



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERIA
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO

**DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA QUIMICA
TRUJILLO (QT) C.A. MANUFACTURA PRODUCTOS DE LIMPIEZA E
HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO.**

AUTORES:

ANDREINA N. AZUAJE A.

C.I.V.- 25.882.735

DANIELA K. PEÑA V.

C.I.V.- 23.778.804

SEPTIEMBRE 2018.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERIA
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO

**DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA QUIMICA
TRUJILLO (QT) C.A. MANUFACTURA PRODUCTOS DE LIMPIEZA E
HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO.**

Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Ingeniero Industrial

AUTORES:

ANDREINA N. AZUAJE A.

C.I.V.- 25.882.735

DANIELA K. PEÑA V.

C.I.V.- 23.778.804

SEPTIEMBRE 2018.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Carvajal, 1 de febrero de 2018

Ciudadano:
Ingeniero Javier Mazzey Director de CIDIFI
Presente.-

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por las ciudadanas: **ANDREINA N. AZUAJE A.** y **DANIELA K. PEÑA V.**, portadoras de las **C.I.V.- 25.882.735** y **C.I.V.- 23.778.804**, acepto el compromiso de Tutoriar el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO (QT) C.A. MANUFACTURA PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**, para optar al título universitario en **INGENIERIA INDUSTRIAL**; hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,

Prof.: Ing. Javier Mazzey

C.I.V.- 11.319.775



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado: **DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO (QT) C.A. MANUFACTURA PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**, presentado por los bachilleres: **ANDREINA N. AZUAJE A.** y **DANIELA K. PEÑA V.**, portadoras de las **C.I.V.- 25.882.735** y **C.I.V.- 23.778.804**, 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 21 días del mes de Noviembre del 2018.

Prof.: Ing. Javier Mazzey

C.I.V. - 11.319.775

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios Todopoderoso por darnos vida y salud para realizar nuestros deseos y poder alcanzar esta meta tan esperada.

A nuestros Padres, por esas constantes palabras de aliento, por ser quienes siempre en cualquier circunstancia están allí, infinitas Gracias.

A nuestros hijos, por ser quienes nos impulsan, son nuestros motores, los que nos dan energía para seguir adelante.

A nuestro Tutor Javier Mazzey, su constante orientación, valiosos comentarios y sugerencias en cada una de las etapas de esta tesis. Su atención, plena dedicación y conocimientos han dejado profunda huella en los estudiantes que hemos pasado por sus clases.

A todos los profesores que nos colmaron de sus grandes conocimientos desde el inicio de la carrera hasta el final. Parte de esto es de ustedes. Gracias.

A nuestros compañeros de estudios por ser parte de este gran logro, por la compañía que nos brindamos desde el inicio de la carrera, Gracias.

A la gran y majestuosa **UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**, por abrirnos sus puertas, por creer en nosotras, a todo el personal que en ella labora, que de manera directa o indirecta nos brindaron su ayuda para hoy estar aquí.

¡Gracias!...
Andreina y Daniela

DEDICATORIA

Dedicamos uno de nuestros más grandes logros a Dios Todopoderoso, sin él no hoy no pudiésemos estar alcanzando esta meta.

A nuestros Padres, por ser quienes nos ayudaron de manera desinteresada solo con la idea de esperar nuestra felicidad. Los amamos.

A nuestros hijos, por todo el tiempo que no dedicamos a ellos, gracias por entendernos, apoyarnos y por cada palabra de amor expresada. Los amamos.

A nuestros hermanos y hermanas, orgullosas que tenerlos como familia, gracias por estar siempre presente.

A nuestros Familiares y Amigos cercanos que siempre tienen palabras de aliento, frases que nos hicieron reír y comprender que si podíamos.

Y a todos aquellos que de estando cerca o lejos nos brindaron todo su apoyo, de manera incondicional, que sufrieron con nosotras y, rieron con nosotras. Todo nuestro cariño para ustedes.

¡Gracias!...
Andreina y Daniela



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA MAQUINA
LLENADORA DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA
QUIMICA TRUJILLO (QT) C.A. MANUFACTURA PRODUCTOS DE LIMPIEZA
E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**

Autores:

ANDREINA N. AZUAJE A.

DANIELA K. PEÑA V.

Tutor:

Javier Mazzey C.I.V.- 11.319.775

Año: 2018

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito general el **DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO (QT) C.A. MANUFACTURA PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR**, del Municipio y Estado Trujillo, con la finalidad de establecer una guía y control para la realización de las actividades de dicho departamento, específicamente para la máquina de llenado. El estudio está enmarcado en la línea de Investigación Planificación y Gestión de Procesos, orientado a la gestión de la planificación de empresas en el marco del nuevo modelo socio-económico y productivo del país. La metodología aplicada para la realización de la investigación fue cuantitativa, además se aplicó como técnica de recolección de datos la observación y una encuesta compuesta de 5 ítems, al personal del Departamento de Producción de la empresa. Los resultados obtenidos permitieron detectar que la ausencia de un manual obstaculiza el proceso de trabajo del departamento haciendo que este sea repetitivo y excesivo, dicho manual contribuye a que el funcionamiento del departamento sea eficaz y las actividades realizadas se harán con mayor rapidez y precisión.

Palabras claves: manual, norma, procedimiento, departamento, maquina.

Índice General:

	pp.
CARTA DE ACEPTACION	iii
CARTA DE APROBACION	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
INDICE GENERAL	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	5
EL PROBLEMA	5
Formulación de la Investigación	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	10
Justificación de la Investigación	10
Delimitaciones	11
CAPITULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes de la Investigación	12
Bases Teóricas	14
Objetivo de los manuales	15
Clasificación de los manuales	16
Contenido de los manuales	17
Empresas Químico Trujillo	20
Que hace	20
Como lo hace	21
Con cual maquina cuenta	21
En qué punto se encuentra la producción	22
Competidores	23
CAPITULO III	24
MARCO METODOLÓGICO	24
Naturaleza de la Investigación	24
Tipo de Investigación	25
Diseño de la Investigación	26
Población	26
Muestra	27
Técnicas para la recolección de información	23
Variables	28
CAPITULO IV	30
Manual de Normas y Procedimientos, Departamento de Producción, Empresa Químico Trujillo	31
CAPITULO V	63
Conclusiones	63
Referencias Bibliográficas	65

INTRODUCCIÓN

El proceso de apertura económica que viven actualmente los países, es un llamado a las empresas para adoptar y desarrollar alternativas en un avance sostenido e incorporarlas competitivamente a mercados nacionales e internacionales. Nuestro país exige un replanteamiento de las empresas para hacerlas competitivas, ya que la globalización está presente tanto en la producción como en la inversión y el consumo. Es ya conocido el papel que desempeña la pequeña empresa en el mundo. El mundo de las empresas se desenvuelve de forma agitada en una lucha constante por conquistar mercados. Anzola (2002) comenta que la trilogía de esta conquista se basa en la combinación adecuada de precio, calidad y servicio.

El proceso de globalización está presente en todos los ámbitos de interés nacional, siendo su principal protagonista la economía. En este sentido, las empresas, sin importar su dimensión, ven afectadas sus actividades y en gran medida se encuentran amenazadas por el actual entorno.

La tendencia de los negocios a globalizarse se está acelerando a medida que aparecen nuevos competidores globales. El objetivo de muchos empresarios al globalizar sus actividades es el dominio sobre su competencia y no tan solo llegar a nuevos mercados.

Una organización es productiva si logra sus metas y utiliza los insumos de manera adecuada, teniendo una producción al menor costo. La productividad implica el entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. Una empresa, por ejemplo, es eficaz cuando logra satisfacer exitosamente las expectativas de sus clientes. Es eficiente cuando lo hace a un bajo costo.

Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una empresa pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos físicos y materiales necesarios.

Buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal, ha sido una de las premisas que permite ser competitivos tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional.

Todos estos aspectos son de gran importancia para la Empresa Química Trujillo (QT) C.A. Manufactura Productos de Limpieza e Higiene del Hogar, es por ello que en el presente trabajo de investigación el cual tiene como soporte identificar, diagramar, explicar las normas y procedimientos propios de la máquina de llenado que se encuentra en el departamento de producción de dicha empresa, debido a que no cuenta con un documento que enmarque todas las actividades diarias propias de sus procesos, de los cuales todos los operadores de maquina deben tener conocimiento; por ello se diseñara como producto final un Manual de normas y procedimientos que facilite su funcionamiento.

Al mismo tiempo será de gran ayuda para los nuevos ingresos al departamento, se podrá determinar qué pasos se necesitan para desarrollar una tarea, o cuáles son sus requisitos. Dicho manual será una herramienta que le permitirá al personal realizar las tareas de manera adecuada, ya que el mismo contara con la descripción detallada de los procesos que se llevan a cabo en la máquina de llenado.

Tener un manual de normas y procedimientos es un gran beneficio para cualquier organización, ya que se controla el cumplimiento de la rutina de trabajo, se disminuye el tiempo de entrenamiento de nuevos ingresos, se optimiza el trabajo que realizaran, evita las fallas y errores. Es muy importante que dicho manual deba actualizarse de manera constante por si algún proceso deba cambiar.

Dentro de este contexto, el presente trabajo de investigación fue estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Descripción del problema que se presenta en la empresa, Objetivo que se quiere lograr en ella a través de la investigación, justificación de la investigación, el área que cubre y el tiempo en el que se va a realizar.

Capitulo II: Antecedentes, descripción de la empresa, que son los manuales y área de aplicación de los mismos. Simbología.

Capitulo III: Metodología de la investigación, antecedentes, variables, población y muestra con la que se cuenta para elaborar dicha investigación.

Capitulo IV: La propuesta, es decir, el Manual de Normas y Procedimientos que regirá las actividades diarias de los trabajadores de la empresa que operan la máquina de llenado.

Capítulo V: Conclusiones.

Finalmente con las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

El proceso de producción hace referencia al conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y servicios. En este proceso intervienen la información y la tecnología que a su vez interactúan con personas y cuyo objetivo final es la satisfacción de la demanda. En otras palabras son todas aquellas acciones que se encuentran relacionadas entre sí y cuyo objetivo no es otro que el de transformar elementos, sistemas o procesos, para ello, se necesitan unos factores de entrada que, a lo largo del proceso, saldrán incrementados de valor gracias a la transformación. Los factores de entrada de producción más habituales y comunes en todas las empresas son trabajo, recursos y capital que aplicados a la fabricación se podrían resumir en una combinación de esfuerzo, materia prima e infraestructura.

En todo proceso de producción existen etapas en la cuales intervienen de forma decisiva en la consecución del objetivo final, que no es otro que la transformación de los productos y/o servicios con el fin de que estos puedan lograr la satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades que se extraen de su demanda mediante un producto o servicio.

EAE Business School (2017) define básicamente que todo proceso de producción se encuentra regido por:

El acopio o etapa analítica: en donde las materias primas se reúnen para ser utilizadas en la fabricación. Su objetivo principal es conseguir la mayor cantidad de materia prima posible al menor costo. Aquí se debe considerar los costos de transporte y almacén. Es en esta fase cuando se procede a la descomposición de las materias primas en partes más pequeñas. Además, en esta primera fase el gerente o el jefe de producción indicará el objetivo de

producción que se tiene que conseguir, algo muy a tener en cuenta a la hora de realizar el acopia de la materia prima, así como de todo el material que se necesitará para realizar la correcta producción.

La producción o etapa de síntesis: en esta fase, las materias primas se transforman en el producto real que la empresa produce a través de su montaje. En esta etapa es fundamental observar los estándares de calidad y controlar su cumplimiento. Para que esta fase salga según lo previsto y se evitan problemas, es necesario hacer un trabajo de observación del entorno, de tal manera que se puedan anticipar los cambios y se pueda trazar un plan de actuación para saber cómo actuar en todo momento para seguir trabajando en pro del cumplimiento de los objetivos.

El procesamiento o etapa de acondicionamiento de la adecuación a las necesidades del cliente o la adaptación del producto para un nuevo fin son las metas de esta fase productiva, que es la más orientada hacia la comercialización propiamente dicha. Transporte, almacén y elementos intangibles asociados a la demanda son las tres variables principales a considerar en esta etapa. Una vez el producto ya esté entregado, no se puede olvidar que hay que llevar a cabo una tarea de control que permita saber si lo que se ha entregado cumple con los objetivos marcados y con los estándares de calidad que el cliente demanda.

Las actividades de producción de la mayor parte de las empresas se dividen en tres categorías: producción en cadena, producción sobre pedido y producción por lotes; pero, en general, la producción por lotes abarca entre el 75 y el 85 por 100 del volumen, sin importar cuál sea la categoría, casi todas las empresas coinciden en una característica: complejidad. Es decir, los sistemas de producción son inherentemente complejos y, existe una amplia gama de factores que determina la relación entre tareas, máquinas y personal.

Como consecuencia de esta complejidad, la gestión de la producción necesita una técnica que mejore la rotación de las existencias, el control de calidad y la eficiencia en general. Es por ello que se hace necesaria la existencia de un manual de normas y procedimientos, la elaboración por escrito de un manual debe llevarse a cabo en función de unas normas generales y otras que afecten a partes específicas de la empresa. Se deben definir procesos, normas, criterios organizativos, formas de contacto y comunicación entre las personas involucradas y todos aquellos otros aspectos necesarios.

La elaboración de los manuales no debe ser sólo tarea de la dirección. Más allá de que generalmente la dirección es la que marca las normas generales de actuación, se debe incorporar a la tarea de la elaboración de estos documentos a un representante como mínimo de cada unidad organizativa de la empresa, tanto para que pueda aportar ideas al respecto como para que pueda conocer el porqué de las normas incluidas y pueda transmitirlo adecuadamente a quienes tengan que ponerlas en práctica.

En una sociedad globalizada donde los cambios se dan aceleradamente, se hace necesario que las empresas asuman nuevos enfoques para alcanzar los objetivos establecidos, así como los modelos operativos adecuados que garanticen la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos. Es así, como la administración viene a ser el instrumento que aportara a las empresas los medios necesarios para asumir los nuevos retos que imponen los permanentes cambios.

Puig, D. (2006) establece que la problemática de casi todas las empresas comprende diferentes áreas, las cuales no están integradas entre sí para brindar una solución global. Muchos gerentes no están preparados frente a la continua innovación que la competitividad global requiere, incluyendo actualización tecnológica en procesos, comunicaciones e implementación técnica de los proyectos.

Lo anterior trae como consecuencia obsolescencia o falta de equipo automático de medición y control, dificultando así la visualización y control de las variables operativas, falta de procedimientos para detección de fallas, especificaciones, visualización de los manuales y especificaciones en estaciones de operación, información de proceso y control en formato de tiempos reales e históricos.

Además, cada empresa tiene su propia problemática por encontrarse en distintos niveles de automatización o por contar con diferente infraestructura y necesidades. El reto actual en la industria ya no es el proceso, sino la sincronización del mismo con los sistemas administrativos, para con esto disminuir costos, tiempos muertos, retrasos y baja calidad. Para lograr lo anterior es necesario tanto automatizar las partes del proceso como integrar las diferentes áreas, entregando a los usuarios información confiable y en tiempo real.

El departamento de producción de la Empresa Química Trujillo (QT) es uno de los más complejos, involucra la esencia de la organización, fabricando productos que satisfagan las necesidades de los consumidores. El departamento maneja la preparación de planes donde se establecen los lineamientos relativos a la orientación de los procesos de cambio que se deben generar en las operaciones, así mismo, emplea los programas de producción los cuales constituyen un conjunto de objetivos y acciones orientadas a la ejecución de las normas contenidas en el plan.

Dentro de las operaciones realizadas por este Departamento está el diseño del producto, donde se describen y especifican las características y exigencias del cliente, en el momento de confección del producto.

El Departamento de Producción realiza los cronogramas de mantenimiento de las maquinarias lo que permite prever posibles anomalías en el funcionamiento de los equipos. De igual forma tiene a su cargo el análisis de los inventarios físico, donde se verifican las existencias en

almacén ya sea de la materia prima para determinar los pedidos (órdenes de compras) que deberán efectuarse para el abastecimiento de la misma, o bien de los productos terminados la cual define la capacidad para atender las necesidades del mercado. Otras de las actividades de esta unidad es la evaluación de existencias de repuestos y herramientas, lo cual respalda los cronogramas de producción para evitar la paralización del proceso productivo por escasez de piezas o utensilios. Así mismo se llevan a cabo registro de las operaciones diarias del departamento, utilizadas para descartar cualquier falla que impida el buen funcionamiento de las maquinarias.

El objeto de estudio dentro del Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo (QT) es la maquina llenadora, esto debido a que la misma no cuenta con un manual de normas y procedimientos el cual es fundamental para los procesos de la empresa, ya que sin él se pierde tiempo muy valioso, al igual que se desaprovechan muchos recursos, tanto financieros como humanos. El dominio de las herramientas de diagnóstico, como son los flujogramas, es muy importante que lo tengan claros y a la mano los gerentes de procesos, por ser la más usada para dicha tarea, al igual que los diagramas de procesos. Es necesario desarrollar conciencia, para que se implanten programas de entrenamiento en los diferentes departamentos, de capacitación en la elaboración de los manuales de procedimientos.

Formulación del Problema

¿Cómo estaría conformado un manual de normas y procedimientos para la maquina llenadora del departamento de producción de la Empresa Química Trujillo (QT) en el Estado Trujillo?

Objetivo General

Proponer un Manual de Normas y Procedimientos de la Maquina Llenadora para el Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT). Manufactura Productos de Limpieza e Higiene del Hogar. Trujillo Estado Trujillo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procedimientos de la Maquina Llenadora del Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT).
- Determinar la viabilidad de un manual de normas y procedimientos operativos de la Maquina Llenadora del Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT).
- Diseñar un manual de normas y procedimientos operativos de la Maquina Llenadora del Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT).

Justificación

Aporte Teórico: Presenta diversas dimensiones, vinculados a las áreas del quehacer administrativo, las funciones gerenciales que se llevan a cabo en una empresa y constituyen un proceso mediante el cual se estima el comportamiento de los individuos en relación a las políticas, normas y procedimientos, tomando en cuenta las actividades y tareas específicas, basadas en el cumplimiento de objetivos y metas planificadas por la institución. Es importante resaltar, que las empresas poseen un conjunto de recursos, bienes, materiales y técnicas, que el gerente debe emplear a fin de darle viabilidad a las acciones que en ellas se generan.

Aporte Técnico: Esta investigación se realiza con el fin de proporcionar al personal del departamento de producción, específicamente los que manejan la máquina de llenado, herramientas que permitan conocer de primer término las funciones que deben realizar en la empresa correspondiente a la máquina.

Aporte Social: Desde el punto de vista social, el mismo constituye un medio beneficioso para los entes empresariales, pues establece las pautas a seguir para que la empresa estudie una nueva forma de gerenciar, tomando en cuenta las normas y procedimiento de una entidad, además de la aplicabilidad constante de las funciones operativas, lo que va a incidir en el logro de las metas empresariales.

Delimitación

La presente investigación se realiza en la Empresa Química Trujillo (QT) GSP C.A. Manufactura Productos de Limpieza e Higiene del Hogar, Departamento de Producción. Trujillo Estado Trujillo. Tomando como objeto de estudio la maquina llenadora y el personal que labora en el departamento, comprenderá el periodo de Enero de 2018 hasta Julio de 2018.

La Empresa Química Trujillo (QT) GSP C.A., se encuentra ubicada en la Avenida José Felipe Márquez Cañizalez, Centro Comercial San Corrado, Sector La Morita, Local No. 2, Municipio Trujillo 3150, Estado Trujillo siendo sus límites:

Norte: Gordo Hamburguesas.

Sur: MiniMarket y Farmacia la Plazuela

Este: Electrónica José Maradey y FP

Oeste: Zona Montañosa Parroquia Cruz Carrillo.

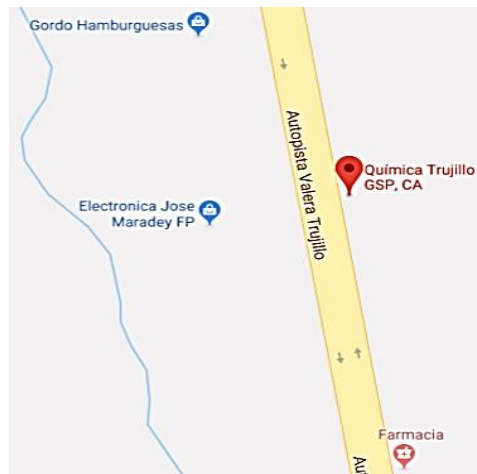


Imagen N° 1 Croquis de la Empresa Química Trujillo GSP C.A.

Fuente: Google Maps (2018)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Según Tamayo y Tamayo (2004:146) Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgare interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes. En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación.

El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado. En la presentación del antecedente se busca aprovechar las teorías existentes sobre el problema. Consultando antecedentes nos libramos del riesgo de investigar lo que ya está hecho.

En cuanto a los manuales, Álvarez (2006) expresa que el manual es como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, es decir, que son vitales para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones. Además es una herramienta más eficaz para transmitir conocimientos y experiencias porque documentan la tecnología acumulada hasta el momento sobre un tema.

Los manuales son las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una organización dando estabilidad y solidez.

En el mismo orden de ideas, es preciso mencionar una investigación realizada en el año 2014 por Gabriela Rodríguez y titulado *“Manual de normas y procedimientos administrativos para la dirección de asuntos estudiantiles de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales del campus la morita de la*

Universidad de Carabobo”, con el cual la autora propuso un manual de normas, con directrices y lineamientos para las actividades y procesos del departamento, para tal fin combinó los enfoques cuantitativo y el cualitativos. La recolección de datos fue de la población de empleados de la dirección en estudio, quienes participaron en un proceso de encuesta instrumentada, además realizó una entrevista semi-estructurada al director de la unidad administrativa para conocer su postura gerencial frente al proceso administrativo. De tal manera consiguió un diagnóstico el cual le sirvió elaborar el manual.

Esta investigación sirve de referente a la nuestra debido a que hace un completo esbozo sobre las ventajas y funciones de los manuales de normas y procedimientos que contribuyen con la estandarización en la manera de hacer las cosas por parte del personal y en el mejoramiento del control interno de toda organización.

Otro antecedente de nuestra investigación es el trabajo realizado por Noguera Génesis en el 2013 y titulado: *Elaboración del Manual de normas y procedimientos del Departamento De Recursos Humanos, de La Empresa Nalco Venezuela S.C.A.* con el que permitió conocer las actividades, responsabilidades y funciones de cada una de las unidades que intervienen en la empresa Nalco Venezuela S.C.A, para que los trabajadores puedan visualizar con más facilidad el flujo del proceso y cómo influye en la productividad, visualizando el incumplimiento de una norma y la evasión de responsabilidades.

Esta investigación es tomada como antecedente debido a que se realizó una auditoría de los procedimientos implantados en dicho departamento y se levantó la información referente a las anomalías encontradas en los procesos, además de actualizar las responsabilidades en la empresas, permitiendo la adaptación de un nuevo modelo de Recursos Humanos, tal como se pretende en nuestro estudio al querer incluir normas y procedimientos que permitan a la empresa actualizarse en el panorama de la globalización.

Bases Teóricas

En las organizaciones de hoy, se hace indiscutible y necesario especificar con programas de revisión constantes los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa y éstos sólo se pueden llevar a cabo con la creación de guías, que orienten el curso de acción dentro de las instituciones. Estas guías, llamadas también “Manuales”, permiten conocer la actuación individual o por funciones dentro de cada uno de los departamentos y del personal. Estos manuales de procedimientos ayudan a establecer parámetros de acción operativa de los empleados, y por ende, agilizar la puesta en marcha de los objetivos que se quieran lograr.

En este sentido, Gómez (Pag.125.1997), define el manual de procedimientos “como el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”.

Para Rodríguez, G. (2014): Un manual es “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información o instrucciones sobre historia, organización, políticas o procedimientos de una organización que se consideren para la mejor ejecución del trabajo”.

Según Martínez, V. (2000). Los manuales de procedimientos “contienen información sobre el conjunto de operaciones o etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo”. También se le conoce con el nombre de manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de trámites y métodos de trabaj.

Se hace evidente que la utilidad de un manual de procedimientos es múltiple, ya que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Las empresas están encaminadas a la consecución de metas, por lo que es importante el empleo de los manuales como forma de implementar un

sistema de control interno, en el cual se debe incluir todas las actividades y responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. También, auxilian en la capacitación y adiestramiento del personal para ejercer en los distintos puestos, ya que describen en forma detallada las actividades por unidad jerárquica.

Objetivos de los manuales

Gómez (1997) expresa que un procedimiento será eficiente en tanto logre el objetivo para el cual fue planeado. Entre los objetivos que se pueden describir para la creación de manuales de procedimientos destacan los siguientes:

Reunir en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.

Uniformidad y control del cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determinar de forma sencilla las responsabilidades para evitar fallas o errores administrativos.

Facilitar las labores de Auditoria, evaluación del control interno y su vigilancia.

Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles qué deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicación de funciones.

Establecer una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos administrativos y contables dentro de las organizaciones.

Gómez Giovanny. (2001, diciembre 11), expresa que “El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral

que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

Clasificación de los manuales

Según el criterio de Rusenas Ruben(1999), los manuales se clasifican de la siguiente manera:

- **Manual de Organización:** reúne los lineamientos generales del ente expresando los objetivos principales a seguir, definiendo los fines a alcanzar, detallando los medios y estableciendo las políticas a cumplir. En este manual se agrupan las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizativa que se adopte y se

determina cual es la responsabilidad asignada o correspondiente a cada tarea.

- **Manual de funciones:** Comprende una descripción detallada de las tareas que deben desarrollar los individuos en los distintos sectores de la organización.
- **Manual de procedimientos:** Describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los aportes documentales y que autorización requiere.
- **Manual de autorizaciones:** Fija los límites de actuación de las personas, expresado en valores monetarios o unidad de moneda. Expresa límites de autoridad de individuos detallando lo que está permitido para aprobar.

Contenido de los manuales

Según criterio de Duhalt Graus Miguel, los manuales de procedimientos deben tener en su contenido tres secciones a las cuales les acredita gran importancia, las cuales son las siguientes:

Texto: el cual expresa por escrito la información que contiene el procedimiento. El texto describe el procedimiento, enumera operaciones en orden cronológico, precisa la operación y quien debe ejecutarla, como debe ejecutarse, cuando debe ejecutarse y para que deba ejecutarse.

Diagramas: son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada algún fenómeno administrativo, ya sea de organización, de procedimiento, etc.

Formas: La cuales son empleadas en las operaciones secuenciales del procedimiento que se describe. La forma impresa es un objeto sobre el cual se imprimen informes constantes y que cuenta con espacios para que se anote en ellos una información variable.

Diagramas de Flujo de los manuales

Son una herramienta fundamental para la elaboración de los procedimientos, permiten visualizar gráficamente y en forma consecutiva las actividades de un procedimiento determinado.

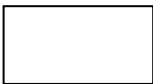
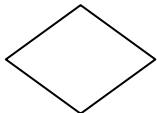
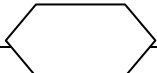
Ventajas de la técnica de diagramación


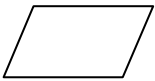
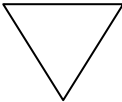
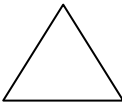
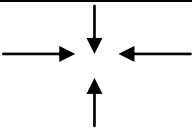
- Explica las actividades que componen un procedimiento a través de símbolos y textos condensados
- Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar eficazmente sus actividades
- Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.

¿Cómo se diagrama?

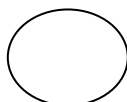
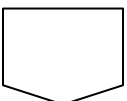
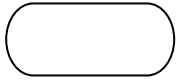
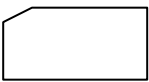
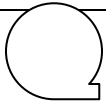
Para representar un algoritmo se puede recurrir a un método gráfico, en el cual cada uno de los pasos a seguir está representado por un símbolo acorde al tipo de instrucción que se debe ejecutar. Los símbolos se enlazan entre sí por medio de flechas que indican desde y hacia dónde va el flujo de la información, o sea, el orden lógico en que deben ejecutarse las instrucciones.

Simbología de diseño

FUNCION	SÍMBOLO	DESCRIPCION
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser

		parte o un todo de otro sistema.
Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
Entrada / Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
Extracción De archivo		Significa "sacar del archivo" o desalmacenar productos, materiales u otros.
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.

Simbología de Diseño

FUNCION	SÍMBOLO	DESCRIPCION
Conector Interno		Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema, pero que por razones de diseño sea poco asequible.
Conector Externo		Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.
Terminal		Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
Tarjeta		Representa una tarjeta, ficha o cheque.
		Representa una cinta magnética de

Cinta Magnética		grabación o video. Se utiliza un círculo con una tangente.
------------------------	--	--

Empresa Química Trujillo (QT) GSP C.A.

Es una empresa Trujillana de Fabricación de productos de limpieza e higiene del hogar, que forma parte de un conglomerado mayor integrado por un grupo de farmacias reconocidas en el Estado y relacionadas directamente a Farmacia La Plazuela.

Esta inicia operaciones en Marzo del 2011, con la producción de 9 productos y 20 presentaciones. En el tiempo se han sustituido unas presentaciones por otras. En el último año se han incorporado 6 nuevos productos, 5 de los cuales han sido en los últimos 2 meses. Actualmente se tienen 10 productos con 33 presentaciones.

La empresa posee 5 años en este sector. Esta empresa forma parte de un conglomerado mayor constituido por 7 farmacias, una empresa de servicios administrativos para el grupo y esta empresa de producción. Los inicios de este grupo se remontan a 20 años y como lo expresa la constitución del mismo su presencia mayor por empresas que lo forman se da en el sector de servicios farmacéuticos.

Indudablemente que la trayectoria de los accionistas de esta empresa y del resto del grupo está dada en el sector donde se inserta el mismo y los 2 principales accionistas de QT tienen 20 años de trayectoria dentro del grupo ya que han sido los fundadores de las empresas.

¿Qué hace QT?

Se dedicaba inicialmente a la fabricación de 9 productos (cloro, cloro jabonoso, desinfectantes, ceras, desengrasante, suavizante de ropa, jabón lavaplatos, limpiavidrios y champú para vehículos) en 40 presentaciones (858 ml, 1 lt, 1 gl, 20 lt), con un proceso químico de transformación de insumos o

materia prima hasta convertirlo en los productos que se ofrecen al mercado; prestando especial atención al insumo fundamental de los productos como lo es el agua, al que se trata físico-químicamente para garantizar la calidad de los productos que se fabrican.

En los últimos 6 meses la empresa ha incorporado 6 nuevos productos, Limpiador Multiuso, Detergente líquido para ropa, Jabón líquido multiuso, Cloro en gel, Blanqueador – Desinfectante y Desodorizador de ambientes.

¿Cómo lo hace QT?

A través de una mezcla de un proceso manual con una incipiente automatización del proceso de producción; en el cual se emplea un mini PLC (controlador lógico-programable) para la fabricación de algunos de los productos, en la cual la carga del agua, el añadido de los insumos, y la mezcla se hacen de manera automática, con el tiempo necesario para tal fin.

Luego de fabricados, estos reposan brevemente en los tanques de fabricación, se trasvasan para el tanque de llenado de la envasadora de manera mecánica y luego de aquí en adelante en todo el proceso se combina la manera manual junto con la mecanización, que incluye, la colocación de la etiqueta de identificación del producto, el llenado del producto, el empaquetado para la distribución para lo cual se dispone de un túnel de termo encogido y el almacenaje de los mismos.

¿Con cuál maquinaria cuenta QT?

En este momento se dispone de un miniPLC que automatiza la producción y que se vale de motores, frecuenciadores y bombas; además de filtros de agua, una maquina envasadora de botellas de producto y una máquina de termo encogido para el empaquetado de los productos.

¿En qué punto se encuentra la producción?

Actualmente se produce un promedio mensual de 90 toneladas métricas con una capacidad instalada de 350 toneladas métricas. Es de hacer notar que esta empresa tiene 5 años en el mercado y hace 12 meses se producían de 20 a 30 toneladas métricas mensuales en promedio, lo que muestra que se ha incrementado la misma hasta 3 veces más; esto se ha alcanzado con la incorporación de una maquina envasadora que mejora el proceso productivo y facilita la incorporación al mercado de productos de limpieza e higiene del hogar. El proceso de envasado alcanza los hitos de envasado tales como: envasado o llenado de una caja de 12 unidades en 20 segundos, 1.440 cajas/día, 17.280 litros/día y 350 mil litros /mes. La capacidad de etiquetado ronda las 750 etiqueta/hora o el equivalente a 12,50 etiquetas/min. La capacidad de empaquetado alcanza los 12.000 litros/día. Esto ha permitido que se hayan alcanzado topes de Producción de 120.000 litros/mes, 9.000 litros/día, 35.000 litros/semana.

La forma de operación con los clientes es por la vía de órdenes de compra que se reciben de los clientes y además a través del establecimiento de negociaciones de producción y distribución con estas 2 empresas distribuidoras en los Estados Trujillo y Mérida.

¿Innovaciones y desarrollo de nuevos productos?

En la actualidad se está en proceso de registro y formalización de nuevos productos tales como: Gel para el cabello, Jabón líquido para las manos, Detergente + Suavizante y Gel antibacterial.

Permisología o concesiones de entes gubernamentales o del Estado

- 1. Permiso Sanitario del Producto** (Autorización Sanitaria de Venta).
Ministerio del Poder Popular para la Salud.

2. CPE (Código de Producto Envasado). Ministerio del Poder Popular para el Comercio

3. RACDA(Registro de Actividades Capaces de Degradar el Ambiente. Ministerio del Poder Popular para el Ambiente

4. Codificación de barras. GS1 de Venezuela. Codificación internacional de barras.

5. Registro de Marca. Servicio Autónomo de Propiedad Intelectual (SAPI)

Competidores

Los principales competidores descritos por MARCA que posee la empresa actualmente son:

- CLIC, producto con alcance NACIONAL con muy buena presencia en el mercado.
- CALIDEX, producto con alcance regional presente en varios estados del occidente del país.
- DONVIC, producto hecho en el Estado Trujillo, con presencia en algunos sitios donde se comercializan productos de limpieza y en algunos mini y súper mercados del estado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El diseño del marco metodológico está referido a la presentación de los elementos relativos al proceso cómo se desarrollará el estudio, es decir, tipo de investigación, diseño de la misma, población objeto de estudio y su muestra, técnica e instrumento para recabar la información, validez, confiabilidad, análisis de datos y procedimiento que se utilizará para llevar a cabo la investigación.

Naturaleza de la Investigación

El estudio se ubica dentro de la metodología cuantitativa, al permitir examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística, se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Desde la óptica de Hurtado y Toro (2008) se tiene que:

La investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos (p.12).

Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos. Este método de investigación prima en la elaboración de hipótesis y pretende comprobar, justificar éstas en base a un marco teórico previamente elaborado. Una de las principales críticas que se le han realizado a esta forma de investigar es que comúnmente lo que pretenden los investigadores con este método es demostrar que su trabajo es científico y que cumplen con las

reglas que este método les exige en vez de comprender las distintas características que se encuentran en la realidad y que pueden diferir de lo teórico.

Tipo de Investigación

La investigación se ubica dentro de la investigación descriptiva, la cual consiste de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2008) en “describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno” (p.102). De igual manera, se resalta en esta investigación, la importancia que tienen los estudios descriptivos que miden de manera bien independiente los conceptos o variables a los cuales se refiere el estudio, pero que desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y cómo ha de manifestarse el fenómeno de interés, en este caso se describen las orientaciones pedagógicas en el desarrollo de la sexualidad infantil.

Por su parte, Hurtado y Toro (ob.cit) destaca que la investigación descriptiva “tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio” (p.47). Del mismo modo, destaca que en este tipo de investigación se identifican las características del universo de la investigación, señala las formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos.

Por otro lado, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, el cual consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social.

De esta manera en el estudio se cubren las siguientes fases del proyecto factible:

- I. Diagnóstico: el mismo puede definirse como el procedimiento a través del cual el investigador puede establecer un contacto inicial como observador de las situaciones problemáticas que aspira encontrar.

- II. Formulación de la Propuesta: es definida como la fase en la cual se define el proyecto con fundamento en los resultados del diagnóstico. Es en esta fase donde se diseña la propuesta de solución a las necesidades, con especificación del modelo, objetivos, metas, procesos técnicos, actividades, recursos y calendarización.

Diseño de la Investigación

Bajo la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit) “el diseño se refiere a la estrategia que se ha de seguir para desarrollar la investigación” (p.204). En esta investigación se seleccionó al diseño de campo, el cual permite analizar problemas provenientes de la realidad, en forma sistemática con el fin de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, hace uso de métodos característicos de enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

En opinión de Ramírez (2004) “su objetivo natural de estudio es el hombre y sus acciones, permitiendo abocarse a estudiar los fenómenos en la realidad misma donde se producen” (p.48). Por su parte, Hurtado y Toro (ob.cit), la define “como aquella que tiene lugar en el sitio donde se encuentra ubicado el objeto de estudio, permitiéndole al investigador el conocimiento más a fondo del problema, y consecuentemente, facilita el manejo de datos con más seguridad” (p.44). Por ello, a través del diseño de campo se procedió a consultar a los empleados del área operativa de la Empresa QT, productos de limpieza, del Municipio y Estado Trujillo.

Población

Toda investigación requiere de información para poder estudiar y analizar el problema investigado, de allí que se requiere de una población a consultar. Para Chávez (2004), la población“, es un total de individuos o universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados, la cual está

constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (p.132). Por lo cual en esta investigación, la población estará constituida por cuatro (04) operadores de máquinas que laboran en la Empresa QT, productos de limpieza.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2004), definen la muestra como: “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p.115). Para Hernández, Fernández, Baptista (2006) la muestra “es en esencia un subgrupo de la población” (p.162).

Sobre este particular se indica que no se realiza para la población de operadores de máquinas ningún procedimiento para determinar muestra, es decir, se consulta a todos los operadores de máquinas lo cual se denomina censo poblacional, por ser una población pequeña y finita, según Tamayo y Tamayo (ob.cit), este censo poblacional es aquel que la define como “el recuento de todos los elementos de la población y/o una especificación de sus características básicas de la información obtenida por cada uno de sus elementos”(p.114).

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información

De acuerdo con Hurtado y Toro (ob.cit) la técnica se conceptualiza como “los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo estas pueden ser revisión documental, observación, encuestas y técnicas sociométricas, entre otros” (p.153). Por ello, cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Para efectos de esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Al respecto Arias (2004), define la encuesta como “una técnica

que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación a un tema en particular”) (p.70). Además es la técnica donde la información ha de ser obtenida a través de preguntas a otras personas, se diferencia de la entrevista porque en ella no se establece un diálogo con el entrevistado ni se hace interacción.

Por su parte, el instrumento según Hurtado y Toro (2008) representa la “herramienta con la cual se va a recolectar, filtrar y codificar la información, el con qué”; es decir, un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo, el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados, por ello, el instrumento se corresponderá al cuestionario.

A partir de estas consideraciones, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario con un total de 5 ítems y las alternativas de respuesta fueron siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).


Variables

Las variables son el conjunto de características, atributo, propiedad o cualidad del objeto de estudio que puede tomar distintos valores en el proceso de investigación. Existen diferentes tipos de variables según la clasificación presentada por varios autores, entre ellos, Hernández, Fernández y Baptista (2000), Martínez (2000), y Ramírez (1999), pero en este estudio se establece la variable en atención a la característica o cualidades que se desean indagar y a los objetivos que se pretende lograr.

Objetivo General: Proponer un Manual de Normas y Procedimientos de la Maquina Llenadora para el Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT). Manufactura Productos de Limpieza e Higiene del Hogar. Trujillo Estado Trujillo.			
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
➤ Diagnosticar los procedimientos de la Maquina Llenadora del Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT).	Manual de normas y procedimientos operativos	Procedimientos de la Maquina Llenadora. Análisis de la Empresa Química Trujillo	Procedimientos Control Organización
➤ Determinar la viabilidad de un manual de normas y procedimientos operativos de la Maquina Llenadora del Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT).			Personal Recursos Costos Transporte Comunicación
➤ Diseñar un manual de normas y procedimientos operativos de la Maquina Llenadora del Departamento de Procesos de la Empresa Química Trujillo (QT).			

CAPITULO IV

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT C.A.

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO	PAG. 01/32
<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN</p> <p>EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT</p>			
Elaborado por: ANDREINA AZUAJE C.I.V.- 25.882.735 DANIELA PEÑA C.I.V.- 23.778.804	REVISADO POR:		
	APROBADO POR:		
	VERSION N° 1.0 DE FECHA ___/___/___		
	ACTA DE APROBACIÓN N° 001 DE FECHA ___/___/___		
Trujillo, Julio 2018			



QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS


CODIGO: MNP-QTDP-001


CAPITULO


PAG. 02/32


INDICE GENERAL

CAPITULO	MATERIA	PAG.
I	Generalidades Introducción..... Objetivos. Alcances..... Base Legal..... Glosario.....	
II	EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT C.A. Historia de la organización Naturaleza de la organización. Misión y Visión. Valores y Objetivos de la organización. Departamento de Producción	
III	NORMAS GENERALES Y ESPECIFICAS Normas Generales Normas Especificas	
IV	PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS Elaboración de las mezclas Flujograma del procedimiento. Encendido de la maquina y Llenado. Flujograma del procedimiento. Sellado de envases y Etiquetado. Flujograma del procedimiento.	
V	BIBLIOGRAFIA	
VI	ANEXOS	

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO I	PAG. 04/32
I.- GENERALIDADES			
INTRODUCCIÓN			
<p>Tener o dirigir una empresa es un gran reto, pero con los rápidos cambios que han traído consigo fenómenos como la globalización y el calentamiento global, las reglas del juego están cambiando. El éxito de una compañía ya no solo depende de sus ventas, sino de qué tan bien cumpla con las crecientes expectativas de accionistas, inversionistas, empleados, consumidores y de la sociedad en general.</p> <p>Es fundamental trazarse normas de acción correctas y concretas, dichas normas pueden definirse como el conjunto de principios por lo que se rigen todas las decisiones administrativas, para que el progreso y desarrollo se dirijan hacia los objetivos establecidos, mientras que los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz y eficiente.</p> <p>Es por ello que un manual de normas y procedimientos se convierte en la expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado departamento, área o unidad; es la guía que permite encaminar en la dirección adecuada las funciones a desempeñar, por lo tanto un manual de normas y procedimientos, son documentos que especifican detalladamente una serie de normas y procedimientos, vinculados con las actividades que realiza el personal correspondiente.</p>			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO I
I.- GENERALIDADES		PAG. 05/32
INTRODUCCIÓN		
<p>La característica sobresaliente de un Manual de Normas y Procedimientos la constituye el hecho de que es un documento escrito, a diferencia del Procedimiento en sí que está representado por la acción material. Es así como Graham Kellog indica que "Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".</p> <p>Con este Manual de Normas y Procedimientos se pretende generar ventajas en la EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT, y en especial para el empleado, ya que le va a permitir cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir con el cumplimiento de los objetivos empresariales.</p>		

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO I	PAG. 06/32
I.- GENERALIDADES			
OBJETIVOS Y ALCANCE			
OBJETIVOS DEL MANUAL			
<p>Establecer los pasos a seguir en el departamento de producción de la Empresa Química Trujillo QT, para que puedan ser ejecutados de la manera más eficaz y eficiente, en un tiempo adecuado y así lograr beneficios tales como:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido. ➤ Contribuir a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo. ➤ Estandarizar los métodos de trabajo. ➤ La información manejada es formal; es decir, información autorizada. ➤ Delimitar las funciones y responsabilidades del personal. ➤ Establecer los controles administrativos. ➤ Facilitar la toma de decisiones. ➤ Evitar consultas continuas a las áreas normativas y eludir la implantación de procedimientos incorrectos. ➤ Eliminar confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones. ➤ El adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso. 			
ALCANCE DEL MANUAL			
<p>Dar a conocer a todos los empleados del Departamento de Producción perteneciente a la Empresa Química Trujillo QT, el funcionamiento de las actividades, responsabilidades, sobre todo la uniformidad del trabajo, generando rendimiento en el proceso operativo y mejorar las relaciones laborales.</p>			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO I	PAG. 07/32
I.- GENERALIDADES			
BASE LEGAL			
<p>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial N° 5453 extraordinaria del 24/03/2000 (Artículos 25, 49-6, 137 y 141).</p> <p>Ley Orgánica de la Contraloría General de la república y el sistema nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N° 37.347 del 17/12/2001 (Artículos 7, 24, 33-5, 35, 37, 39, 85, 91-822-23-29 y 92).</p> <p>Normas generales de Control Interno Oficial N° 36.229 del 17/06/1997 (Artículo 3, 5, 6, 12, 15, 20, 21 y 22).</p> <p>Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, Gaceta Oficial N° 2818 extraordinaria del 01/07/1981 (Artículos 3, 7, 14, 18, 21, 30, 46, 83 y 84).</p> <p>Ley Orgánica de la Administración Pública, Gaceta Oficial N° 37305 del 17/10/2001 (Artículos 1, 4, 7, 8, 12, 19, 21, 22, 34, 37, 38, 42, 138, 139, 159, 160, 161, 164 y 166).</p> <p>Ley sobre Simplificación de Tramites Administrativos, Gaceta Oficial N° 5393 d/f 22/10/1999.</p>			



QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE
PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR.
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS


CODIGO: MNP-QTDP-001

CAPITULO II


PAG. 08/32

EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT


II. EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT C.A.


	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 09/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN			
<p>La aparición y funcionamiento del grupo se remonta al año 1995 con la creación de Farmacia La Plazuela en el sitio descrito anteriormente, luego en el año 2000 se crea Farmacia San Jacinto en el sector San Jacinto de la Ciudad Capital, después en 2002 se adquiere Farmacia Las Araujas que era una farmacia en funcionamiento y que pertenecía a otros dueños; en el año 2004 se remodela completamente esta última farmacia incorporándola al formato de tienda de conveniencia, formato desde el cuál se pretende mejorar los servicios prestados y el aumento considerable de la participación de mercado del grupo. Con esta última adquisición se fortalece nuestra participación de mercado en la ciudad de Trujillo y esta sirve de palanca para la posterior regionalización del grupo farmacéutico.</p> <p>En el año 2005 el grupo se propone la regionalización del mismo y adquiere Farma Centro Santa Lucia en la Ciudad de Boconó, incorporándola al mismo concepto que Farmacia Las Araujas y mejorando considerablemente los servicios farmacéuticos en la referida Ciudad. En este mismo año, a finales del mismo, se produce la mudanza de Farmacia San Jacinto a la dirección actual y esta también es incorporada al concepto de tienda de conveniencia con el cual se incrementan los servicios que esta presta a la comunidad y se convierte en poco tiempo en la principal tienda del grupo, permitiéndole ganar una importante participación de mercado en el competido mercado farmacéutico de la ciudad y del Estado Trujillo.</p> <p>En el año 2008 el grupo se propone la apertura una farmacia en la Ciudad de Valera y se abre en la misma Farmacia San Roque con el mismo concepto de sus hermanas predecesoras logrando la introducción del grupo en dicha ciudad.</p>			

	QUIMICA TRUJILLO (QT), MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 10/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN			
<p>En el año 2011 se adquiere de otro grupo la Farmacia San Judas Tadeo en la Ciudad de Boconó lo que viene a ratificar y a fortalecer nuestra participación en el mercado boconés y el compromiso con la ciudadanía de la ciudad.</p> <p>En este mismo año se crea la empresa de manufactura de productos de higiene para el hogar llamada Química Trujillo GSP, la cual se ubica en la ciudad de Trujillo; durante este 2011 ésta se inicia haciendo pruebas e investigaciones de los productos a producir y gestionando y obteniendo la Permisología necesaria para el ingreso al mercado de 10 productos distintos, en 40 presentaciones, que ratifican el compromiso del grupo con la colectividad Trujillana, logrando la Permisología necesaria para la instalación y certificación de los productos; convirtiéndose en una de las pocas empresas de este sector netamente trujillana y constituida por un grupo de gran trayectoria al servicio de la salud trujillana.</p> <p>La empresa Química Trujillo, C.A. (QT), es una empresa Trujillana de Fabricación de productos de limpieza e higiene del hogar con sede en La Morita municipio Trujillo del Estado Trujillo, y que forma parte de un conglomerado mayor integrado por un grupo de farmacias reconocidas en el Estado y relacionadas directamente a Farmacia La Plazuela.</p> <p>Esta inicia operaciones en Marzo del 2011, con la producción de 9 productos y 20 presentaciones. En el tiempo se han sustituido unas presentaciones por otras. En el último año hemos incorporado 6 nuevos productos, 5 de los cuales han sido en los últimos 2 meses. Actualmente tenemos 10 productos con 33 presentaciones. De estos tenemos 1 producto innovador y único en el país, este es el QT Cloro SUPER Gel ®.</p>			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 11/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN			
<p>La empresa posee 5 años en este sector. Esta empresa forma parte de un conglomerado mayor constituido por 7 farmacias, una empresa de servicios administrativos para el grupo y esta empresa de producción. Los inicios de este grupo se remontan a 20 años y como lo expresa la constitución del mismo su presencia mayor por empresas que lo forman se da en el sector de servicios farmacéuticos.</p> <p>Indudablemente que la trayectoria de los accionistas de esta empresa y del resto del grupo está dada en el sector donde se inserta el mismo y los 2 principales accionistas de QT tienen 20 años de trayectoria dentro del grupo ya que han sido los fundadores de las empresas.</p>			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 12/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN, MISIÓN Y VISIÓN			
<p>NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Empresa dedicada a la elaboración de productos de limpieza como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desinfectantes ➤ Cloro ➤ Cera para pisos ➤ Jabón Lavaplatos ➤ Champú para Vehículos ➤ Cloro Jabonoso ➤ Suavizante ➤ Desengrasante 			
<p>MISION</p> <p>Desarrollar y comercializar productos de EXCELENTE calidad a un precio ACCESIBLE mediante un proceso optimizado en su elaboración.</p>			
<p>VISION</p> <p>Consolidarnos como una empresa líder en el mercado de productos de limpieza; para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.</p>			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 13/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
VALORES Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN			
<p>VALORES DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>LA EMPRESA Química Trujillo cumple con una serie de valores que se rigen por parámetros de calidad, seriedad y rapidez, siendo estos fundamentos los que inspiran EL trabajo al tiempo que son un el elemento diferenciador:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Humildad, Respeto y Consideración ➤ Responsabilidad ➤ Integración ➤ Enfoque al Cliente 			
<p>OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>Conseguir la Satisfacción Total del Cliente, con los productos que producimos y comercializamos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez en la respuesta ➤ Profesionales y eficaces ➤ Adaptarnos al cliente y asesorarles en sus necesidades ➤ Uso de materiales de alta calidad ➤ Desarrollar nuestra actividad basándonos en una filosofía de calidad y competitividad que nos lleve a la satisfacción de nuestros clientes. Con ello ser una de las empresas más modernas y eficaces del sector. 			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 14/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
<p>El Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT, es el área que tiene como función principal la transformación de materias primas en productos finales.</p> <p>Dicho departamento cuenta con un equipo humano con la condiciones adecuadas para realizar los trabajos correspondientes al área, entre los que se tienen a los operarios de maquina quienes son las personas que realizan el trabajo directo en la empresa, de transformación de la materia prima en producto, siguiendo los requisitos de calidad impuestos por el cliente y establecidos en la Republica Bolivariana de Venezuela. Para realizar su trabajo correctamente se apoyan en los documentos de producción como son las especificaciones técnicas.</p> <p>El jefe de producción quien es el jefe directo de los operarios de maquina, aunado a ello es el responsable del departamento de producción y por tanto de que los productos se entreguen dentro del plazo de entrega establecido. Se encarga de elaborar las estrategias de producción, tomar decisiones y de planificar los procesos. Debe tener muy presente la metodología lean manufacturing para ir mejorando continuamente la capacidad de producción de la empresa.</p> <p>En el departamento de producción de la Empresa Química Trujillo QT se toman una serie de decisiones las cuales están relacionadas con los siguientes aspectos:</p> <p>Proceso:</p> <p>1.- Decisiones estratégicas, determinar el modelo de proceso, si la producción será en línea por ejemplo, la elaboración de solamente cloro o jabón líquido, etc; o será una producción por bloque por ejemplo desinfectantes, cloro, jabón, cera, etc. Determinar cuántas unidades se necesitarán producir en un mes.</p>			



QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO: MNP-QTDP-001

CAPITULO II

PAG. 15/32

II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT

2.- Decisiones tácticas, determinar cómo se obtendrán las unidades requeridas a producir, determinar cuántos turnos de trabajo serán requeridos.

Capacidad:

1.- Decisiones estratégicas, determina el tamaño de la instalación, determina la localización de la instalación.

2.- Decisiones tácticas: decidir sobre el tiempo extra.

Inventarios:

1.- Decisiones estratégicas: determinar el tamaño de inventario.

2.- Decisiones tácticas: decidir cuánto y cuándo ordenar por vez.

Fuerza de trabajo:

1.- Decisiones estratégicas: seleccionar el sistema de incentivos.

2.- Decisiones tácticas: fijar los estándares de trabajo.

Calidad:

1.- Decisiones estratégicas: fijar los estándares de calidad.


2.- Decisiones tácticas: definir qué tipo de control se realizará para cumplir con las especificaciones requeridas.

Asimismo, La Empresa Química Trujillo QT, para la toma de decisiones en el ámbito operativo toma en cuenta los siguientes criterios:

Costo: cuál es el proceso que tiene el menor costo.

Calidad: cuál es el proceso que le permite a la Empresa Química Trujillo QT, cumplir con el mayor número de especificaciones de los productos de limpieza.

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 16/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT		
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT		
<p> Confiabilidad: cuál es el proceso que cuenta con un mayor grado de confiabilidad o cumplimiento en la producción de los productos de limpieza. </p> <p> Flexibilidad: cuál es el proceso que puede adaptarse mejor a cualquier requerimiento o a los posibles cambios, por ejemplo, cambios en el diseño de los productos de limpieza o en los volúmenes de producción. </p>		

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO II	PAG. 17/32
II.- EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA QUIMICA TRUJILLO QT			
<p>Maquinaria utilizada en la empresa</p> <p>Se dispone de un miniPLC que automatiza la producción y que se vale de motores, frecuenciadores y bombas; además de filtros de agua, una maquina envasadora de botellas de producto y una maquina de termo encogido para el empaquetado de los productos.</p>			



QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS


CODIGO: MNP-QTDP-001


CAPITULO III

PAG. 18/32

NORMAS GENERALES Y ESPECIFICAS

**III. NORMAS GENERALES
Y NORMAS ESPECIFICAS**

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO III	PAG. 19/32
III.- NORMAS GENERALES. NORMAS ESPECIFICAS			
NORMAS GENERALES. NORMAS ESPECIFICAS			
<p>Normas Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar cumplimiento a las normas y procedimientos administrativos establecidos en el Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A. 2. Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, leyes, reglamentos, instructivos, resoluciones, circulares y otros que regulen la materia. 3. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicadas en el Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A. <p>Normas Especificas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El personal del Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A., debe contar con los elementos de seguridad para poder realizar las tareas: lentes o protector facial, guantes, zapatos de seguridad (antideslizantes, protección contra golpes), delantal plástico, casco. 2. Cumplir cabalmente y oportunamente con todas las obligaciones establecidas dentro del Manual de Normas y Procedimientos. 3. Cumplir con la misión, visión, objetivos y principios establecidos dentro del Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A. 			

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO III	PAG. 20/32
III.- NORMAS GENERALES. NORMAS ESPECIFICAS			
NORMAS ESPECIFICAS			
<p>Normas Especificas</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Acatar las ordenes e instrucciones emanadas por los superiores del el Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A. 5. Respetar, obedecer y cumplir las decisiones, notificaciones e informaciones, así como las ordenes que dicte el responsable del Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A. Unidad de Producción y Comercialización. 6. El Responsable del Departamento de Producción de la Empresa Química Trujillo QT C.A. garantizará el cumplimiento de las disposiciones legales, así como también los deberes y derechos del personal de la Unidad. 			



QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS


CODIGO: MNP-QTDP-001

CAPITULO IV

PAG. 21/32

PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS

IV. PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS

	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO IV	PAG. 22/32
IV.- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS			
ELABORACIÓN DE LAS MEZCLAS			
RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN	
Jefe de Producción		Decide cantidad y producto que se va a elaborar: jabón líquido, cloro, desinfectante, cera, otros.	
Operario N° 1		Verifica la existencia de todos los ingredientes necesarios para realizar la mezcla.	
Operario N° 2		Pesa todos los ingredientes líquidos y solidos necesarios para realizar la mezcla. Verifica su calidad.	
Operario N° 1		Verifica que el recipiente en el que se va a realizar la mezcla esté libre de agentes contaminantes.	
Operario N° 2		Agrega los aditivos de a uno y en el caso que corresponda.	
Operario N° 1		Mezcla todos los ingredientes hasta lograr su homogeneidad.	



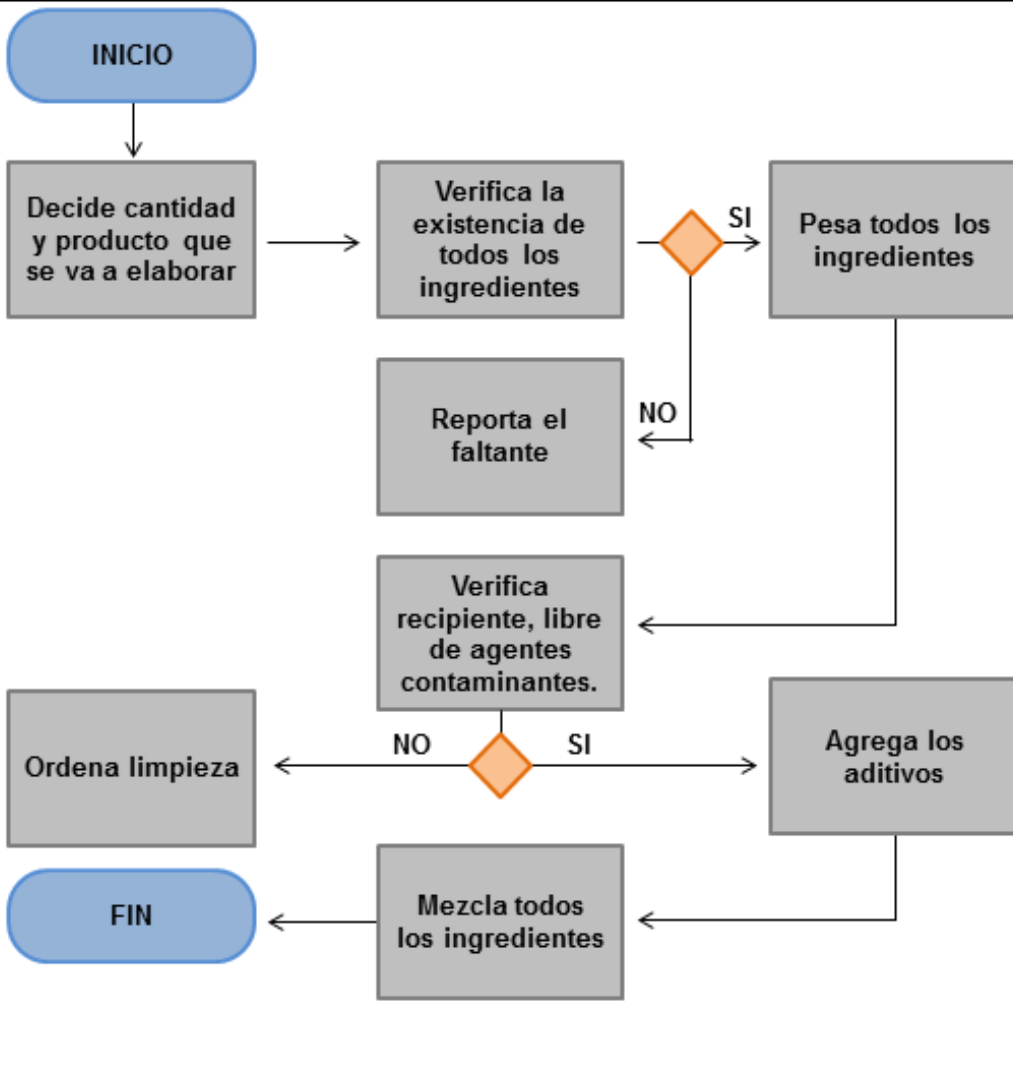
IV.- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS


DIAGRAMA DE FLUJO. ELABORACIÓN DE LAS MEZCLAS

Jefe de Producción

Operario N° 1

Operario N° 2



	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO IV	PAG. 24/32
IV.- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS			
ENCENDIDO DE LA MAQUINA Y LLENADO			
RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN	
Jefe de Producción		Verifica que los elementos que componen la maquina se encuentren en su respectivo lugar.	
Operario N° 3		Comprueba que el cable de alimentación esta enchufado de forma segura en la toma de la pared antes de encender la máquina.	
Operario N° 4		Procede a encender la máquina esperando un tiempo prudencial para ponerla en funcionamiento.	
Operario N° 3		Configura en la maquina el tiempo de llenado de los envases, este varía de acuerdo al producto que se esté elaborando, es decir, si es menos o más espeso.	
Operario N° 4		Conecta la manguera de llenado con el recipiente que contiene la mezcla del producto que se quiere elaborar.	
Operario N° 4		Coloca los recipientes en posición para ser llenados.	
Operario N° 3		Da instrucción a la máquina para que proceda al llenado de los envases.	
Operario N° 4		Verifica que los envases estén llenos de acuerdo a su contenido y los retira.	



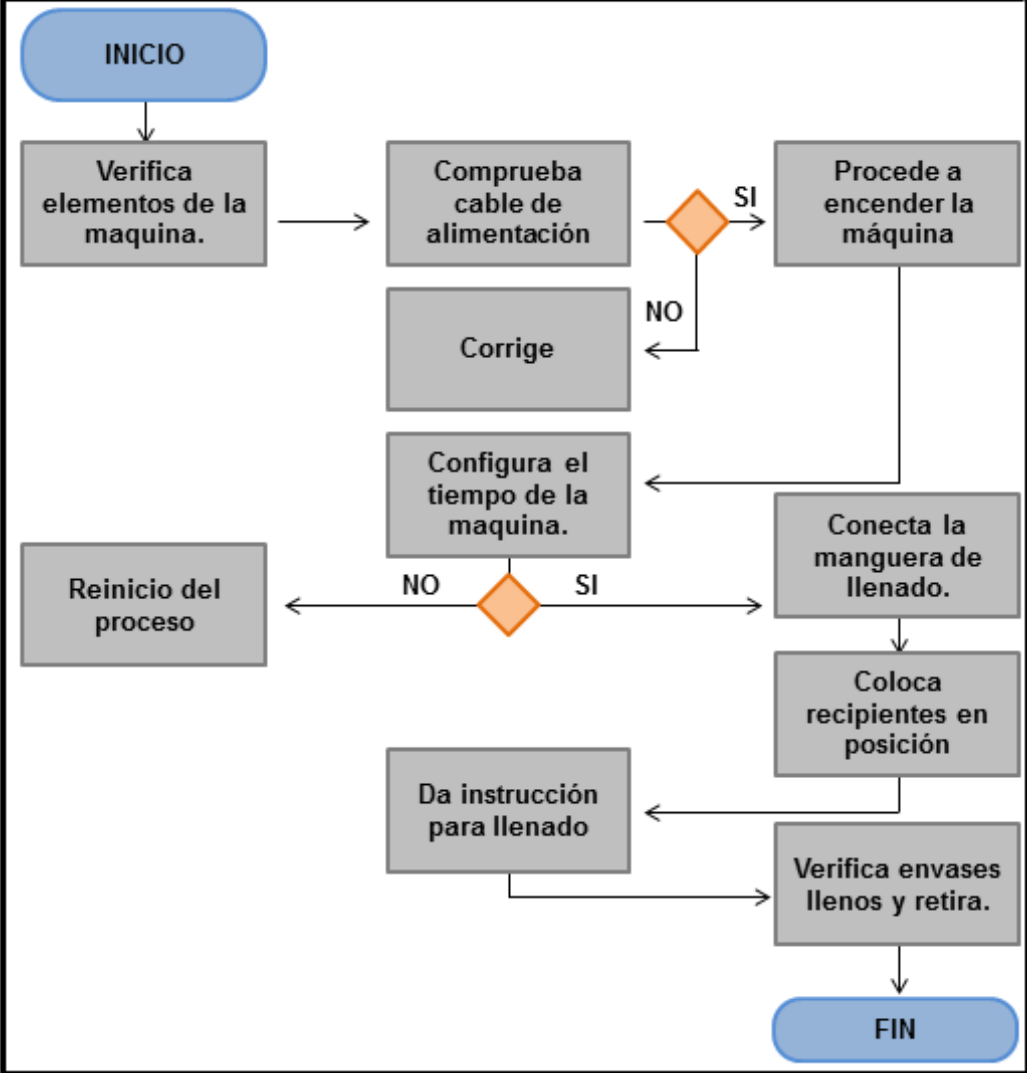
IV.- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS


DIAGRAMA DE FLUJO. ENCENDIDO DE LA MAQUINA Y LLENADO

Jefe de Producción

Operario N° 3

Operario N° 4



	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
	CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO IV	PAG. 26/32
IV.- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS			
SELLADO DE ENVASES Y ETIQUETADO			
RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN	
Jefe de Producción		Verifica si se produjo la cantidad estimada del producto al principio del proceso.	
Operario N° 1		Sella los envases y verifica que no se derrame el producto después de sellado.	
Operario N° 2		Procede a colocar las etiquetas que identifican el producto.	
Operario N° 3		Empaqueta el producto para su posterior distribución en el mercado.	



IV.- PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS

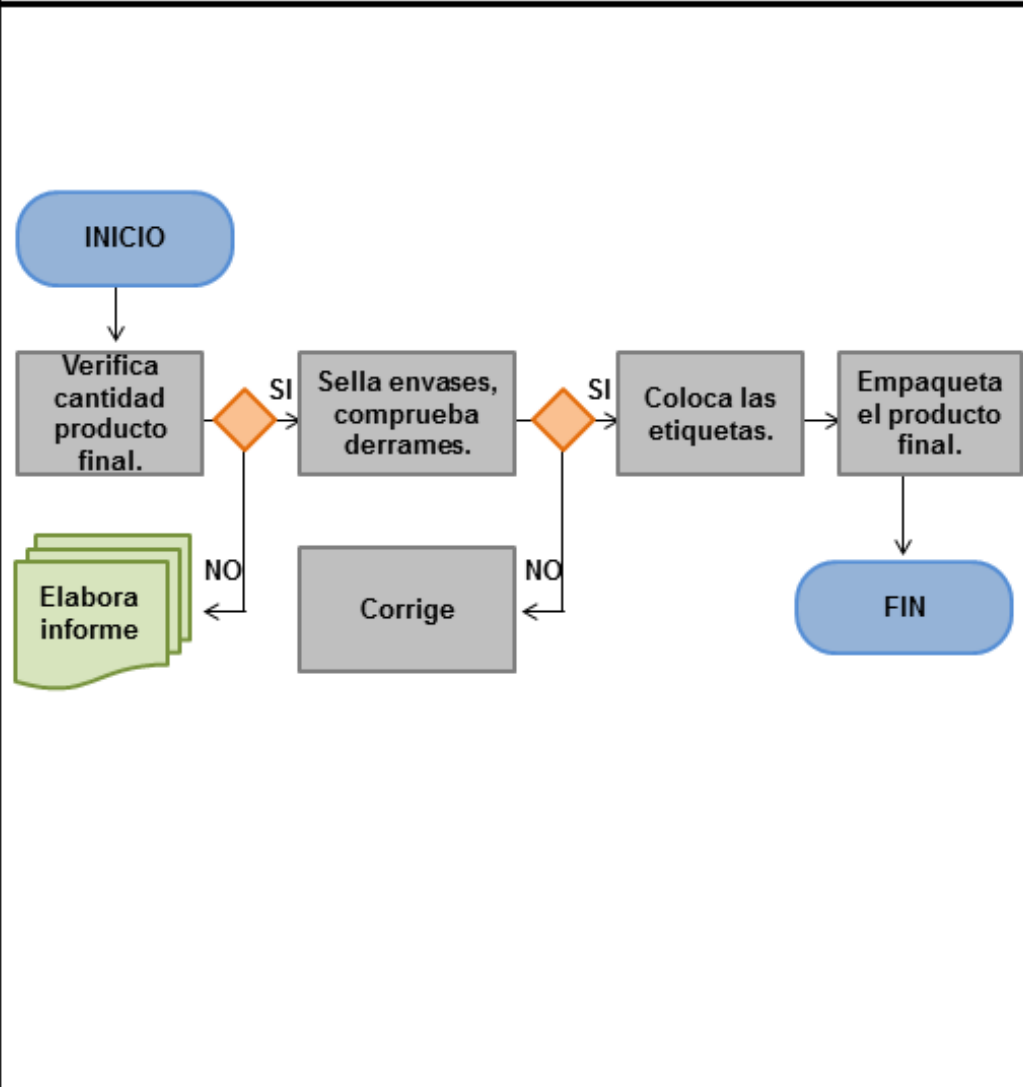
DIAGRAMA DE FLUJO. SELLADO DE ENVASES Y ETIQUETADO.


Jefe de Producción

Operario N° 1

Operario N° 2

Operario N° 3



	QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CODIGO: MNP-QTDP-001	CAPITULO V	PAG. 29/32
V.- BIBLIOGRAFIA		
<p>Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración. México. MG Graw Hill.</p> <p>Chiavenato, I. (2008) Innovaciones de la Administración. México. MG Graw Hill.</p> <p>Hurtado, F.A. (2005) Gestión y Auditoría de la Calidad para las Organizaciones Públicas. Antioquia. Universidad Antioquia.</p> <p>Torres, M.A. (2006) Manual para la Elaboración de Políticas y Procedimientos. México. Panorama. Editorial S.A</p> <p>Valencia, J.R. (2012) Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos. México. Art.</p>		



QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO: MNP-QTDP-001

CAPITULO VI

PAG. 31/32

VI. ANEXOS





QUIMICA TRUJILLO (QT). MANUFACTURA DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL HOGAR. TRUJILLO ESTADO TRUJILLO RIF J-31141130-5

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO: MNP-QTDP-001

CAPITULO VI

PAG. 32/32

VI. ANEXOS



Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo de investigación, se elaboran las conclusiones en correspondencia con los objetivos propuestos, con la seguridad que la experiencia compartida resultó un aprendizaje en equipo para contribuir a optimizar el servicio que se presta en las organizaciones. A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de normas y procedimientos son esenciales para cualquier organización, ya que gracias a ellos se logra una mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido en la misma organización.

Por otra parte se puede decir que las empresas u organizaciones si no tienen una buena estructura difícilmente su personal podrá contribuir al logro de sus objetivos, ya que una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades. Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad e informales con otros puestos de trabajo se evitara conflictos trayendo esto como ganancia que la productividad de las personas aumente día a día.

Este proyecto de investigación consistió en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta o modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades presentes en la Empresa Química Trujillo "QT" C.A. En tal sentido, con la consolidación del presente estudio y a través de la realización de cada una de sus etapas, se suministró al equipo investigador la posibilidad de demostrar habilidades y destrezas en la detección de debilidades que dificultan la calidad de los procesos operativos.

En tal sentido, al ejecutar el diagnóstico en la empresa, se conoce la necesidad que existe específicamente en el departamento de producción de la empresa antes mencionada para llevar a cabo la funcionabilidad del

departamento. De ahí que, es necesario que cada individuo posea conocimientos básicos y las actividades que debe realizar, para lograr hacer su tarea de forma más rápida, segura y eficaz.

En respuesta a esta situación, el equipo investigador conjuntamente con los todas aquellas personas que llevan a cabo la producción de productos de limpieza, alcanzaron cubrir los objetivos propuestos en este proyecto de investigación, superando las expectativas del grupo, dado que se logró la participación de los trabajadores de forma espontánea, clara y sincera, quedando claro la importancia del conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bingham, V y Moore, B. (1973). Como entrevistar. Madrid. Rialp

Campoy, D. (2006). **Gestión emprendedora: estrategias y habilidades para el emprendedor actual.** Editorial Vigo. 1era Edición. España.

Daft, R. (2004). **Administración.** 6ta. Edición. Thomson.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1.999). Publicación Oficial. Caracas: Venezuela.

Chiavenato, I. (2006). **Administración. Proceso administrativo.** Editorial Mc Graw Hill. España.

Gómez, G. 1997. **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño.** Ediciones McGrawHill. México.

Gutiérrez, M. (2005). **Calidad y Productividad.** México.

Instituto Nacional de Cooperación Educativa. 2005. 1ra Edición. INCE. Caracas. Venezuela.

Koontz y Weihrich (2004).). **Administración: una perspectiva global.** Mc. Graw Hill. México.

Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial No 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001. Caracas.

Ley del Estatuto sobre la Función Pública. Gaceta Oficial No 37.482 de fecha 11 de julio de 2002.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. 2010. 103

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial No 2.818 Extraordinario de fecha 07 de diciembre de 1999.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (L.O.S.S.) publicada en gaceta oficial el 30 de diciembre de 2002.

Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.

Zambrano, A. (2009). **Planificación estratégica**. Editorial Texto C.A. Venezuela.