que esta lista la base se agrega en un tanque de 1000 lts y se afora con agua aproximadamente a 900 litros, comienzan a mezclar agregándole espesantes, dispersantes, emuldicantes y estabilizantes, dejándose mezclar entre 15 y 20 minutos a modo que la mezcla quede homogénea., una vez terminado este paso se vierte el colorante azul disuelto en agua o en la misma mezcla, luego se le vierte la fragancia y se mezcla hasta que se disperse en la mezcla. Por último se deja reposar y se toma una muestra .se lleva a control de calidad para que para determinar grado de viscosidad, olor y concentración. En este mismo orden de ser certificada como

correcta se lleva a los almacenes y se registra la información en el sistema de control interno.

Para efectos del control interno la información es llevada a las oficinas donde se registran los datos para la trazabilidad y control del producto por lotes, fecha, grupo de trabajo y hora de salida de la planta.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez culminado el estudio, se procede a presentar sus conclusiones, así mismo se fundamentaran en los objetivos de trabajo y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en lo siguiente:

En las generalizaciones del primer objetivo específico que es el de realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso productivo de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A; se observó en los indicadores recepción de materia prima respuestas de los sujetos encuestados apuntan hacia el hecho de la no existencia de manuales ni procedimientos escritos en esta área ,por lo que la información pasa verbalmente de una persona a otra y en algunos casos obedece a la búsqueda de superiores para resolver cualquier situación de inconformidad en los procedimientos de la recepción de mencionada. En las mismas circunstancias la manera en que se certifica la materia prima que entra al recinto es solo por observación y pesaje. En este sentido no existen procedimientos redactados.

En lo que concierne al indicador proceso de pre-tratamiento donde ocurre la organización y proceso de preparación de los insumos que se transforman en el producto deseado ,la mayor parte de las respuestas consideran de la existencia de procedimientos y documentación escrita , pero la realidad indica que no se encuentran en el sitio de trabajo que es donde deben de reposar .

Para efectos del proceso de mezclado tampoco existen los manuales o algún documento escrito que señale de la existencia de estos .a la hora de agregar la base

de espesantes ,dispersantes, emuldicantes, colorantes y estabilizantes puede presentar anomalías si se llega a olvidar algún punto del proceso.

Por último caso el indicador proceso de terminación y acondicionamiento, sucede que existe una falta de manuales y procedimientos lo que lleva a deducir que no existe un efectivo control interno paso a paso.

Con relación al segundo objetivo específico :Describir los procedimientos de los procesos de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A. en la actualidad solo se considera que existe una persona que recibe la materia prima y esta realiza varias funciones de pesaje e ingreso de información al sistema de control de registros, continuando con el proceso de preparación previa de los componentes suficientes y necesarios para ingresar al siguiente paso homogeneización de la mezcla

Recomendaciones

A partir del conjunto de conclusiones expuestas por los investigadores se plantea el siguiente cuerpo de recomendaciones:

En todas las áreas de la línea de producción debe de realizarse la colocación de manuales de procedimientos y procesos desde la entrada en la recepción de materia prima hasta el control de registros de información que se lleva al sistema para su control interno.

Establecer periodos de actualización de los manuales y procedimientos para mejorar el servicio al cliente interno-externo de la línea de producción de jabón líquido

La empresa en la zona de producción debe de exponer en avisos un flujo grama de procesos de la línea de producción de jabón líquido, esto hará que cualquier persona conozca cual es la orientación que debe llevar el personal en la producción.

Colocar un stock de materiales en la zona de preparación a modo de no perder tiempo en la búsqueda de materiales o recursos.

Colocar cámaras en entrada y en la salida del producto terminado donde se pueda realimentar a los sujetos con información relevante de inconformidades del producto. Esto haría que se tomen acciones inmediatas para corregir cualquier defecto en la producción.

Colocar una zona de revisión de cuarentena luego de la salida del producto final, esto para realizar reajuste de inconformidades que lleven al producto de calidad.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

Una vez que se ha cumplido con los objetivos de diagnóstico e, descripción e identificación se ha obtenido en las conclusiones y recomendaciones la necesidad de Diseñar un manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido en la empresa Donvic,C.A.

Título de la propuesta

Manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido en la empresa Donvic,C.A.

Introducción

En la actualidad el campo de la industria de los productos de la línea de detergentes se ha visto muy accidentado por efectos críticos de la situación que vive Venezuela, debido a que los bajos salarios y circulación de personal se han visto afectadas a nivel de decadencia donde se necesita cada día productos de calidad , esto constituye una de las razones por las que se plantea esta propuesta en la empresa Donvic,C.A a la que elabora productos de base en detergentes , con la finalidad de proporcionarle a la empresa un valor agregado para solucionarle problemas que le atañen a la calidad de sus productos terminados .

En tal sentido se busca disminuir las dificultades que presentan el personal de

la línea de producción ,conjuntamente con la gerencia de calidad de dicha empresa ,llevándola a futura a un paso de la certificación de la normativa de calidad ISO 9000 Así maximizar los niveles de calidad y producción.

JUSTIFICACIÓN.

La presente propuesta en primer lugar por los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento indicado en los anexos .Por otra parte está dirigido al personal de la empresa Donvic,C.A con la finalidad de cumplir con un deseo de la gerencia que actualmente dirige dicha empresa. La propuesta ofrecerá fortalezas en su línea de producción de jabón líquido , colocando manuales en los puestos de trabajos de la línea de producción., además se busca que el personal internalice y haga propio su proceder y funcionabilidad en su ámbito laboral , pudiendo la gerencia orientarse a nuevos métodos o procedimientos que convergen con la mejora continua que es parte de la normativa ISO 9000

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procedimientos de procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- * Presentar los procedimientos con un formato representativo de la empresa para los procedimientos.
- * Representar los procedimientos en forma descrita con flujo

gramas.

BENEFICIARIOS

La presente propuesta dará un beneficio a la empresa , a su personal de producción y proporcionara un progreso en el desarrollo de futuras certificaciones de calidad ya que tendrán que pasar por un sistema de auditorías para ir mejorando la calidad de los procesos en susprocedimientos. Por último se beneficiaran los clientes internos y externos ya que alcanzaran un grado de satisfacción.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Portada



Índice del manual de procedimientos para la línea de producción de jabón líquido.

Introduccion**¡Error! Marcador no definido.**

Esquema general de procesos que realiza la empresa Donvic,C.A 74

Formato para procedimiento.....	75
Procedimiento general de solicitud de materia prima	75
Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de materia prima.....	76
Diagrama de flujo del procedimiento de requisicion de materia prima.....	78
Diagrama de flujo del procedimiento de aprobacion de requisicion de materia prima	80
Diagrama de flujo del procedimiento Pago al proveedor de materia prima	82
Diagrama de flujo del procedimiento de preparación de documentación de par retiro de materia prima al proveedor	83
Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción	85
Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción	86
Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción	87
Procedimientos de solicitud de materia prima al almacen para la produccion de jabón liquido en planta de producción.....	89
Procedimientos de solicitud de materia prima al almacen para la produccion de jabón liquido en planta de producción.....	91

Procedimientos de resección, selección y pesaje previos a la preparación de jabón líquido.	93
Procedimientos de revisión del producto final de jabón líquido.....	95

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene por objeto presentar los procedimientos con un formato representativo de la empresa DONVIC,C:A para los procedimientos que se allí se realizan en la línea de producción de jabón líquido . Cabe destacar que el mismo puede ser utilizado y adecuado para las de más líneas de producción.


Ahora bien ,ante las bondades que ofrece dicho manual se espera el beneficio a la empresa , a su personal de producción, orientándola hacia un progreso en el desarrollo de futuras certificaciones de calidad . No obstante proporcionara funcionalidad en los procesos que se dan en la fabricación de jabón líquido.

Antes que nada , el diseño del manual de procedimientos se presenta de modo organizado, siendo parte de la exigencia de la normativa ISO 9000 de calidad ; por lo que se ha de presentar el formato con el logo de la empresa donde se ha de plasmar la información que corresponde a cada una de las etapas de los procesos.

El diagrama esquematizado de la línea de producción se ha de presentar de este modo ya que la gerencia de la empresa no permite la toma de fotografías o videos debido a que se reservan sus derechos. Desde la perspectiva descrita ante la exposición de los procedimientos se presentan seis etapas en los procesos:


1. Solicitud de insumos
2. Compras
3. Administración
4. Envío de transporte al proveedor
5. Envío de transporte con el material solicitado a recepción
6. Proceso de producción
 - 6.1 Proceso de preparación
 - 6.2 Colocación de la base y pesaje de ingredientes que conforman el producto.
 - 6.3 Procesos de mezclado para la homogeneización (primera mezcla).
 - 6.4 Proceso de llenado de tanque de 700 litros y segunda mezcla.
 - 6.5 Proceso de adición de fragancia y colorante azul (ultima mezcla)
7. Proceso de selección de muestra para certificación, análisis de viscosidad, color, concentración y olor. Laboratorio de calidad
8. Proceso de transferencia para almacenaje producto final.
9. Etiquetado y trazabilidad

Tabla 10. Formato para procedimiento

 C.A	Proceso :		
	Procedimiento:		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código: Dv001	Página :1 de
Dependencia :			
Contenido:			

Nota. Fuente: los investigadores (2021)

Tabla 10.1 Procedimiento general de solicitud de materia prima


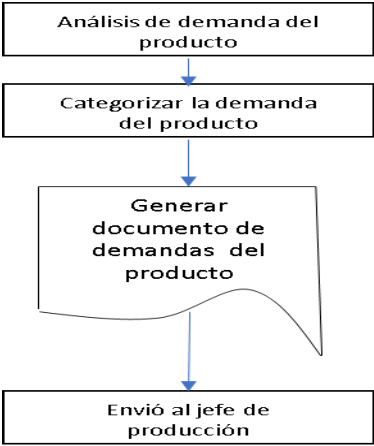
 C.A	Procedimiento: Solicitud de materia prima		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código: DV 001	Página :1/13
Dependencias: Ventas. Producción. Compras. Administración. Transporte y Proveedor			
Contenido: Pasos para realizar una solicitud de materia prima			
<p>Paso 1: Determinar periodo para cubrir demanda según el departamento de ventas.</p> <p>Paso 2: El personal realiza un inventario de materia prima en cantidades con sus respectivas unidades (kg, lts, pza...), según la información que se les ha proporcionado. (mensual o trimestral)</p> <p>Paso 3: Llevar la solicitud de materia prima al departamento de compras para su aprobación.</p> <p>Paso 4: Al ser aprobado el paso 3 se procederá a realizar una orden de compras.</p> <p>Paso 5: Enviar la orden de compras a administración para gestionar el pago de la orden.</p> <p>Paso 6: Entregar orden al jefe de transporte para que envíe un vehículo al proveedor</p>			

para el retiro de materia prima		
Responsables :	Dpto. Ventas:	Jefe de producción
	Jefe de compras	Jefe de administración
	Jefe de transporte	Proveedor Firma y Sello

Nota. Fuente: los investigadores (2021)

Como puede observarse obedece a una cadena de actividades para concretar dicha solicitud.

Tabla 11. Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de materia prima.

 C.A	Procedimiento: Solicitud de materia prima (ventas)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-1	Página :2/13
Dependencias: Ventas.			
Contenido: Diagrama de flujo para solicitud de materia prima			
 <pre> graph TD A[Análisis de demanda del producto] --> B[Categorizar la demanda del producto] B --> C[Generar documento de demandas del producto] C --> D[Envío al jefe de producción] </pre>			

Responsables :	Dpto. Ventas: firma y sello
-----------------------	------------------------------------

Nota: **Fuente:** los investigadores 2021

Descripción de Procedimiento general de solicitud de materia prima (Ventas)


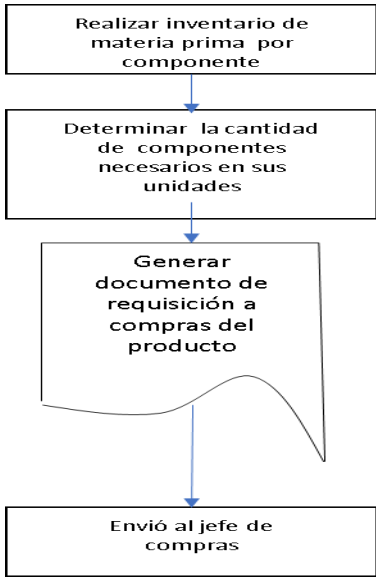
Para efectos de la descripción del cuadro 11, el proceso de producción del jabón, podría decirse que empieza con el análisis de materias primas necesarias para la elaboración del mismo.

- * Como primer punto el departamento de ventas ha de recibir cierta y determinada cantidad de solicitudes de los productos que allí se elaboran .No obstante , se realiza una evaluación y categorización por jerarquía,volumenydemanda ,lo cual conlleva a una distribución por línea de producción para atender las solicitudes develadas en el análisis .En consecuencia se le hace entrega al jefe de producción para que gestione los recursos, materiales y procedimientos a realizar para la fabricación del jabón líquido.
- * Una vez recibida la información de ventas producción debe firmar y sellar el documento recibido y el mismo debe contener la fecha exacta y la hora de recepción.
- * El jefe de producción se dirige hacia la oficina para reunir a su personal e informar de la necesidad en tipo, cantidad y volumen que ellos van a fabricar .

A continuación se muestra el tipo de formato con el flujo grama que llevarán los procedimientos.

Concluidos las representaciones de la organización y desarrollo de los procedimientos iniciales para la recepción de materia prima a ventas y producción se procede a pasar a la descripción del siguiente procedimiento.

Tabla 12 Diagrama de flujo del procedimiento de requisición de materia prima

 C.A	Procedimiento: Solicitud de materia prima (Producción)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-2	Página :3/13
Dependencias: Producción.			
Contenido: Diagrama de flujo .Evaluación de materia prima.(Requisición)			
 <pre> graph TD A[Realizar inventario de materia prima por componente] --> B[Determinar la cantidad de componentes necesarios en sus unidades] B --> C[Generar documento de requisición a compras del producto] C --> D[Envió al jefe de compras] </pre>			
Responsables :	Dpto. producción: firma y sello		


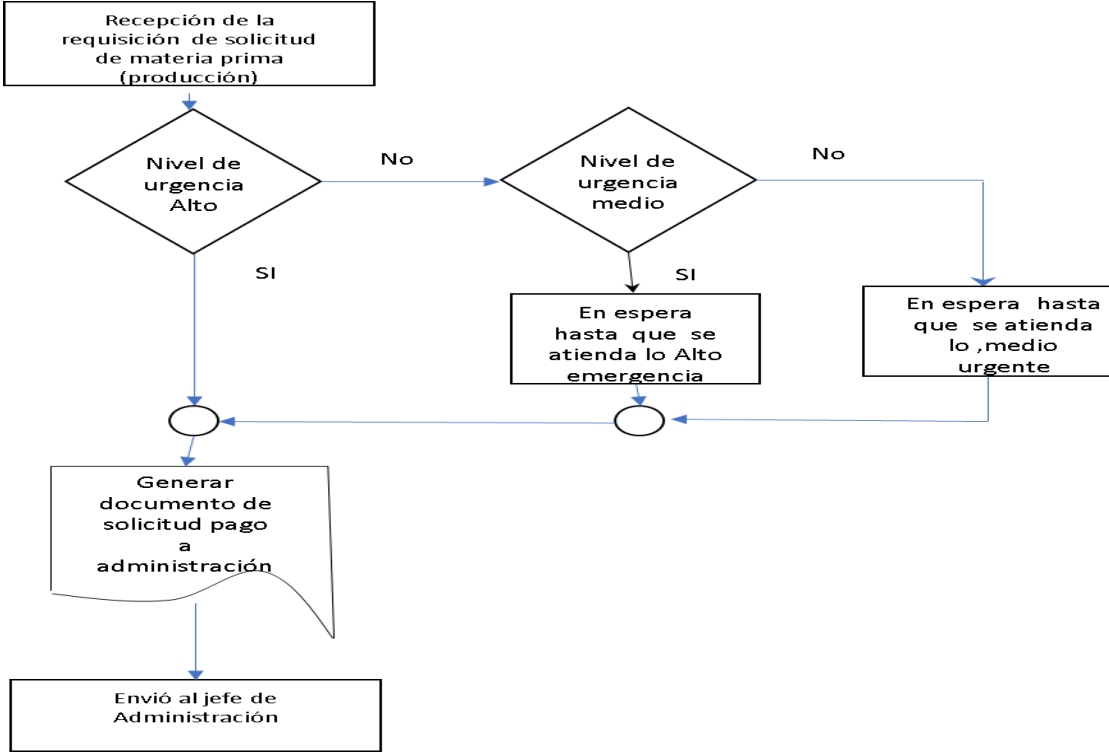
Nota: Fuente: los investigadores 2021

Descripción de Procedimiento general de solicitud de materia prima (Producción)

Habiéndose convocado a la reunión de todos los involucrados:

- * Se hace la búsqueda de la documentación de corridas de producción del jabón líquido, en ellos debe de reposar los eventos reflejados de los ajustes de equipos y maquinarias así como las inconformidades en todos los aspectos presentes .
- * El personal en dicha reunión realiza un inventario de materia prima en cantidades con sus respectivas unidades (kg,lts,pza...), según la información que se les ha proporcionado. (mensual o trimestral) ventas.
- * Se realiza la el llenado del formato de solicitud o requisición de materiales e insumos o recursos.
- * Se hace el envío de las solicitudes materiales al jefe de compras.

Tabla 13. Diagrama de flujo del procedimiento de aprobación de requisición de materia prima

 C.A	Procedimiento: aprobación de requisición de solicitud de materia prima (Compras)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código: DV 001-3	Página : 4/13
Dependencias: Compras.			
Contenido: Diagrama de flujo. Aprobación de requisición.			
 <pre> graph TD Start[Recepción de la requisición de solicitud de materia prima (producción)] --> D1{Nivel de urgencia Alto} D1 -- SI --> C1(()) D1 -- No --> D2{Nivel de urgencia medio} D2 -- SI --> E1[En espera hasta que se atienda lo Alto emergencia] D2 -- No --> E2[En espera hasta que se atienda lo ,medio urgente] E1 --> C2(()) E2 --> C2 C1 --> G[Generar documento de solicitud pago a administración] G --> F[Envió al jefe de Administración] </pre>			
Responsables :	Dpto.Compras: firma y sello		

Nota: Fuente: los investigadores 2021


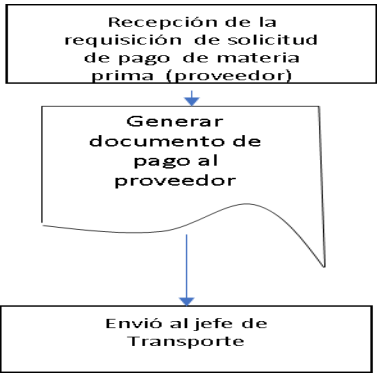
Descripción de Procedimiento general de solicitud de materia prima

(Compras)

- * Recibida la solicitud de compras para realizar el pago a proveedores se determina el nivel de urgencia con el que se hace la solicitud de pago. Si no es aprobada pasa a la espera de los niveles medio o bajo hasta haber atendido las urgencias altas.
- * De ser aprobados los niveles se procede a generar documento de solicitud de pago a las oficinas donde se encuentra el jefe de administración .

Toda esta información queda expuesta y sujeta a modificaciones según se considere el caso por la gerencias.

Tabla 14. Diagrama de flujo del procedimiento Pago al proveedor de materia prima.

 <p>C.A</p>	Procedimiento: Pago al proveedor de materia prima (Administración)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-4	Página :5
Dependencias : Administración			
Contenido: Diagrama de flujo. Pago al proveedor.			
 <pre> graph TD A[Recepción de la requisición de solicitud de pago de materia prima (proveedor)] --> B[Generar documento de pago al proveedor] B --> C[Envió al jefe de Transporte] </pre>			
Responsables :	Dpto. Administración: firma y sello		


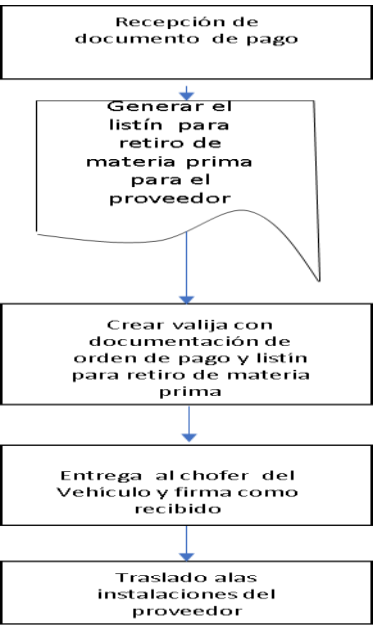
Nota: Fuente: los investigadores 2021

Descripción de Procedimiento general de solicitud de materia prima (Administración)

- * El jefe del departamento de administración recibe la solicitud de pago por parte de compras junto con copia de los documentos de solicitud de producción .
- * Al revisar y verificar la documentación generada por compras. Se realiza el llenado del documento de orden de pago codificada para el proveedor y se ejecuta el pago. Generando facturas.

- * Se realiza el envío de toda documentación al jefe de Transporte.

Tabla 15. Diagrama de flujo del procedimiento de preparación de documentación de par retiro de materia prima al proveedor.

 C.A	Procedimiento: Preparación de documentación para retiro de materia prima al proveedor (Transporte)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-5	Página :6/13
Dependencias : Transporte			
Contenido: Diagrama de flujo .Documentación para retiro de materia prima			
 <pre> graph TD A[Recepción de documento de pago] --> B[Generar el listín para retiro de materia prima para el proveedor] B --> C[Crear valija con documentación de orden de pago y listín para retiro de materia prima] C --> D[Entrega al chofer del Vehículo y firma como recibido] D --> E[Traslado alas instalaciones del proveedor] </pre>			
Responsables :	Dpto.Jefe de transporte: firma y sello		

Nota: Fuente: los investigadores 2021

Descripción de Procedimiento general de solicitud de materia prima (Transporte)


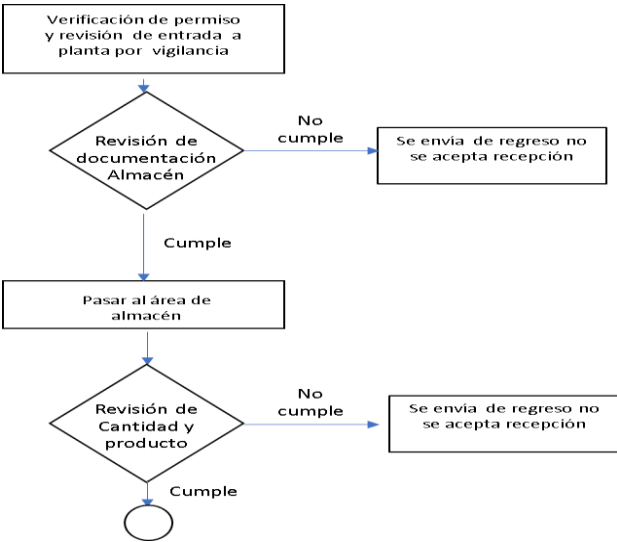
- * Al recibir el jefe de transporte la documentación prevista de los anteriores

departamentos

- * Se genera un listín para el retiro de materia prima para el proveedor
- * Se crea una valija con documentación de la orden de pago y listín para retiro de materia prima para ser entregada al proveedor.


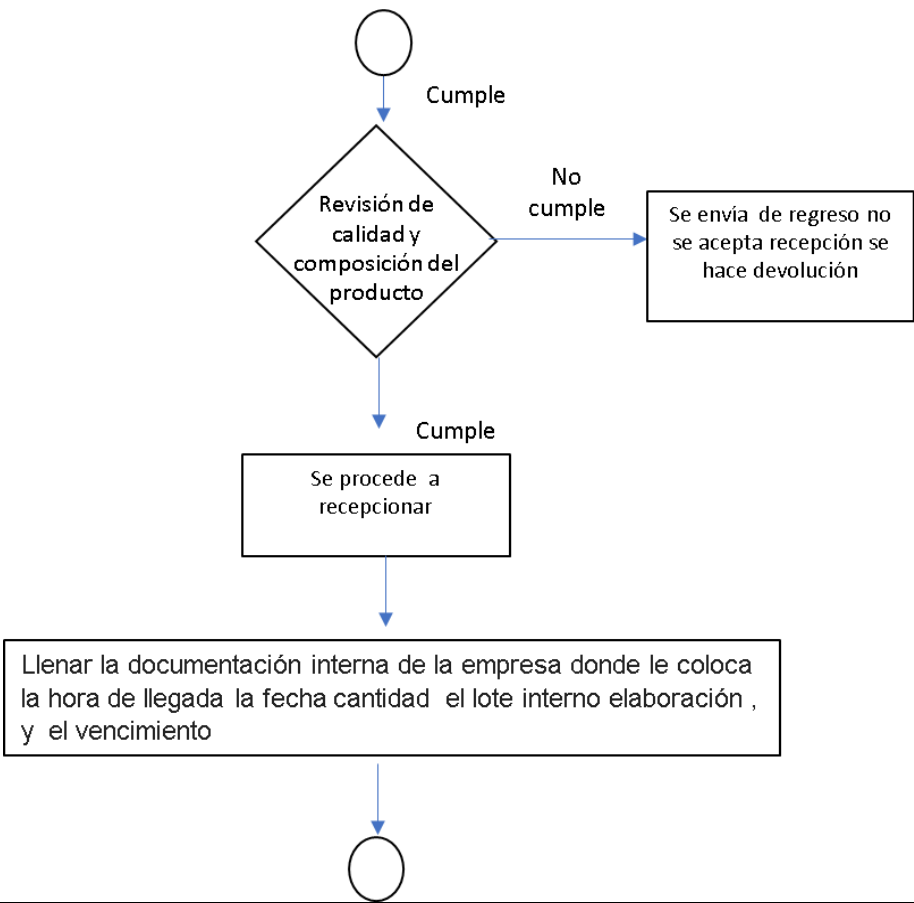
Luego de concretar las actividades de retiro de materia prima el vehículo se dirige hacia la sección de vigilancia con los recaudos de materiales y recursos con su respectiva documentación para pasar al nuevo procedimiento de recepción de materia prima en la planta de producción.

Tabla 16. Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción.

 C.A	Procedimiento: Recepción de materia prima (parte 1)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-6	Página :7/13
Dependencias : Vigilancia y almacén			
Contenido: Diagrama de flujo .Recepción de materia prima			
 <pre> graph TD A[Verificación de permiso y revisión de entrada a planta por vigilancia] --> B{Revisión de documentación Almacén} B -- No cumple --> C[Se envía de regreso no se acepta recepción] B -- Cumple --> D[Pasar al área de almacén] D --> E{Revisión de Cantidad y producto} E -- No cumple --> F[Se envía de regreso no se acepta recepción] E -- Cumple --> G(()) </pre>			
Responsables :	Dpto. Vigilancia (solo verificación de permiso de entrada) jefe de almacén(recepción) : firma y sello		


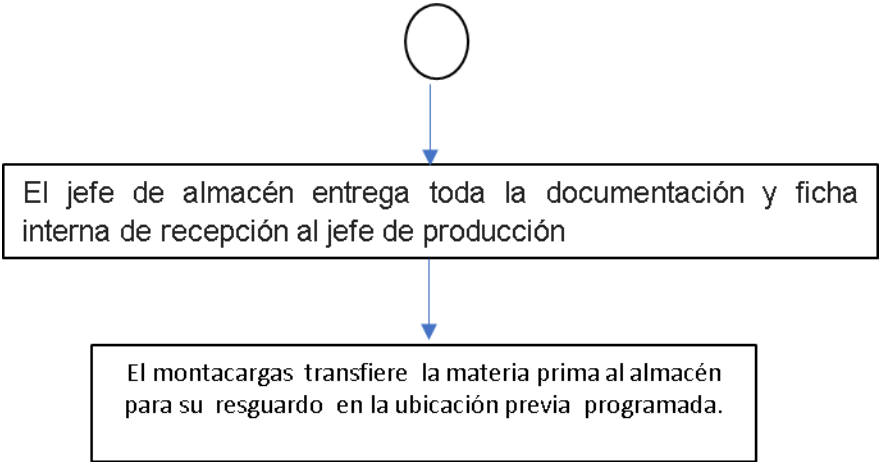
Nota. Fuente: los investigadores 2021

Tabla 17. Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción.

 C.A	Procedimiento: Recepción de materia prima (parte 2)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-6	Página :8/13
Dependencias : Vigilancia y almacén			
Contenido: Diagrama de flujo. Recepción de materia prima			
 <pre> graph TD Start(()) --> Decision{Revisión de calidad y composición del producto} Decision -- Cumple --> Reception[Se procede a recepcionar] Reception --> Documentation[Llenar la documentación interna de la empresa donde le coloca la hora de llegada la fecha cantidad el lote interno elaboración, y el vencimiento] Documentation --> End(()) Decision -- No cumple --> Return[Se envía de regreso no se acepta recepción se hace devolución] </pre>			
Responsables :	Dpto. Vigilancia (solo verificación de permiso de entrada) jefe de almacén(recepción) : firma y sello		

Nota. Fuente: los investigadores 2021

Tabla 18. Procedimientos de recepción de materia prima en planta de producción

 C.A	Procedimiento: Recepción de materia prima (parte 3)		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-6	Página :9/13
Dependencias : Vigilancia y almacén			
Contenido: Diagrama de flujo. Recepción de materia prima			
			
Responsables :	Dpto. Vigilancia (solo verificación de permiso de entrada) jefe de almacén(recepción) : firma y sello		

Nota. Fuente: los investigadores 2021


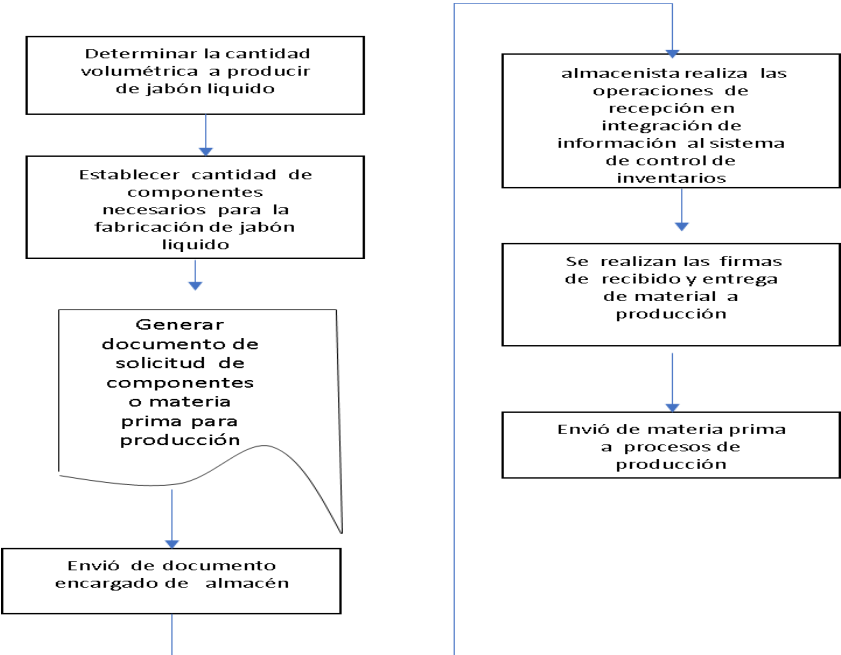
Descripción de Procedimiento de recepción de materia prima en planta de producción.

- * El chofer del transporte lleva la carga de materia prima y este pasa por vigilancia por un proceso de revisión para permitir su entrada.
- * Se dirige hasta el almacén para verificar la documentación, Si existen inconformidades se le devuelve la mercancía al proveedor.
- * Si se aprueba pasa al área del almacén

- * Revisión de la cantidad y especificaciones del producto según las solicitudes y facturas.
- * Si no se cumple se realiza una devolución al proveedor.
- * De cumplir con las especificaciones contrastadas pasa a una revisión de calidad y composición del producto, para ello se lleva a los laboratorios una muestra de cada componente. si no cumple se realiza la devolución del producto.
- * De cumplir se realiza la recepción, se llena la documentación interna donde se colocara la hora de llegada, la fecha, cantidad, lote interno, elaboración y vencimiento de los recibidos (Trazabilidad) con firma y sello de los involucrados.
- * Los responsables los vigilantes por su procedimiento de revisión y el jefe de almacén.
- * El jefe de almacén realiza la entrega de toda la documentación al jefe de producción, para que este lleve sus registros y conocimientos de la entrega, así pues sabe con qué cuenta.
- * Paralelamente a lo anterior el almacenista llama a un montacarguista para que lleve lo recibido a su sitio de resguardo para registrarlo en sus inventarios o stocks de almacén

Una vez finalizado los procedimientos de recepción de materia prima se da comienzo a los de producción

Tabla 19. Procedimientos de solicitud de materia prima al almacén para la producción de jabón líquido en planta de producción

 C.A	Procedimiento: Solicitud de materia prima para planta de producción de jabón líquido		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código: DV 001-7	Página :10/13
Dependencias : Producción y Almacén de producto terminado			
Contenido: Diagrama de flujo. Solicitud de materia prima para planta de producción			
 <pre> graph TD A[Determinar la cantidad volumétrica a producir de jabón líquido] --> B[Establecer cantidad de componentes necesarios para la fabricación de jabón líquido] B --> C[Generar documento de solicitud de componentes o materia prima para producción] C --> D[Envío de documento encargado de almacén] D --> E[almacenista realiza las operaciones de recepción en integración de información al sistema de control de inventarios] E --> F[Se realizan las firmas de recibido y entrega de material a producción] F --> G[Envío de materia prima a procesos de producción] </pre>			
Responsables :	Almacenista entrega de materiales firma y sello jefe de producción (Recibido) : firma y sello		

Nota. Fuente: los investigadores 2021


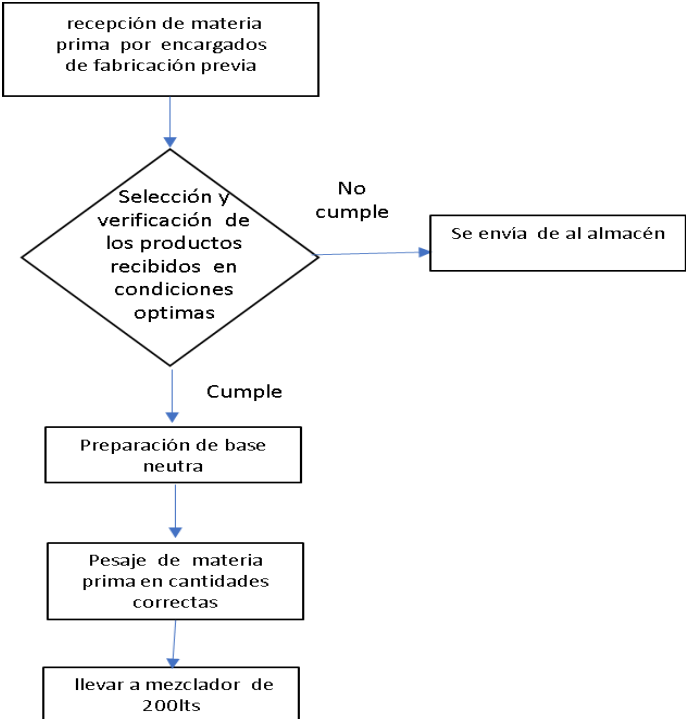
Descripción de Procedimiento de solicitud de materia prima al almacén para planta de producción.

- * Primer paso es determinar las cantidades de materia prima a utilizar en la planta de producción de jabón líquido. En la mesa de producción

reposa la tabla de cantidades según el tipo de jabón líquido.

- * Establecer los componentes necesarios en peso y piezas.....
- * El jefe de producción genera el documento de pedido y este lo envía al almacén para que sea atendido.
- * El almacenista realiza las operaciones de recepción del pedido para irlo ingresando al sistema de control de inventarios y su stock.
- * Se realizan las firmas por parte de los responsables en este caso el almacenista como receptor y atención del pedido de la orden y el jefe de producción como receptor de los materiales solicitados , en ambos casos con firma fecha y hora de la operación.
- * Envío con un montacargas al sistema de producción.
- * Fin de la operación

Tabla 20. Procedimientos de Fase inicial de preparación del jabón líquido


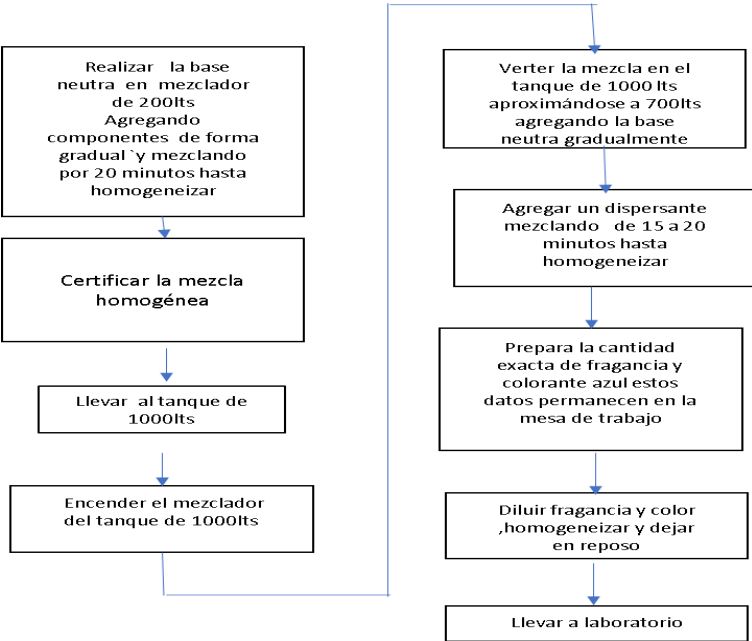
 C.A	Procedimiento: Fase inicial de producción de jabón líquido		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-8	Página :11/13
Dependencias : Proceso de preparación (producción)			
Contenido: Diagrama de flujo .Recepción , selección y fabricación previa de materia prima para producción de jabón líquido			
 <pre> graph TD A[recepción de materia prima por encargados de fabricación previa] --> B{Selección y verificación de los productos recibidos en condiciones optimas} B -- No cumple --> C[Se envía de al almacén] B -- Cumple --> D[Preparación de base neutra] D --> E[Pesaje de materia prima en cantidades correctas] E --> F[llevar a mezclador de 200lts] </pre>			
Responsables :	Receptores de materiales a planta firma y sello jefe de producción (Recibido) : firma y sello		

Nota. Fuente: los investigadores 2021

**Descripción de procedimiento de preparación de materia prima mezcla
previa planta de producción.**

- * Dos trabajadores de la zona inicial de preparación se encargan de recibir la materia prima solicitada al almacén.
- * Se realiza la selección de materia prima necesaria para el tipo de jabón líquido y verifican que los componentes se encuentren en condiciones óptimas de composición fecha de vencimiento y pesos o volúmenes. Si no se cumplió se devuelve a la preparación previa o al cen de productos materia prima.
- * De cumplirse se procede a preparar la base neutra
- * Seguidamente se hace el pesaje de materia prima en cantidades correctas para realizar el envío de esta al proceso de mezclado.

Tabla 21. Procedimientos de recepción, selección y pesaje previos a la preparación de jabón líquido.


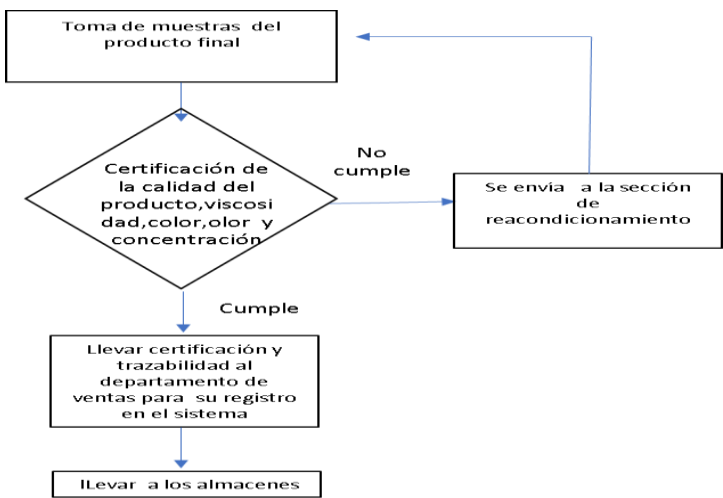
	Procedimiento: Producción de jabón líquido		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-9	Página :12/13
C.A			
Dependencias : Proceso de preparación (preparación en mezcladores de 200 y 1000lts)			
Contenido: Diagrama de flujo base neutra en mezclador de 200lts y 1000 lts para producción de jabón líquido (primera mezcla)			
 <pre> graph TD A[Realizar la base neutra en mezclador de 200lts Agregando componentes de forma gradual y mezclando por 20 minutos hasta homogeneizar] --> B[Certificar la mezcla homogénea] B --> C[Llevar al tanque de 1000lts] C --> D[Encender el mezclador del tanque de 1000lts] D --> E[Verter la mezcla en el tanque de 1000 lts aproximándose a 700lts agregando la base neutra gradualmente] E --> F[Agregar un dispersante mezclando de 15 a 20 minutos hasta homogeneizar] F --> G[Prepara la cantidad exacta de fragancia y colorante azul estos datos permanecen en la mesa de trabajo] G --> H[Diluir fragancia y color ,homogeneizar y dejar en reposo] H --> I[Llevar a laboratorio] </pre>			
Responsables :	jefe de producción (Recibido) : firma y sello		

Nota. Fuente: los investigadores 2021

Descripción del procedimiento de base neutra en mezclador de 200lts y 1000 lts para producción de jabón líquido (primera mezcla). Jabón multiuso.

- * Se realiza una base en un mezclador para 200 litros y se va agregando uno por uno los componentes dejándose mezclar a un aproximado de 20 minutos de manera que quede una mezcla homogénea. Esto es responsabilidad de los preparadores
- * Los trabajadores deben de certificar la mezcla homogénea a través de un documento para llevar en control de la trazabilidad del producto.
- * Llevar la mezcla homogénea al tanque de mil litros.
- * Encender el mezclador en el tanque de mil litros e ir vertiendo la mezcla primaria hasta llegar a alcanzar un volumen de 700 litros.
- * Después de agregar la mezcla primaria después se le agrega un dispersante y se deja mezclar unos 15 a 20 minutos hasta lograr una mezcla homogénea.
- * Se prepara la cantidad exacta de fragancia y colorante azul (las especificaciones de estas deben encontrarse en la mesa de trabajo o cartelera en el puesto de trabajo. Se mezcla hasta que se diluya totalmente y luego se deja en reposo.
- * Tomar una muestra y enviar al laboratorio de calidad para su verificación de control de calidad.

Tabla 22. Procedimientos de revisión del producto final de jabón líquido

 C.A	Procedimiento: Producción de jabón líquido		
	Fecha de Emisión:		Fecha de Revisión:
	Versión a inserción: 1	Código:DV 001-9	Página :13/13
Dependencias : Proceso revisión del producto final			
Contenido: Diagrama de revisión de muestras en laboratorio y almacenes			
 <pre> graph TD A[Toma de muestras del producto final] --> B{Certificación de la calidad del producto, viscosidad, color, olor y concentración} B -- No cumple --> C[Se envía a la sección de reacondicionamiento] C --> A B -- Cumple --> D[Llevar certificación y trazabilidad al departamento de ventas para su registro en el sistema] D --> E[llevar a los almacenes] </pre>			
Responsables :	Jefe de Laboratorio de calidad jefe de producción (Recibido) : firma y sello Almacén y distribución		

Nota. Fuente: los investigadores 2021

Descripción de procedimientos de revisión del producto final

- * Recepción de muestras de producto final.
- * El laboratorista verifica la calidad del producto en viscosidad, olor y concentración según los parámetros establecidos por el cliente y el producto. Si no cumple se ha de enviar a un proceso de

reacondicionamiento para volver a rectificar inconformidades.

- * Si cumple con los parámetros establecidos entonces se genera la documentación de certificación de calidad del producto y su trazabilidad.
- * La documentación se enviara el departamento de ventas donde se ingresara la información de cantidad y tipo de producto con su trazabilidad y certificación de calidad al sistema asistido por el ordenador.
- * Realizado el paso anterior se procede a realizar el envío del producto al almacén de producto final y de distribución.
- * Finalizando así estos procedimientos.

Nota: Las cantidades que refieren a la preparación del jabón líquidos no se revela en virtud que es parte del derecho de reserva de admisión de la empresa , dichos contenidos reposaran en las estaciones de trabajo de la línea de producción, todo esto para cumplir un requisito de calidad ante una auditoria ya sea interna o externa para certificación ISO90000.

Recomendaciones finales

llevar cartas de control de procesos en las estaciones de la línea de producción ya que con eso se puede verificar la capacidad de producción , y los parámetros estadísticos de control de los procesos de calidad.

Bibliografías.

Álvarez Torres Martin (2008) Manual para elaborar Manuales de Política Y Procedimientos Segunda Edición. Editorial Panorama. Ciudad México D.F

Bavaresco, A. (1999). Principios y métodos de la investigación social. Argentina. Editorial Bibliográfica.

- Bigelow, L (2021). La falta de procedimientos formales en una empresa pequeña tiene efectos devastadores en los empleados, Artículo en línea Disponible en :<https://pyme.lavoztx.com/porqu-la-falta-de-procedimientos-formales-en-una-empresa-pequea-tiene-efectos-tan-devastadores-en-los-empleados-10946.html>
- Campos ,G(2018). Diseño De Manual De Procesos Operativos De La Empresa Vidrialum En La Ciudad De Santo Domingo. Proyecto de grado. Universidad De Guayaquil. Facultad De Ciencias Administrativas. Escuela De Ingeniería Comercial. Ecuador.
- Castañeda .Y Surtidor, W (2016) .Manual Técnico. Modelo para secretaria académica. Documento en línea .Disponible en:<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/322/Manual%20Tecnico%201.pdf;jsessionid=64DAE54356F93E81E0243152041191B6?sequence=2>
- Castellanos (2020) .Procedimientos basados en la norma de calidad ISO 9001 en el área de almacén de insumos de la industria alimentaria. Tesis de Grado .Universidad Valle del Momboy.
- Tamayo y Tamayo (2001). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa México.
- Chávez, N. (2001). *Introducción a la metodología*. 2da edición. Barcelona. Editorial Limusa.
- Cholota, J y Díaz (2017). Manual De Procedimiento Para El Departamento Técnico De La Empresa Skynet. Proyecto de grado. Universidad De Guayaquil. Facultad De Ciencias Administrativas. Escuela De Ingeniería Comercial. Ecuador.
- Faylor, C (2001). *Jabones Líquidos* .TSEDI. Barcelona España.
- Gil, A (2021). Incidencias De Las Relaciones Chino Venezolanas En El Aparato Productivo De Venezuela: Una Mirada Desde Los Gremios Y Grupos De Interés. Documento en línea: https://fundacionandresbello.org/es/wp-content/uploads/sites/5/2021/03/Investigacion_Aparato_Productivo_Venezuela.pdf
- González (2014). Diseño De Una Planta De Fabricación De Jabón A Partir De Aceites Vegetales Usados. Proyecto de grado. Ingeniería Química. Universidad de Almería. España.
- Hernández y Col, (2003). *Investigación Educativa*. 4ta edición. Editorial Morata. Madrid.
- Hernández y otros (2003). Metodología de la Investigación. Editorial Toledo. 2da. Edición, Barcelona.
- Hernández, H (2017). Elaboración E Implementación De Un Manual De Procesos Estándar Principales Dentro Del Laboratorio De Aseguramiento De Calidad De Una Industria De Alimentos Guatemalteca. Tesis de grado Licenciatura En Nutrición Facultad De Ciencias De La Salud. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Kerlinger (2000). *Introducción a la metodología*. Editorial Grijalbo. Primera Edición. México.
- Mallar, A (2010). *La Gestión Por Procesos: Un Enfoque De Gestión Eficiente*. Redalyc. 13 (1).51-74
- Martin (2015). *Habilidades De Comunicación Empresarial*. CEP. España.
- Méndez, C. (2001). *Metodología de la Investigación*. 3era edición. Editorial Valverde. Costa Rica.
- Paredes M (2010). *Modelo De Gestión De Producción Y Su Incidencia En Las Ventas De La Empresa La Raíz Del Jean Del Cantón*. Tesis de pregrado. Universidad Técnica De Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1529/1/170%20Ing.pdf>
- Sierra, B. (2001). *Metodología de la investigación*. 2da edición. Editorial Prince Hall. México.
- Torres, M (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. CEMPRO. México DF.
- Vergara (2017). *Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización*. Vol. 9(2).247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Tamayo y Tamayo (1994) *Metodología De La Investigación*. Limusa .México.



**UNIVERSIDAD “VALLE DEL MOMBOY”
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERIA
CARVAJAL EDO TRUJILLO.**

Con la finalidad de contar con datos válidos para el desarrollo de la investigación denominada DONVIC, C:A solicito su valiosa colaboración en el sentido de responder a la totalidad de las preguntas presentadas en los instrumentos anexos, cuyos resultados se tabularán en forma global sin identificar persona alguna.

INSTRUCCIONES PARA EL CUESTIONARIO.

1. Lea detenidamente el cuestionario antes de responder las preguntas.
2. En cada pregunta con cinco (2), alternativas de respuesta a cada una, seleccione una y marque con una(x) la que considere pertinente según los criterios, los cuales son:

SI o NO

INSTRUCCIONES PARA LA ENTREVISTA.

1. Escuche detenidamente la pregunta formulada por el entrevistador.
2. En cada pregunta con una serie de alternativas, de respuesta a cada una, indicando lo que considere pertinente según los criterios de las mismas.

Agradeciendo altamente su contribución.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CERRADAS				
		Preguntas	si	No
Recepción materia prima	01	La recepción de materia prima para la elaboración del jabón líquido consta de procedimientos escritos para el pesaje .		
	02	De la recepción de materia prima para la elaboración del jabón líquido existen procedimientos escritos para la certificación de la calidad		
Proceso de pretratamiento	03	El proceso de preparación y pesado de la cantidad de productos para el inicio de fabricación de jabón líquido consta de un manual insitu para la selección de cantidades específicas de componentes a utilizar		
	04	Existen procedimientos para la colocación de los aditivos como ácidos, hidróxidos, surfactantes, acidulante o reguladores de acidez además de los conservantes. Cerca de la línea de producción		
Procesó de mezclado	05	Para el proceso de mezclado se tienen manuales de control y procedimientos para el buen desarrollo de la producción de jabón líquido.		
	06	Sabe usted de la existencia de algún procedimiento escrito para agregar a la base espesantes, dispersantes, emuldicantes, colorantes y estabilizantes a la hora de homogeneizar la mezcla.		
Etapa de determinación y acondicionamiento	07	El proceso final donde se realizan selección de muestras para determinar el grado de viscosidad olor y concentración del producto obtenido, se hace a través de un procedimiento escrito y revisado por los responsables		
	08	Sabe si existen procedimientos escritos para registrar y llevar al sistema computarizado, la información referente a la producción terminada que está conectado al personal de ventas.		

Fuente: Los investigadores (2021)

Anexo A**UNIVERSIDAD “VALLE DEL MOMBOY”****ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL****FACULTAD DE INGENIERIA****CARVAJAL EDO TRUJILLO.**

Con la finalidad de contar con datos válidos para el desarrollo de la investigación denominada: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A.**, solicito su valiosa colaboración en el sentido de responder a la totalidad de las preguntas presentadas en los instrumentos anexos, cuyos resultados se tabularán en forma global sin identificar persona alguna.

INSTRUCCIONES PARA EL CUESTIONARIO.

3. Lea detenidamente el cuestionario antes de responder las preguntas.
4. En cada pregunta son de escogencia dicotómica.

INSTRUCCIONES PARA EL CUESTIONARIO.

3. Escuche detenidamente la pregunta formulada por el entrevistador.
4. En cada pregunta con una serie de alternativa dicotómica, de respuesta a cada una, indicando lo que considere pertinente según los criterios de las mismas.

Agradeciendo altamente su contribución.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CERRADAS				
		Preguntas	si	No
Recepción materia prima	01	La recepción de materia prima para la elaboración del jabón líquido consta de procedimientos escritos para el pesaje .		
	02	De la recepción de materia prima para la elaboración del jabón líquido existen procedimientos escritos para la certificación de la calidad		
Proceso de pretratamiento	03	El proceso de preparación y pesado de la cantidad de productos para el inicio de fabricación de jabón líquido consta de un manual insitu para la selección de cantidades específicas de componentes a utilizar		
	04	Existen procedimientos para la colocación de los aditivos como ácidos, hidróxidos, surfactantes, acidulante o reguladores de acidez además de los conservantes. Cerca de la línea de producción		
Procesó de mezclado	05	Para el proceso de mezclado se tienen manuales de control y procedimientos para el buen desarrollo de la producción de jabón líquido.		
	06	Sabe usted de la existencia de algún procedimiento escrito para agregar a la base espesantes, dispersantes, emuldicantes, colorantes y estabilizantes a la hora de homogeneizar la mezcla.		
Etapa de determinación y acondicionamiento	07	El proceso final donde se realizan selección de muestras para determinar el grado de viscosidad olor y concentración del producto obtenido, se hace a través de un procedimiento escrito y revisado por los responsables		
	08	Sabe si existen procedimientos escritos para registrar y llevar al sistema computarizado, la información referente a la producción terminada que está conectado al personal de ventas.		

Objetivo General: Proponer un manual de procedimientos de los procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C. A

Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumentos
Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso productivo de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A.			Recepción de Materia prima	1-2-3	Técnica: Entrevista
			Proceso de pretratamiento	4-5-6	
	Manual de procedimientos de procesos productivo	Procesos productivo de jabón liquido	Proceso de mezclado	7-8-9	Instrumento Cuestionario
de la producción de jabón líquido	Faylor, C (2001). González (2014).		Etapas de terminación y acondicionado.		

11-12-
13

Describir los procedimientos de los procesos de la producción de jabón líquido en la empresa DONVIC, C. A.	Al realizar la revisión de los procedimientos que se efectúan en la línea de producción , se hará una revisión documental para describirlos
--	---

Diseñar un manual de procedimientos de procesos de producción de jabón líquido de la empresa Donvic, C.A



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Javier Mazzey, titular de la cedula de identidad No: 11.319.775, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A** que presentan los estudiantes: Mónica Fernández, titular de la cedula de identidad N° 27.676.739 y César Rangel, titular de la cedula de identidad N° 26.488.332, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 07 días del mes de septiembre de 2021.

Firma _____



C.I: 11.319.775

AUTOR:

Br. Mónica Fernández

Br. César Rangel

TUTOR:

Prof. Larry Araujo

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Wilmer Méndez, titular de la cedula de identidad No: 5.501.239, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A.A** que presentan los estudiantes: Mónica Fernández, titular de la cedula de identidad N° 27.676.739 y César Rangel, titular de la cedula de identidad N° 26.488.332, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 07 días del mes de septiembre de 2021.



Firma _____

C.I: 5.501.239

AUTOR:



Br. Mónica Fernández

Br. César Rangel

TUTOR:

Prof. Larry Araujo

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Liliana Rivera, titular de la cedula de identidad No: 13.048.877, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE JABÓN LÍQUIDO DE LA EMPRESA DONVIC, C.A**, que presentan los estudiantes: Mónica Fernández, titular de la cedula de identidad N° 27.676.739 y César Rangel, titular de la cédula de identidad N° 26.488.332 considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 07 días del mes de septiembre de 2021.



Firma _____

C.I: 5.501.239

AUTOR:

Br. Mónica Fernández

Br. César Rangel

TUTOR:

Prof. Larry Araujo

Anexo B**Calculo del coeficiente de Kuder Richardson**

sujetos	Items									
	1	2	3	4	5	6	7	8	36	
1	0	0	0	1	1	1	1	1	5	
2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
3	0	0	0	0	1	1	1	0	0	
4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
p	0	0	0,25	0,5	0,5	0,5	0,5	0,25	Vt	4,92
q(1-p)	1	1	0,75	0,5	0,5	0,5	0,5	0,75		
p.q	0	0	0,1875	0,25	0,25	0,25	0,25	0,1875	1,375	

N=	8	kr(20)=	0,82
----	---	---------	------

rk=coeficiente de Kuder Richardson VT= Varianza total p= Promedio q=1-p	Formula del coeficiente $rk=(n/n-1)((Vt-\sum p*q)/Vt)$
--	---

