

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**“Evaluación de procedimientos del área de producción en la empresa
CARNISA, ubicada en Quezaltepeque, Chiquimula”**
(Tesis de Licenciatura)

Astrid Elizabeth Penagos

Zacapa, Abril de 2016

**“Evaluación de procedimientos del área de producción en la empresa
CARNISA, ubicada en Quezaltepeque, Chiquimula”**
(Tesis de Licenciatura)

Astrid Elizabeth Penagos

Lic. Omar Aldana, (**Asesor (a)**)

Lic. Alba Leticia Díaz Duarte (**Revisor (a)**)

Zacapa, Abril de 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Girón

Vicedecano

Lic. Omar Aldana

Coordinador



UPANA
Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0010-2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 25 DE FEBRERO DEL 2016
SEDE ZACAPA**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Omar Aldana Portillo, tutor y Licenciada Alba Díaz de Alarcón, revisora de la TESIS titulada "Evaluación de procedimientos del área de producción en la empresa CARNISA, ubicada en Quetzaltepeque, Chiquimula", Presentado por él (la) estudiante Astrid Elizabeth Penagos, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Licda. Alba Leticia Díaz de Alarcón

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 11 de diciembre de 2015

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis del Tema: **“Evaluación de procedimientos del área de producción en la empresa CARNISA, ubicada en Quezaltepeque, Chiquimula”**, Realizado por: **Astrid Elizabeth Penagos**, carné No. 201506584, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Licda. Alba Leticia Díaz de Alarcón

Nombre completo del tutor: Omar Alexander Aldana Portillo
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 8085
Dirección: 4ta calle 3-57 Zona 1, Estanzuela, Zacapa
No. Teléfono Of. 57524159
No. Teléfono Cel. 56187978
E-Mail omaraldanaupana@gmail.com

Zacapa, 31 de octubre de 2015

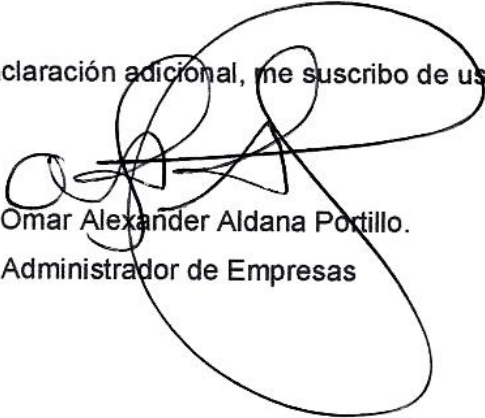
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana.
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de la Tesis del tema "**Evaluación de procedimientos del área de producción en la empresa CARNISA, ubicada en Quezaltepeque, Chiquimula**", realizado por **Astrid Elizabeth Penagos**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido para continuar con su proceso, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa (90) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Omar Alexander Aldana Portillo.
Administrador de Empresas

c.c. archivo

Acto que dedico a

- A Dios:** Por la sabiduría y gracia para mi vida, y así permitirme concluir mi carrera universitaria, por ser mi guía cada día y llenarme de bendiciones para alcanzar mis metas
- A mis padres:** Bernabé, Goldin de Ventura y Zoila Penagos con gran estima por su constante apoyo a lo largo de mi carrera universitaria, por ser la motivación de superación cada día, por sus consejos y apoyo moral.
- A mis hermanos (as):** Que este triunfo sea la motivación para entender que todo se puede alcanzar con perseverancia y dedicación.
- A mis sobrinos (as):** Con mucho cariño y estima, sueñen y luchen para alcanzar sus metas propuestas.
- A mis cuñados (as)** Con cariño.
- A mis amigos (as):** Con mucho cariño, que de una manera a otra me demostraron su apoyo, bendiciones.
- .

Agradecimientos

- Universidad Panamericana:** Por la preparación, asesoría y enseñanzas para el logro de esta meta.
- Centro Universitario de Oriente:** Por todo el proceso de preparación y desarrollo de mi carrera.
- Mis compañeros de estudio:** Por el apoyo e impulso para continuar en el desarrollo de nuestro aprendizaje.
- Propietarios de la empresa CARNISA:** Juan Carlos y Zuliana de Calderón por abrirme las puertas para poder realizar dicha investigación. Pidiendo siempre al Creador que sus bendiciones sean derramadas en todas las operaciones que realicen.
- Jonathan y Jonathan Junior:** Por su apoyo e impulso para lograr esta meta, que nuestro súper amigo les bendiga grandemente.

Tabla de contenido

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco Contextual	
1.1 Antecedentes	
1.1.1 Historia	01
1.2 Planteamiento del Problema	05
1.3 Justificación	06
1.3.1 Pregunta de investigación	07
1.4 Objetivos	07
1.4.1 Generales	07
1.4.2 Específicos	07
1.5 Alcances y límites	07
Capítulo 2	
Marco Conceptual	
2.1 Estado del arte	09
2.2 Manuales	11
2.2.1 Objetivos de los manuales	11
2.2.2 Ventajas y desventajas de los manuales	12
2.2.3 Tipos de manuales	12
2.3 Definición de manuales de procedimientos	12
2.4 Diagramas de flujo	13
2.4.1 Tipos de diagramas de flujo	13
2.4.2 Clasificación de los diagramas de flujo	13
2.5 Procesos	15
2.6 Procedimientos	15

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación	16
3.2 Sujetos de la investigación	16
3.3 Instrumentos de investigación	17
3.4 Diseño de la investigación	17

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo	20
4.2 Presentación de resultados	21
4.3 Análisis de resultados	27
4.4 Conclusiones de la investigación	28

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción	29
5.2 Justificación	30
5.3 Objetivos de la propuesta	30
5.3.1 Objetivo general	30
5.3.2 Objetivos específicos	30
5.4 Desarrollo de la propuesta	31
5.5 Programa de implementación	54
5.6 Presupuesto de la propuesta	54

Referencias Bibliográficas	55
-----------------------------------	-----------

Lista de anexos

Anexo No. 1 Encuesta dirigida al personal operativo	57
Anexo No. 2 Entrevista dirigida al jefe de producción	61

Lista de tablas

Tabla No. 1 Cronograma de actividades	19
Tabla No. 2 Cuadro de entrevista	20
Tabla No. 3 Programa de implementación	54
Tabla No. 4 Presupuesto de la propuesta	54

Lista de gráficos

Gráfico No. 1 Edades	21
Gráfico No. 2 Sexo	22
Gráfico No. 3 Conocimiento de funciones	23
Gráfico No. 4 Realiza sus funciones	23
Gráfico No. 5 Responsabilidades	24
Gráfico No. 6 Procesos	25
Gráfico No. 7 Procedimientos	26

Resumen

Hoy en día la realización de los procedimientos adecuados marcan la diferencia en las operaciones de una empresa, de igual manera el uso de los manuales de procedimientos son una herramienta clave para que sea aplicable en una determinada área.

El no tener procedimientos claros en un proceso de producción provoca la duplicidad de las operaciones y obteniendo la doble inversión en una empresa, por el desconocimiento de la secuencia inmediata y así también por la espera del mismo, para desarrollo de cada operación realizada por el personal del área asignada.

Por ello el objetivo de la investigación es evaluar los procedimientos realizados por el personal operativo del área de producción, y así conocer paso a paso el proceso que se realiza, conocer cuál es su secuencia y donde se realiza la duplicidad de las operaciones, donde es que se provoca la tardía para la entrega del producto.

La investigación a realizar será de tipo descriptiva, que servirá para evaluar los procedimientos que desarrollan el personal operativo del área de producción de la empresa CARNISA, tomando como instrumentos la entrevista y encuesta para que la información pueda obtenerse al detalle de los objetivos.

Introducción

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias es por ello que la realización de los procedimientos adecuados marcan la diferencia en las operaciones de una empresa, de igual manera el uso de los manuales de procedimientos son una herramienta clave para que sea aplicable en una determinada área.

Es por ello que se hace necesario evaluar los procedimientos del área de producción de CARNISA, empresa que se dedica a la comercialización de productos perecederos (carnes), donde su producto número uno es el pollo beneficiado artesanal. De tal manera que tener los procedimientos claros que el personal del área debe desempeñar es de mucha importancia para el desarrollo del mismo.

Para llevar a cabo dicha evaluación se describirán en cinco capítulos que se conforman de la siguiente manera capítulo 1, que detalla los antecedentes de la empresa, sus objetivos, políticas y áreas con la que actualmente cuenta la empresa. Así también el planteamiento del problema y su justificación para desarrollar los objetivos a emprender en la investigación.

El capítulo 2 llamado marco conceptual es donde se detallan conceptos que son aplicables y necesarios para el fundamento de la investigación. El capítulo 3 se titula marco metodológico, marco en el cual se desarrolla el tipo de investigación, los instrumentos necesarios a utilizar y los sujetos que se tomarán en cuenta para la obtención de información de los procedimientos que actualmente utiliza la empresa para el desarrollo de sus actividades.

El capítulo 4 enmarca los resultados obtenidos según la evaluación realizada en área de producción y así también concluyendo a las interrogantes de la investigación y proponiendo en el capítulo 5 un manual de procedimientos detallado para aplicarlos con el personal responsable del área.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

1.1.1 Historia

En el año 1998, el agrónomo Juan Carlos Calderón, da inicio a la crianza y venta de pollo de engorde en pequeñas cantidades, surgiendo de un proyecto piloto, en el cual se desempeñaba como productor y vendedor a la vez. Su primera venta la realizó en el municipio sede que es Quezaltepeque, 5 años después surge la iniciativa de rentar un local en el mercado municipal de Quezaltepeque, para dar inicio con una Carnicería en el que podría vender todo lo a que carnes se refiere.

Don Juan Carlos como todos lo llaman, hombre conocido por su integridad, franqueza, espíritu visionario y dedicación al trabajo, decide expandirse a los municipios aledaños del departamento como; Esquipulas, Chiquimula, Jocotan, Olopa, Ipala. Así también a otros departamentos de la región de los que son; Zacapa, Izabal y Jutiapa, creando así oportunidades de empleo a varias personas de la región y expandiéndose con la venta de pollo que fue su inicial producto y líder en el mercado.

Actualmente su desarrollo en el mercado y la cadena de ventas ha generado, la comercialización la variedad de productos derivados del pollo, como también la comercialización de otros derivados como; Huevos, leche, carne de cerdo, carne de res entre otros.

El área de trabajo inicialmente se tuvo a un costado del cementerio del municipio de Quezaltepeque, y en el año 2001 se traslada a los terrenos adquiridos y en el a sus nuevas y amplias instalaciones donde actualmente están las oficinas y toda el área de producción.

La expansión lo llevo crear a CARNISA, una empresa formal, dando pasos a la inscripción al registro mercantil el 20 de agosto de 2003, con número de patente 55043, también la inscripción en la superintendencia de administración tributaria-SAT- el 23 de junio de 2003

- **El lema**

CREAR—CREER—CRECER

- **Misión**

Nuestra misión es satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo productos inocuos de alta calidad y valor nutricional, a precios competitivos que aseguren la rentabilidad de la empresa, con el compromiso de ser líderes en la región nororiental de la producción y comercialización de nuestros productos, aplicando el servicio adecuado hacia nuestros clientes.

- **Visión**

Nuestra visión es construir una empresa exitosa, que no solo satisfaga sino que rebase las expectativas de nuestros clientes.

- **Valores**

- ✓ **Dios:** Como centro de nuestras vidas y nuestro guía de las decisiones a tomar.

- ✓ **Familia:** La importancia que ocupan las familias en nuestro entorno, así también con nuestros colaboradores formamos la familia llamada CARNISA

- ✓ **Servicio:** Disposición de CARNISA y sus colaboradores para dar respuesta a las necesidades del consumidor, con actitud de entrega, colaboración y espíritu de atención.

- ✓ **Calidad:** Lograr la excelencia en nuestros servicios para alcanzar la visión y la misión.

- ✓ **Excelencia:** Es hacer las cosas bien a la primera.

- **Objetivos**

- ✓ **General**

Brindar a nuestros clientes un servicio de calidad, para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

✓ **Específicos**

Satisfacer las expectativas que tienen los clientes acerca de la empresa, logrando con ello, la aceptación y el reconocimiento en el mercado.

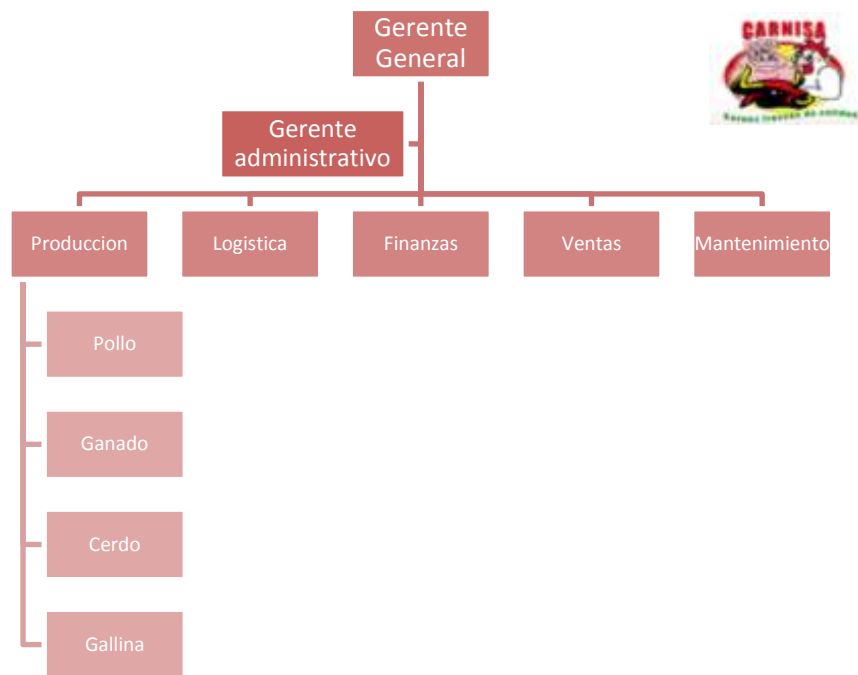
Lograr una participación significativa en el mercado y así poder posicionarnos en la mente de los consumidores.

Contar con el personal idóneo para logra el objetivo esperado.

• **Políticas**

Comercializar de manera eficiente los productos de calidad que nos permita aumentar la proporción de clientes satisfechos, a través de una mejora continua de los procesos, con una rentabilidad que nos asegure el crecimiento y continuidad de la empresa.

Organigrama general de CARNISA



Fuente: Información proporcionada por el personal administrativo de CARNISA

Puestos y cantidad de colaboradores que la conforman

Actualmente CARNISA, cuenta con 90 colaboradores ubicados en diferentes áreas de trabajo, reconociendo que el recurso humano es vital para el funcionamiento de toda empresa.

Descripción general de los puestos

Como se describe en el organigrama, CARNISA cuenta con 5 áreas fundamentales para realizar el funcionamiento de toda la operación; del cual se describen a continuación.

- **Área de producción.**

El área de producción, también llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios). Por ello CARNISA cuenta con personal responsable para desarrollar todos los procesos y así obtener el producto deseado contando con 57 colaboradores en el área.

- **Área de logística y compras**

El personal de logística cuenta con 1 colaborador quien es el responsable de la compra y la gestión de los flujos físicos y administrativos siguientes;

- a. La planificación para obtener el producto desde los proveedores de acuerdo a las previsiones de producción o venta.
- b. La ejecución para obtención de transportes y otras operaciones.
- c. La gestión de la relación con los proveedores (con objetivo de la mejora del servicio y la reducción de los costes logísticos).

- **Área de finanzas**

De vital importancia, toda empresa trabaja con base en constantes movimientos de dinero, esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de CARNISA, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada una de las áreas, con el objeto de que puedan funcionar debidamente, ejecutándolo 4 colaboradores.

- **Área de ventas**

Es encargada de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas capacitadas, aplicando las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender. La fuerza de ventas la integran 21 colaboradores

- **Área de mantenimiento**

El control de cada equipo de trabajo es indispensable para que la vida útil sea alargada, por ello el área de mantenimiento se encarga de controlar todo tipo de equipos correspondientes al área asignada. Contando con 6 colaboradores.

1.2 Planteamiento del problema

La evaluación de los procedimientos que se realizan en distintas áreas de una empresa son necesarios de tal modo que todo se ejecute de una manera eficiente, y así las políticas y procedimientos establecidos ayudaran a que todo se genere con un mejor desempeño de trabajo, por lo que contar con un manual de procedimientos, hará que se tenga una descripción fácil de las actividades que deben seguirse en las realizaciones de cada unidad administrativa y/o de otra índole.

CARNISA, cuenta con cinco áreas que son fundamentales para el funcionamiento de sus operaciones, el inicio de todo el proceso para llevarle el producto final al cliente, es el área de producción, donde actualmente sus procedimientos son realizados de manera empírica y esto provoca deficiencias tales como; desconocimiento del seguimiento de los procesos,

incumplimiento de horarios en la entrega del producto, incremento en los costos y gastos de operación.

Por lo anterior se denota la falta de un procedimiento adecuado en el proceso de producción para el desarrollo de la actividades, un mal servicio al cliente por el incumplimiento en la demanda que el cliente hace a la empresa.

Con lo descrito anteriormente, para CARNISA es alarmante por que se genera duplicidad en la operación, baja credibilidad de los clientes, disminución en las utilidades de la empresa y así también se le abre campo a la competencia para que ingrese a los clientes.

Por lo tanto se pretende evaluar los procedimientos que el personal operativo de la empresa CARNISA, realizan y así proponer una mejora continua en cada proceso de operación.

1.3 Justificación

La mejora continua es indispensable en una empresa porque se basa en la eficiencia y eficacia con que se pretende alcanzar los objetivos determinados en un área de trabajo. Eso conlleva a que es necesario contar con procedimientos claros de cada proceso a desarrollar por cada unidad de persona que ejecuta o realiza una operación.

Eso permite evaluar los procedimientos actuales con que cuenta el área de producción de CARNISA, para conocer si existe duplicidad en sus operaciones, donde o que es lo provoca el descontrol del seguimiento de las mismas, porque se genera el incumplimiento de la entrega en el horario solicitado. Así proceder a la proponer una herramienta que permita el alcance del objetivo en dicha área.

1.3.1 Pregunta de investigación

De qué manera afecta la falta de normas y procedimientos en el área de producción de la empresa CARNISA.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Evaluar los procedimientos actuales del área de producción de CARNISA, para el desarrollo de las actividades.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el manual de puestos del área de producción de la empresa CARNISA.
- Conocer los procedimientos que son desarrollados por el personal responsable en el área de producción de la empresa CARNISA.
- Examinar los procesos desarrollados por el personal del área de producción de la empresa CARNISA.
- Descubrir los procesos que son necesarios para el desarrollo y seguimiento de cada actividad.

1.5 Alcances y límites

1.5.1 Alcance

Con la evaluación de los procedimientos desarrollados por el personal responsable del área de producción de la empresa CARNISA, se pretende diseñar un manual de Procedimientos que facilite la correcta ejecución de las actividades y tareas definitivas para el logro de la misión de la empresa, sirviendo de guía para las gestiones necesarias.

1.5.2 Límites

a. Temporal: La evaluación de los procedimientos efectuados por el personal responsable del área de producción y el análisis de dichos procedimientos se realizara a partir de febrero de 2015 a finalizar en diciembre del presente año.

b. Institucional: La evaluación de los procedimientos se realizara directamente en el área de producción de la empresa de CARNISA, ubicada en el municipio de Quezaltepeque, departamento de Chiquimula.

c. Personal: Se evaluarán las funciones del personal representante del área de producción y los subordinados.

Con la evaluación de los procedimientos desarrollados por el personal responsable del área de producción de la empresa CARNISA, se pretende diseñar un manual de Procedimientos que facilite la correcta ejecución de las actividades y tareas definitivas para el logro de la misión de la empresa, sirviendo de guía para las gestiones necesarias.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Estado del arte

Describe las investigaciones más recientes y actuales sobre el tema en específico, se refiere al conocimiento o tecnología de punta o vanguardia. Por ello se toman como referencias las siguientes investigaciones para conocer y obtener una idea más clara sobre los manuales de procedimientos y su aplicación en una empresa.

León (2012:63), realiza la investigación basada en Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ”, tomando como objetivo general: diseñar los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ, como aporte para que se estandaricen las actividades de estos procesos. Concluyendo que el manual de procedimientos para el área de compras de mercadería se menciona la existencia de un informe de recepción de mercaderías, el cual es un documento que actualmente no maneja la Distribuidora.

Sin embargo la clara identificación y seguimiento a las observaciones, constituye una herramienta de supervisión y medición de gestión. Recomendando a la empresa, continuar con la evaluación de los procedimientos y aplicar el manual para la mejora continua de los procesos.

Colman (2013:35), realiza la investigación basada en Manual de normas y procedimientos administrativos de la policlínica Maracaibo C.A, tomando como objetivo general; Proponer un manual de normas y procedimientos administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A, concluyendo así; La proposición de mejoras en cada uno de los procesos administrativos, se aplicó en los departamentos que se generaron grandes fallas como farmacia, historias médicas, vigilancia, mantenimiento.

Dicho permitió facilitar la ejecución de las actividades administrativas, como de la gestión general de la institución. Por lo cual se le recomienda a la empresa actualizar periódicamente el

contenido del manual de normas y procedimientos para mayor efectividad, con el propósito de establecer los correctivos pertinentes para su mejor aplicación.

Pinto (2011:04), La investigación desarrollada tuvo como finalidad presentar el diseño de un manual de normas y procedimientos contables y administrativos en el departamento de administración de la empresa 2RF CONSTRUCCIONES C.A para garantizar un mejor control sobre cada una de las actividades que se realicen con el mismo tiempo mayor calidad de los datos que se procesan. En este sentido se definieron objetivos específicos dirigidos a conocer los procedimientos, además de destacar la importancia que tienen los manuales de procedimientos a la hora de tomar decisiones en cualquier organización.

Donde se concluyó que el departamento de administración de la empresa 2RF CONSTRUCCIONES C.A, no posee un manual de normas y procedimientos que regule las actividades contables y administrativas que allí se realizan que les permitan poseer un efectivo sistema de control interno.

Hernández (2005:67), presenta su investigación sobre Diseño e implementación de manual de procedimientos para una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónico. Teniendo como objetivo general, diseño e implementación del manual de procedimientos de cada puesto de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos, analizando así el área de comercialización.

Por lo tanto se concluye que el desarrollo e implementación de los manuales de procedimientos logran un cambio favorable tanto en el ámbito de mejoramiento de ambiente de trabajo como de actividades de cada puesto lo cual provoca que el personal desempeñe sus actividades en menor tiempo y logrando un mejoramiento notable en la productividad y eficacia de la misma. Por lo cual se recomienda la actualización continua de los manuales.

Chávez (2015:06), propone su investigación en el Diseño e implementación de una metodología para un manual de procesos y procedimientos aplicado al área contable-financiera de la empresa fortalecer y mejorar el control interno, los manuales ayudan a los usuarios internos a obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral de los procesos, procedimientos, políticas y responsabilidades de las actividades y funciones que se desarrollan dentro de cada departamento.

Se concluye reconociendo que un desarrollo eficiente y eficaz de los procesos y procedimientos contables financieros es un pilar y herramienta fundamental para un buen manejo de recursos humanos, tecnológicos y financieros eficientes. Del cual se recomienda la aplicación continua de los procesos.

2. 2 Manuales

Se define a los manuales de la siguiente manera; Instrumento que contiene forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimiento de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución (anónimo, Definición de manual, 2011).

2.2.1 Objetivos de los manuales

La elaboración de un manual, contempla el informar y capacitar a las personal sobre sus funciones, pasos a seguir, relaciones, políticas y/o normativa de una organización. De igual manera, contar con manuales, se minimiza el riesgo que exista duplicidad de funciones, y se establece y determina claramente las responsabilidades de todas las personas que participan en un proceso. Así mismo, los manuales propician la uniformidad en el trabajo, sirven como medio de integración y orientación al nuevo personal, entre otras.

2.2.2 Ventajas y desventajas de los manuales

Ventajas.

- Totalizan las funciones y procedimientos que se ejecutan en una organización. Registran todas las prácticas estipuladas de control de la organización y sirven como fuente de consulta.
- Permiten que las gestiones administrativas y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios subjetivos de los funcionarios de la organización, ya que estarán regidas por normas que mantienen continuidad a través del tiempo.
- Establecen acciones a seguir y las responsabilidades que deben asumir en situaciones de incertidumbre o dudas respecto al área que debe actuar o la decisión a tomar.

Desventajas

- La elaboración de los manuales, implica un costo de redacción y fabricación y en muchos casos, la contratación de terceros para el levantamiento de información y determinación de procesos.
- Actualización; exige una constante actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido, acarrea su total inutilidad.

2.2.3 Tipos de Manuales

Existen tipos de manuales en los cuales se encuentran los manuales de organización, los manuales de procedimientos, manual de empleado, manual de puesto de trabajo entre otros.

2.3 Definición de Manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos describen en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

2.4 Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo son dibujos que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas que se deben seguir para el seguimiento de un proceso. De igual manera, los flujogramas le permiten a las organizaciones describir secuencialmente los distintos pasos o etapas y su interacción en los distintos departamentos.

La importancia de los diagramas de flujo radica en que facilitan la manera de representar visualmente la secuencia de datos por medio de un sistema de tratamiento de información en este realizamos un análisis de los procesos o procedimientos que requerimos para llevar a cabo una actividad específica.

2.4.1 Tipos de diagramas

Existen varios tipos de diagramas de los cuales están los diagramas verticales, panorámicos, arquitectónicos entre otros.

2.4.2 Clasificación de los diagramas de flujo

Por su amplia utilización y debido a todas las adaptaciones a que son sometidos para satisfacer las necesidades particulares de cada trabajo, los diagramas de flujo presentan muchas variantes, en diversas formas y con diferentes títulos.

Para efecto de estudio los diagramas pueden clasificarse en los grupos siguientes:

- Que indican sucesión de hechos.
- Con escala de tiempo.
- Que indican movimiento.
- Por su presentación.
- Por su formato.
- Por su propósito.

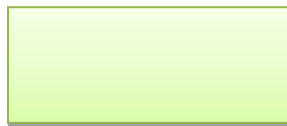
2.4.3 Flujo gramas

El estudio y evaluación de flujo gramas es llevar por medio de una representación gráfica los procedimientos de operación de simbologías destacándose entre las más comunes, según refiere Gómez, F. (1995: 111) en el libro denominado Sistemas y procedimientos administrativos, siendo las más comunes los siguientes aspectos:

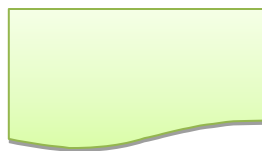
Límites: Símbolo que se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.



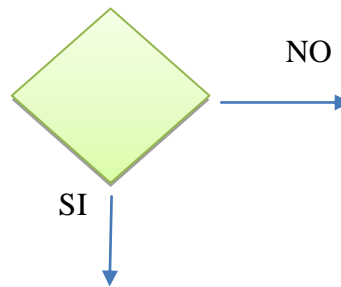
Operación: Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa de quien la ejecuta se registra en el interior del rectángulo



Documento: Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda.



Decisión: Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que sales del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.



2.5 Procesos

Conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado (producto) que satisface una o varias necesidades.

2.6 Procedimientos

Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respectivas relaciones y que es específica en su ejecución (estática) el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras

Características de un procedimiento:

- Está definido en pasos secuenciales a los cuales se le denomina tarea o actividad
- Las secuencia de las tareas esta normada y alineada a la estructura de la organización.
- Su característica principal es el nivel de detalle que entrega de las acciones que se llevan a cabo.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Sampieri (2010:03) describe la investigación descriptiva; como la que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

Por lo tanto la investigación descriptiva ayudara en el proceso para el abordaje de los procedimientos que se desarrollan en el área de producción de la empresa CARNISA, donde se evaluara cada proceso en detalle, en sus dimensiones y componentes.

3.2 Sujetos de investigación

3.2.1 Personas

En la presente investigación se pretende recolectar información con las siguientes personas involucradas en el área a investigar.

Gerente general	1
Jefe de producción	1
Supervisor de producción área de pollo	1
Operativos	25
Pesador	1
Descargadores	5

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

En dicha investigación se tomará como base el manual de puestos y funciones de la empresa CARNISA y así tomar como base los puestos, las funciones y responsabilidades de cada colaborador, para conocer el proceso y desarrollo de cada puesto y evaluar si los procedimientos no se repiten o las funciones no duplican el trabajo, y así poder medir los tiempos de cada colaborador enfocando siempre el área de producción a evaluar.

Los instrumentos a utilizar en la investigación serán; entrevistas al personal, observación directa, que ayudaran en conjunto a un mejor análisis de los procedimientos del área de producción de la empresa CARNISA, así también el análisis de las fuentes secundarias existentes en la empresa.

La entrevista consistirá en un enunciado de 10 preguntas claves para la obtención de la información deseada y aplicada a los procesos consecuentes ver anexo 2, aplicable a los mandos medios del área de producción.

Encuesta realizada al personal operativo que consistirá con 5 enunciados que ayudaran a recolectar información sobre los procedimientos que desarrollo durante el proceso de trabajo, ver anexo 1

3.4 Diseño de la investigación

Para efectos de la presente investigación se hace necesario considerar las siguientes actividades las cuales orientan el proceso:

- Elección de la empresa objeto de estudio
- Desarrollar la evaluación preliminar de la organización para la familiarización correspondiente
- Diagnóstico sobre la situación actual interna y externa de la empresa
- Elaboración del cuadro de sistematización del problema
- Definición del tema de investigación
- Desarrollo del marco contextual donde se desarrollará la investigación

- Elaboración del marco conceptual que soportarán la investigación
- Establecimiento de la metodología a seguir para realizar la investigación
- Determinar los sujetos objeto de estudio así como sus unidades de análisis
- Elaboración de instrumentos de recopilación y medición de datos
- Presentar plan de investigación
- Prueba piloto y validación de instrumentos de investigación
- Corregir los instrumentos de investigación
- Ejecutar la Investigación de campo
- Tabular e interpretar los datos obtenidos
- Discutir y analizar los resultados obtenidos
- Concluir de acuerdo a los objetivos o indicadores de la investigación
- Plantear la propuesta de solución a la problemática determinada
- Presentación del proyecto final.

3.5 Modelo de cronograma

Cuadro no 1, modelo de cronograma,

Cronograma de actividades de investigación																												
Nombre del Tema: Evaluación de los procedimientos del área de producción de la Empresa CARNISA																												
Del 30 de Mayo al 05 de diciembre de 2015																												
No.	ACTIVIDAD	SEMANAS																										
		TESIS II													TESIS III													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	Corrección al proyecto de investigación																											
2	Prueba piloto y validación de instrumentos																											
3	Investigación de campo																											
4	Tabulación e interpretación de datos																											
5	Discusión y análisis de resultados																											
6	Conclusiones																											
7	Entrega de proyecto de Tesis II																											
9	Corrección y ampliación de actividades tesis II																											
10	Propuesta de solución a problemática actual																											
11	Primera revisión de tesis III																											
12	Segunda Revisión de tesis III																											
13	Entrega de informe final																											

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo: Se contara con la totalidad del personal asignado en el área de producción para el desarrollo de la investigación.

4.2 Presentación de resultados: Presentación de resultados de la entrevista realizada el supervisor responsable del área de producción de la empresa CARNISA

Desarrollo	No	Interrogantes	Respuestas
Manual	1	El personal que está a su cargo conoce las funciones y responsabilidades que deben de desempeñar	Si
	2	Es aplicable para su área asignada el manual de puestos y funciones que tiene la empresa	Si
Procesos	3	Conoce las actividades que desarrolla su personal operativo	Si
	4	Las actividades que desarrolla su personal son aplicables o generan duplicidad en el trabajo	No. Defina: Desarrollo duplicidad porque todos realizan las funciones de la misma manera
	5	Todas las actividades provienen de un inicio grupal o individual en el desarrollo de la operación	Si. Defina: Se desarrollan de un inicio y final individual
Procedimientos	6	Los procedimientos vienen de una línea continua	No
	7	Describe a grandes rasgos el procedimiento actual del área de producción de pollo	Se realiza la recepción de pollo vivo para proceder a la matanza, se define la cantidad de pollo a matar por persona, se inicia la matanza, pelada, despastada y desviserado del pollo. Luego se prosigue a la lavada del pollo y a que cumpla el tiempo indicado en el agua luego procese a destilarse para ser trasladado a los mercados solicitados

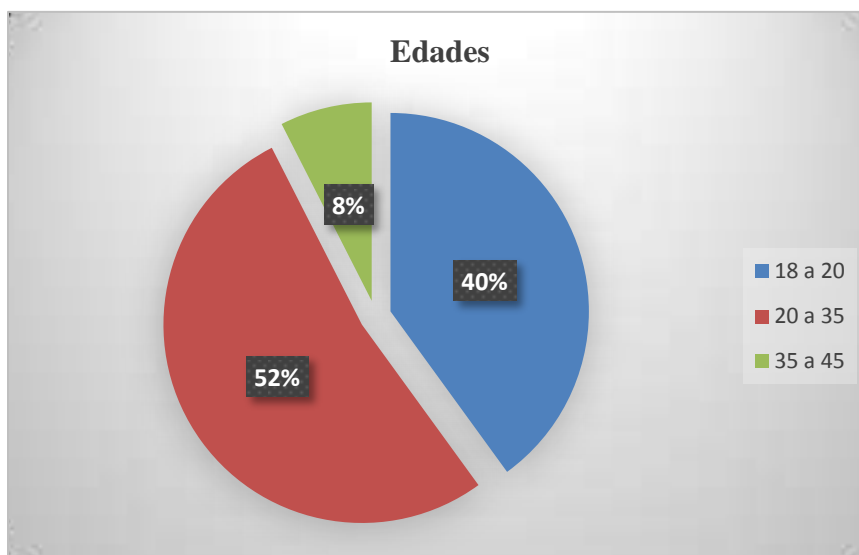
	8	Considera usted que los procedimientos desarrollados actualmente son monótonos	No, Cada persona se desenvuelve en todas fases del proceso
	9	Considera usted que es necesario un cambio en el procedimiento del pollo	Si, podría mejora parte de los procedimientos
	10	Que cambios sugiere usted que son necesarios realizar	Evaluar si es aceptable la línea continua, para saber ayuda a cumplir con los requerimientos que los clientes solicitan el producto.

Fuente: Elaboración propia

La importancia del conocimiento de las actividades que desarrolla un personal que está bajo la responsabilidad de un mando medio, contiene gran valor para determinar el funcionamiento adecuado por cada colaborador. Así también para saber a qué grupo se debe encausar para que los procedimientos establecidos por la empresa se efectúen de la manera más eficiente.

4.2 Presentación de resultados de la encuesta realizada al personal operativo en el área de producción (área de pollo) de la empresa CARNISA.

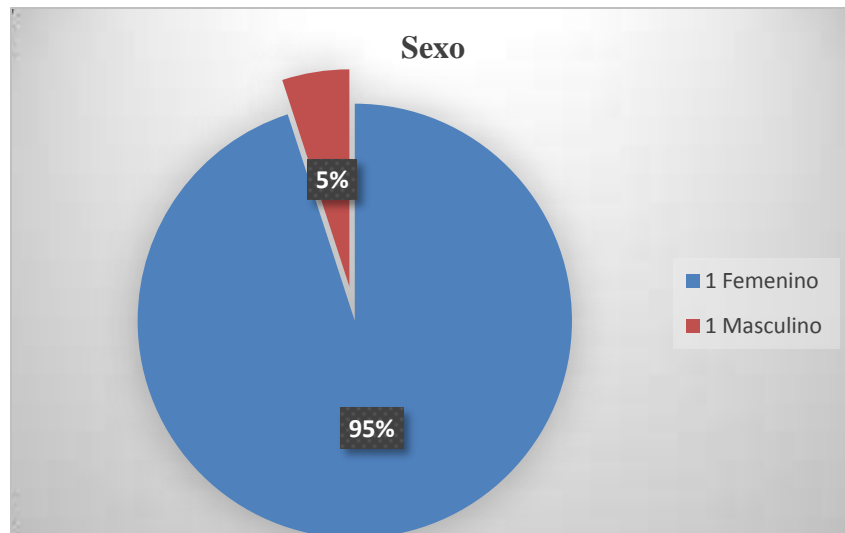
Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de las personas se encuentran en las edades comprendidas de 20 a 25 años considerando que están en la edad para poder desarrollar la función que se le fuere asignada.

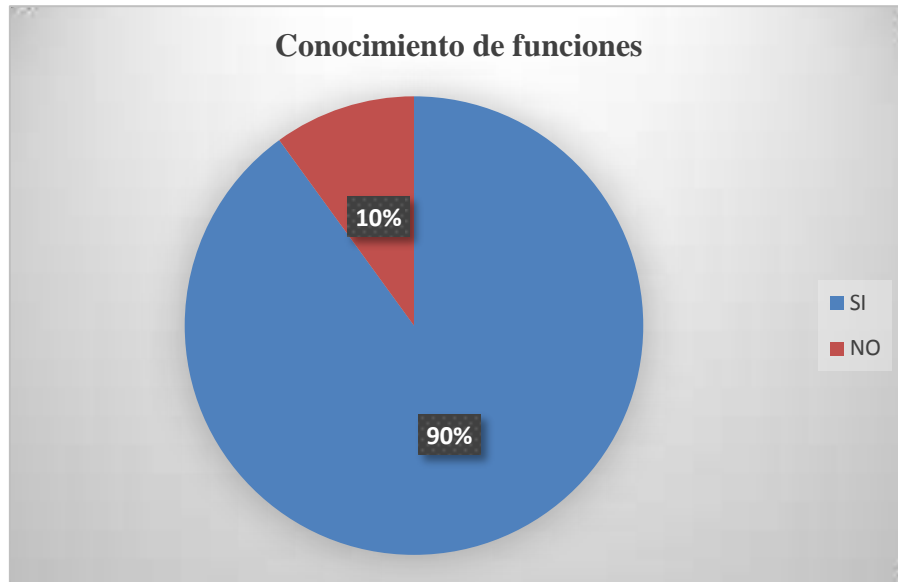
Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia

La representación gráfica de los colaboradores que se desempeñan en el área de producción en su mayoría son mujeres, considerando que el tipo de proceso se basa en la manipulación de pollo, siempre haciendo la salvedad que la función de dicho trabajo la pueden desempeñar hombres y mujeres siempre y cuando presenten la iniciativa para desempeñarse como tal.

Gráfica 3



Fuente: Elaboración propia

Como bien las funciones son un conjunto de actividades afines, dirigidas a proporcionar a las unidades de una empresa los recursos y servicios necesarios para así hacer factible la operación. Es por ello que en la interrogante realizada la mayor parte del personal encuestado de la empresa CARNISA, responde a que conoce sus funciones delegadas.

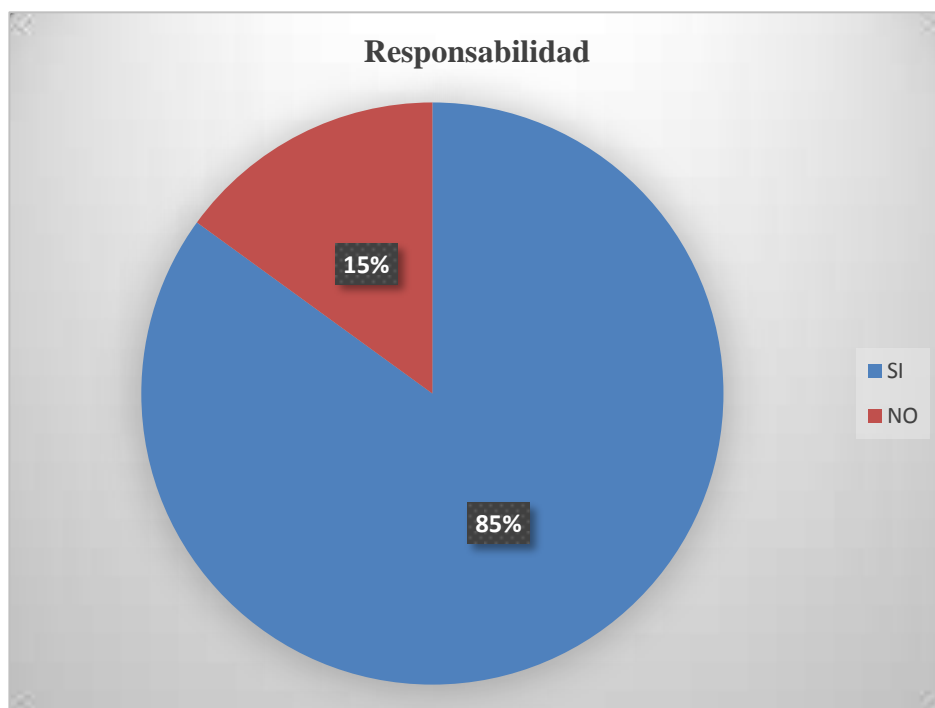
Grafica 4



Fuente: Elaboración propia

El conocimiento de las funciones, son descritas en el manual de funciones de la empresa, pero solamente la mitad del personal desempeñan sus funciones como tal.

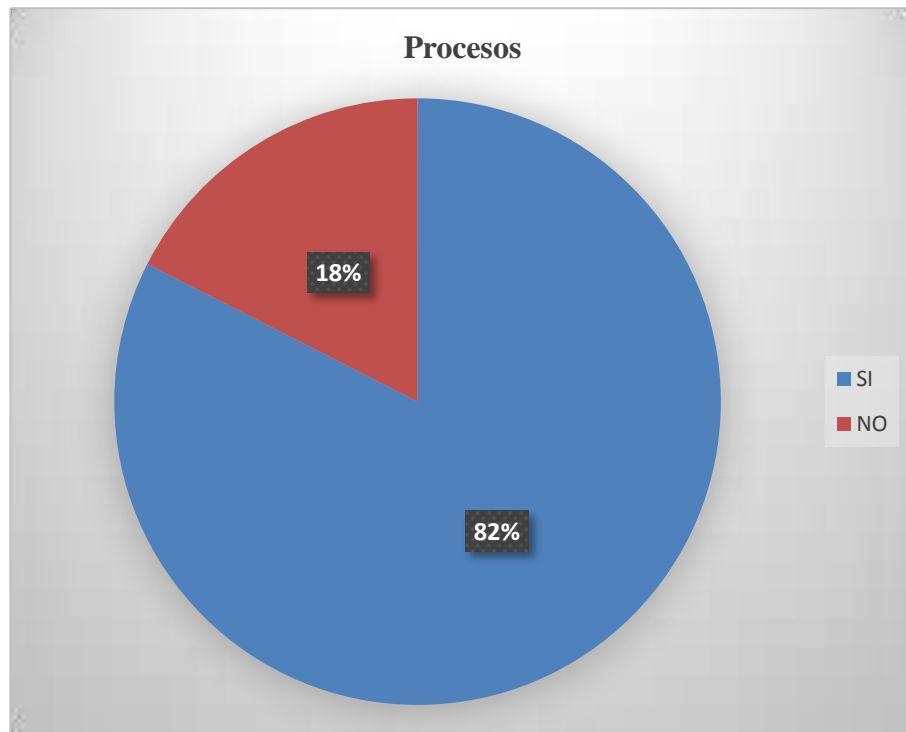
Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia

Responsabilidad hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. Lo que se observó que para el área de producción existe un reglamento interno donde se detallan las responsabilidades del personal. Del cual la mayoría de las personas responden a que tienen conocimiento de ello.

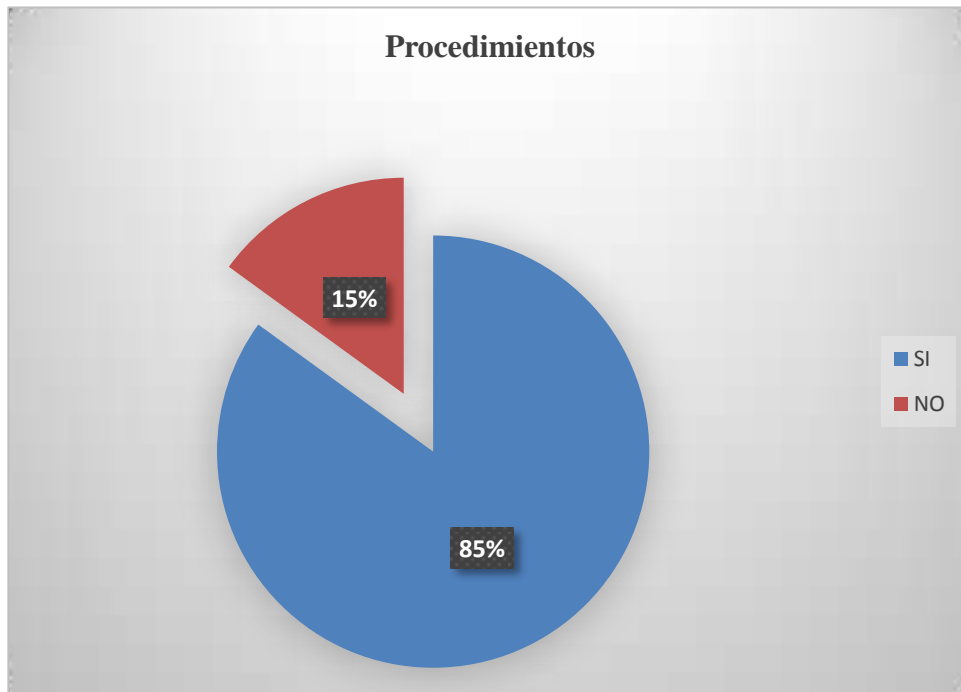
Grafica 6



Fuente: Elaboración propia

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico, los procesos son mecanismo en el desarrollo de las actividades. En la encuesta se denota que la mayoría de las personas consideran que los procesos que se desarrollan en el área de producción son fáciles de entender.

Grafica 7



Fuente: Elaboración propia

Procedimientos, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. En la interrogante la mitad de las personas responden a que los procedimientos no son los adecuados por que se desarrollan de manera general (solo una persona procesa un pollo), por otra parte consideran que el producto se procesa si se realiza de manera continua. Es decir trabajar una línea continua en el desarrollo de los procedimientos.

4.3 Análisis de resultados

León (2012), realiza la investigación basada en Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ”, tomando como objetivo general: diseñar los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ, como aporte para que se estandaricen las actividades de estos procesos.

Concluyendo que el manual de procedimientos para el área de compras de mercadería se menciona la existencia de un informe de recepción de mercaderías, en base a los resultados se puede tomar en cuenta la importancia de la aplicación de los mismos, para conocer las secuencias y estandarizar los procesos que actualmente en el área de producción de pollo, CARNISA aún no se cuentan con ello.

Hernández (2005), presenta su investigación sobre Diseño e implementación de manual de procedimientos para una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónico. Teniendo como objetivo general, diseño e implementación del manual de procedimientos de cada puesto de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos.

La implementación de los manuales de procedimientos logran un cambio favorable tanto en el ámbito de mejoramiento de ambiente de trabajo como de actividades de cada puesto lo cual provoca que el personal desempeñe sus actividades en menor tiempo y logrando un mejoramiento notable en la productividad y eficacia de la misma.

La aplicación constante y actualización de los controles de procedimientos en un área son de mucha importancia, es por ello que se dice que con la implementación de manual los procesos ayudan a lograr un cambio favorable en el ámbito de mejoramiento de ambiente. Los resultados representan la necesidad de la aplicación y mejoramiento del ambiente de trabajo contando con procesos que no sean monótonos y a desarrollar las actividades con efectividad.

4.4 Conclusiones de la investigación

Una vez revisada y analizada la información obtenida mediante la aplicación de técnicas seleccionadas, se puede concluir según los objetivos planteados en lo siguiente

Se evaluaron los procedimientos actuales del área de producción de CARNISA, tomando en cuenta que se observaron debilidades en cuanto a que; carecen de procedimientos escritos, formalizados y poco conocidos por los colaboradores involucrados.

Actualmente se cuenta con un manual de puestos y funciones en el cual la descripción de las funciones del personal del área de producción se encuentra generalizado y no existe el detalle necesario para el buen funcionamiento de su desarrollo.

Los procedimientos con los que actualmente cuenta el área de producción son cerrados según se observó que todo el personal realiza la función de la misma manera, por ejemplo proceso de producción para la obtención de un producto terminado, pollo vivo, procede a la matanza, quemado, desplumado, despatado, desviserado, lavado y producto final.

Considerar la propuesta en la implementación del instrumento que facilite el desarrollo de las actividades del área de producción para la obtención de resultado eficaces.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que la desarrollan, versus un procedimientos que son módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben de cumplir políticas y normas establecidas.

El no tener una guía sistemática para desarrollar los procesos dentro de un área en específico se provocara duplicidad de las operaciones correspondientes al colaborador responsable o asignado en el área.

Por ello el objetivo de dicha propuesta es elaborar un manual de procedimientos para el personal del área de producción de la empresa CARNISA.

5.2 Justificación

La necesidad de contar con un manual de procedimientos para el área de producción es primordial para el desarrollo de todas las actividades que realizan cada personal operativo, el no contar con un manual donde se describan las actividades concernientes al personal correspondiente provocara duplicidad en las operaciones. La aplicación de un manual hará que cada personal tenga el conocimiento de sus actividades, y con ello provocara el identificar y señalar quien? Cuando? Como? Donde? para que? porque de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

5.3 Objetivos de la propuesta

Proponer un instrumento que ayude al personal para el conocimiento y desarrollo de los procedimientos en su área correspondiente.

5.3.1 Objetivo general

Hacer uso del manual de procedimientos para reducir la duplicidad en las operaciones

5.3.2 Objetivos específicos

Dar a conocer el manual de procedimientos al personal operativo del área de producción

5.4 Desarrollo de la propuesta



**Manual de procedimientos del área de producción de la empresa CARNISA,
ubicada en el municipio de Quezaltepeque, Chiquimula.**

Elaboro: Astrid Elizabeth Penagos

Primera Edición
Diciembre de 2015

Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 1-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

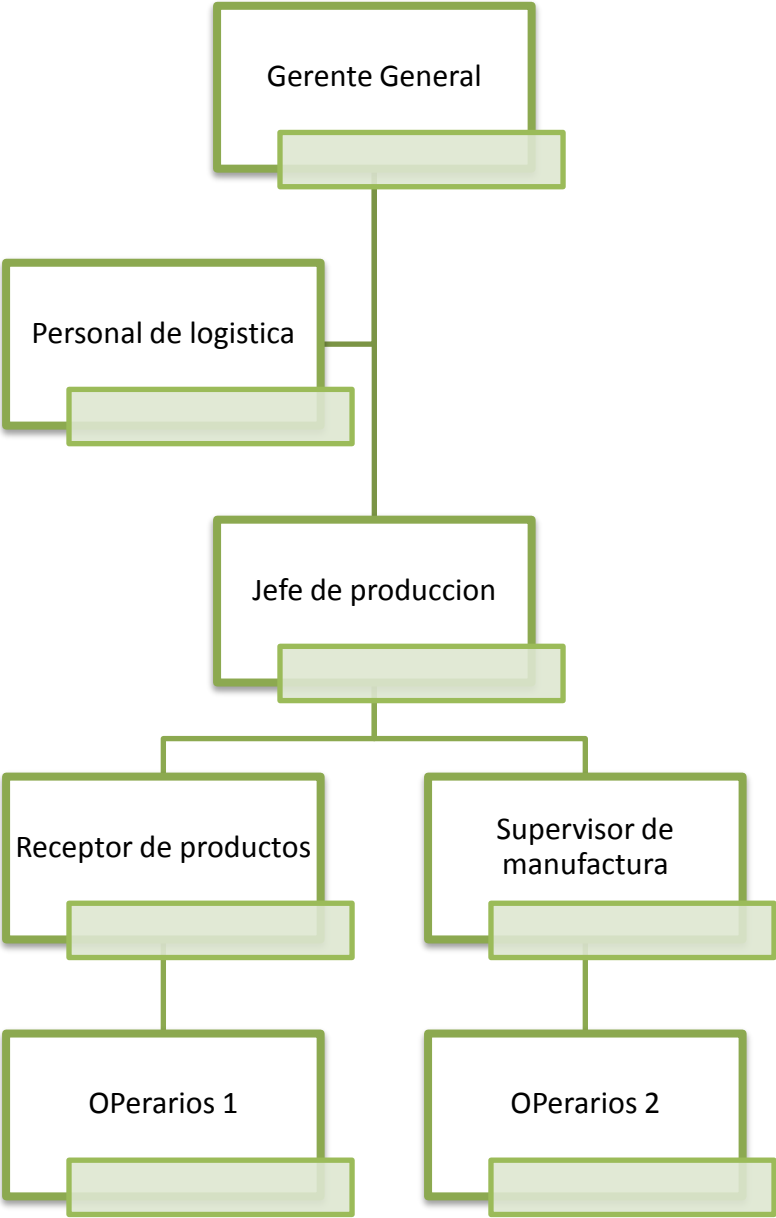
Presentación

El área de producción, también llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios).

CARNISA, actualmente consta con dicha área donde su producto líder en el mercado es el pollo destazado artesanal en el cual para la transformación de dicho producto se cuenta con el siguiente personal para la realización de los procesos correspondientes.

Cargos	Cantidad de personas
Gerente General	1
Jefe de producción	1
Receptor de productos	1
Operarios 1	5
Supervisión	1
Operarios 2	35
Total d personal involucradas	44 personas

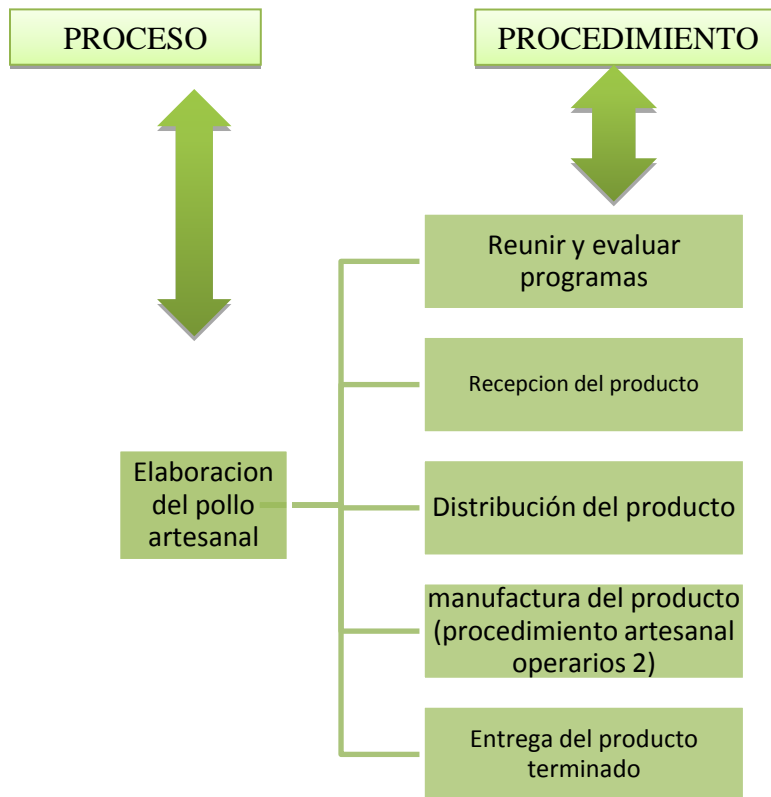
Organigrama del área de producción



Fuente: Elaboración propia

Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 3-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Relación de procesos y procedimientos



Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 4-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Descripción de procedimientos

Puesto o cargo responsable

Gerente General

A quien informa

Ninguno

Nombre del Procedimiento

Revisión, evaluación y autorización de la programación.

Objetivo

Evaluar constantemente las actividades programadas por el jefe de producción para la obtención de los resultados esperados en el área específica.

Responsabilidades

Reuniones constantes con el personal correspondiente.

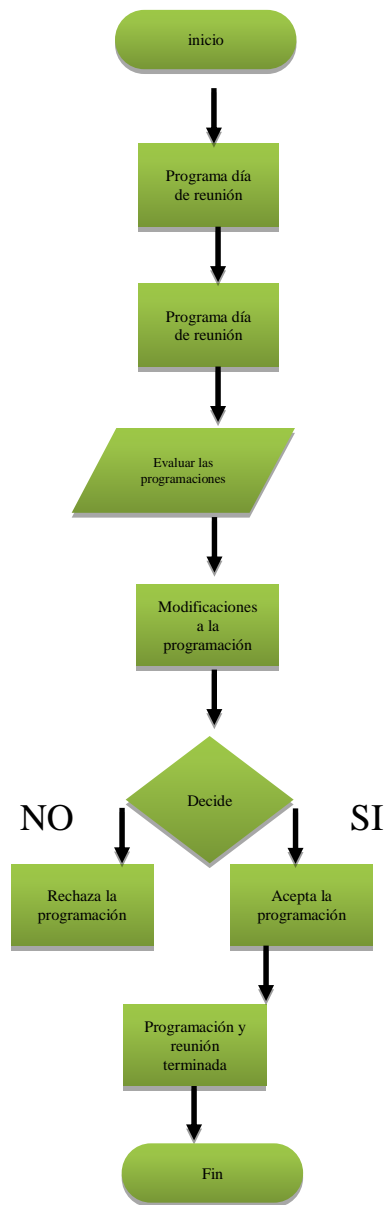
Evaluar los programas presentados por el personal

Realizar el visto bueno de cada actividad programada, para que se cumpla con los parámetros correspondientes.

Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 5-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Desarrollo		
Procedimiento: Coordinación del gerente general		
No.	Responsable	Actividad
1	Gerente General	✓ Programar día de reunión semanal.
2		✓ Reunión semanal con el personal de logística y jefe de producción.
3		✓ Evaluar las programaciones de semanales por el personal.
4		✓ Modificaciones a la programación SI: Considera trabajar como está programado NO: Cambios en la programación
5		✓ Visto bueno y autorización
6		✓ Revisar cumplimientos de metas

Flujo grama de los procedimientos del gerente general



Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 7-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Descripción de procedimientos

Puesto o cargo responsable

Jefe de producción

A quien informa

Gerente general

Nombre del Procedimiento

Programación semanal para la recepción de productos.

Objetivo

Programar la recepción del producto (pollos vivo) semanal para actualización constante de inventarios.

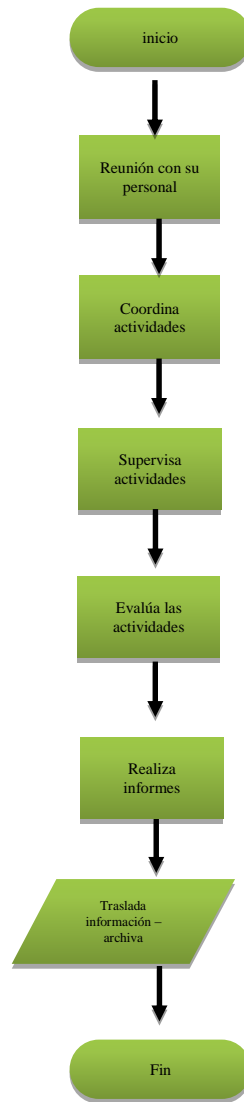
Responsabilidades

- Programar programaciones semanales
- Reunión semanal con el Jefe inmediato
- Evaluación de las actividades concernientes con el personal a su cargo
- Conocer las debilidades que se cuenta con el área de producción y poner en marcha las posibles soluciones y así desarrollar cada actividad con el cumplimiento en lo programado.

Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 8-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Desarrollo		
Procedimiento: Jefe de Producción		
No.	Responsable	Actividad
1	Jefe de producción	✓ Reunión semanal y quincenal con su personal
2		✓ Coordinar a su personal a cargo.
3		✓ Supervisar las actividades
4		✓ Evaluar actividades el personal
5		✓ Realiza informes
6		✓ Traslada la información correspondiente a su Jefe inmediato.

Flujo grama de los procedimientos del jefe de producción



Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 10-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Descripción de procedimientos

Puesto o cargo responsable

Receptor del producto

A quien informa

Jefe de producción

Nombre del Procedimiento

Recepción de productos para manufacturar.

Objetivo

Recibir el producto de una manera ordenada donde desde el inicio la calidad cumpla con las expectativas del cliente y la empresa.

Responsabilidades

- Puntualidad en la recepción del producto
- Manejo de personal a su cargo, con dinamismo, carácter de calidad.

Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 11-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Descripción de procedimientos

Puesto o cargo responsable

Operario 1

A quien informa

Receptor de productos

Nombre del Procedimiento

Descarga de producto.

Objetivo

Recibir el producto de una manera ordenada donde desde el inicio la calidad cumpla con las expectativas del cliente y la empresa.

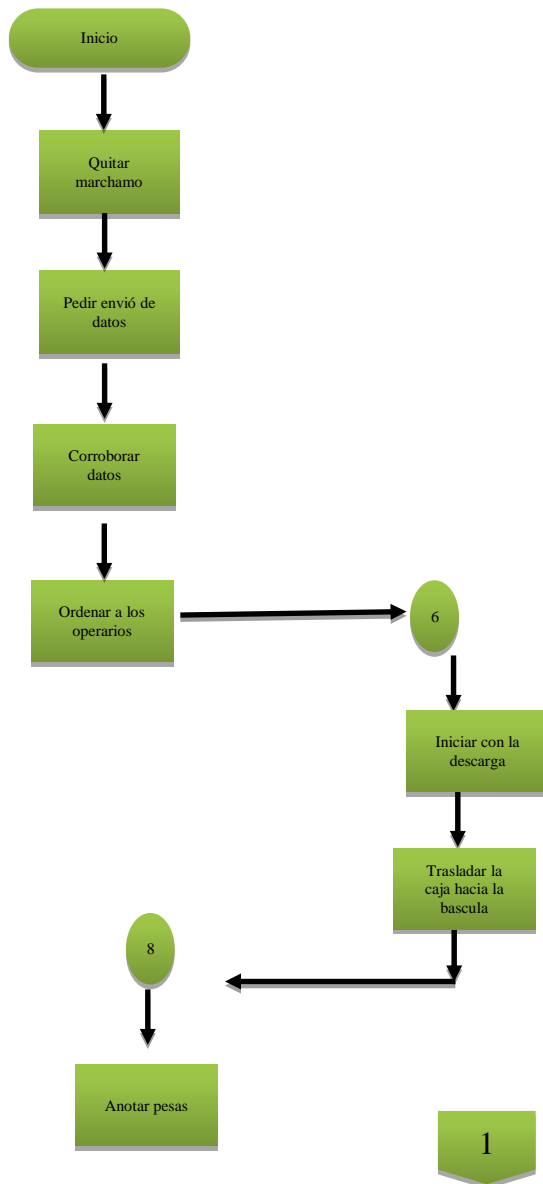
Responsabilidades

- Puntualidad en la recepción del producto
- Manejar el control de calidad en el proceso de descarga.
- Llevar los insumos necesarios para el desarrollo de sus responsabilidades.

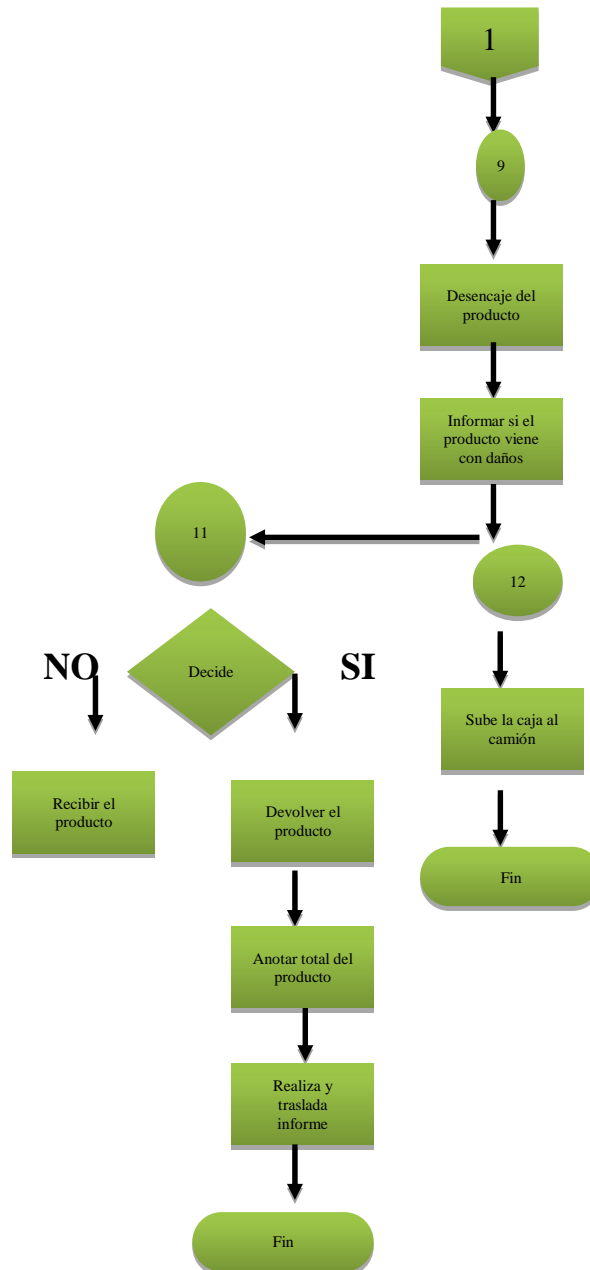
Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 12-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Desarrollo			
Procedimiento: Recepción y descarga de pollo vivo			
No.	Responsable	Actividad	
1	Receptor del pollo vivo	✓ Inicio de la operación.	
2		✓ Quitar marchamo al camión ingresado.	
3		✓ Pedir envío de datos por el proveedor al piloto.	
4		✓ Corroborar datos	
5	Operarios 1	✓ Dar la orden para que los operarios inicien la descarga del producto	
6			✓ Iniciar con la descarga
7	Receptor de pollo vivo		✓ Trasladarlo a la bascula
8	Operario 1	✓ Anotar pesas	
9	Receptor del pollo vivo		✓ Desencaje del producto
10			✓ Informar si viene producto
11			✓ Subir caja al camión
12		✓ Decidir	✓ Finalizar operación
13		✓ Devolver producto	
14		• Recibir el producto	
15		• Devolver el producto y anotar	
16	✓ Anotar total de producto recibido		
17		✓ Trasladar informe	
		✓ Finalizar operación	

Flujo grama del proceso de recepción de pollo vivo



Flujo grama del proceso de recepción de pollo vivo



Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 15-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Descripción de procedimientos

Puesto o cargo responsable

Supervisor de la manufactura del producto

A quien informa

Jefe de producción

Nombre del Procedimiento

Supervisar los procedimientos de los operarios 2.

Objetivo

Supervisar el control de la calidad del producto terminado, manufacturado por los operarios 2.

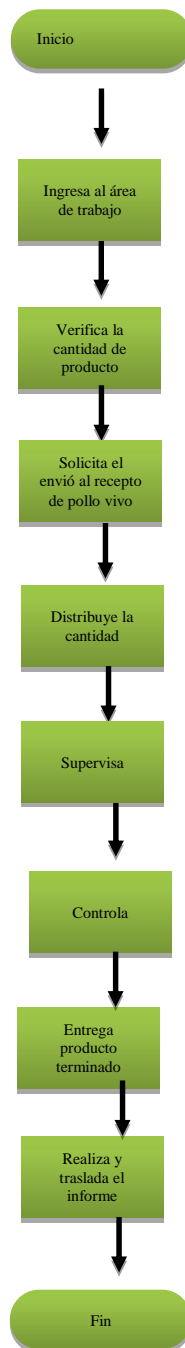
Responsabilidades

- Puntualidad en el ingreso al área de trabajo
- Manejo de personal a su cargo, con dinamismo, carácter de calidad.
- Delegar la cantidad de producto por operario
- Controlar la calidad del producto
- Realizar informe de las operaciones, de las ventajas y desventajas del procedimiento realizado
- Realizar informe sobre la calidad del producto recibido y procesado.

Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 16-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Desarrollo		
Procedimiento: Supervisión del proceso de manufactura		
No.	Responsable	Actividad
1	Supervisor del área	✓ Ingreso al área de producción
2		✓ Verificación de la cantidad de producto a procesar
3		✓ Solicitar envío al receptor de pollo vivo
4		✓ Distribuir cantidad de producto a los operarios 2
5		✓ Supervisar la calidad del producto procesado.
6		✓ Controlar el manejo del producto
7		✓ Entrega el producto terminado a los vendedores
8		✓ Realiza informe
9		✓ Finaliza

Flujo grama del proceso de supervisión a los operarios 2



Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 18-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Descripción de procedimientos

Puesto o cargo responsable

Operarios 2

A quien informa

Supervisor del área

Nombre del Procedimiento

Manufactura del producto, para la obtención del pollo artesanal

Objetivo

Realizar los procedimientos adecuados para la transformación del producto terminado, entre pollo vivo trasladarlo a pollo beneficiado artesanal.

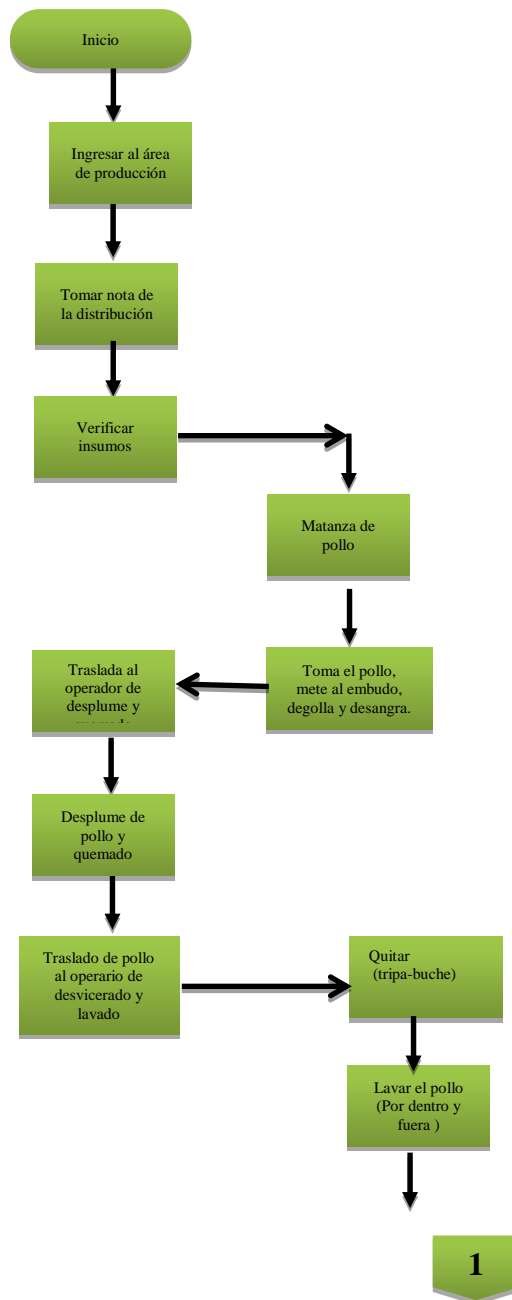
Responsabilidades

- Puntualidad en el ingreso del área de trabajo
- Contar con los insumos que la empresa y área demandan (uniforme, redecilla, gabacha, botas plásticas blanca y buena presentación).
- Respetar el are de trabajo correspondiente.

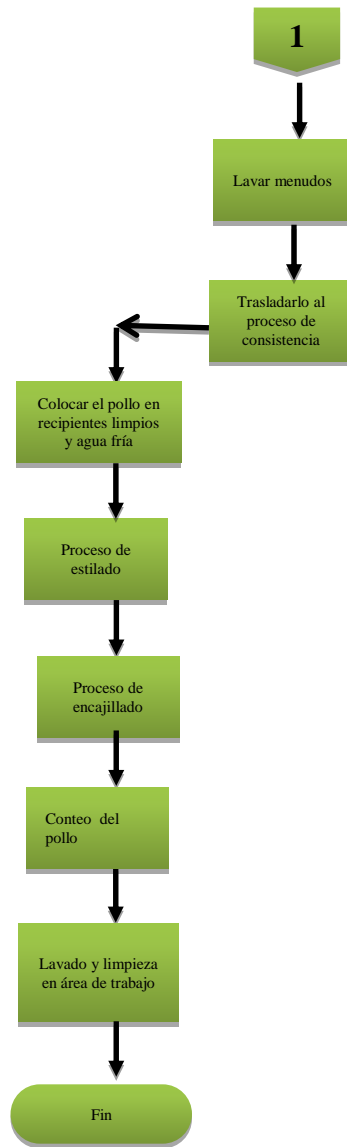
Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 19-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Desarrollo		
Procedimiento: Supervisión del proceso de manufactura		
No.	Responsable	Actividad
1	Operario 2	✓ Ingresan al área de producción
2		✓ Toman nota de la distribución de producto
3		✓ Verifica el fuego y el agua que este en la temperatura
4		indicada
5		✓ Inicia el proceso de matanza
6		✓ Traslada al operador de quemado y desplume.
7		✓ Traslada al operador de despatado y quitar cabeza.
8		✓ Traslada al operador de desviserado y lavado.
9		✓ Operador que lava menudo
10		✓ Traslado del producto al agua fría para obtener
11		consistencia
12		✓ Destilado del pollo
	✓ Conteo y entrega al supervisor	
	✓ Lavado y limpieza en área de trabajo	
	✓ Finalizar tarea.	

Flujo grama del procedimiento para obtener el pollo beneficiado artesanal



Flujo grama del procedimiento para obtener el pollo beneficiado artesanal



Manual de Procedimientos del área de producción CARNISA	Página 22-
	Edición: Primera
	Fecha: diciembre 2015

Conclusión

1. La existencia de un detalle de los procedimientos que cada persona debe aplicar es fundamental para el desarrollo de cada actividad que corresponde a su cargo, de igual manera la aplicación de los mismos.

5.5 Programa de implementación

El desarrollo de la implementación será desarrollado en las siguientes fases

	Actividad	Fecha
1	Presentar el plan propuesto al gerente general	Enero 2016
2	Revisar para la corrección e implementación de actividades propuestas por el Jefe de producción	Enero 2016
3	Realizar la impresión correspondiente del plan	Enero 2016
4	Reunión con el personal operativo y mandos medios para la presentación del plan	Enero 2016
5	Pruebas pilotos en la implementación del plan	Enero 2016
6	Implementación y aplicación del plan en el área de producción	Febrero 2016

Fuente: Elaboración propia

5.6 Presupuesto de la propuesta

Descripción	detalle del gasto	cantidad	precio	total
Hojas de papel bond	Hojas para la impresión de la elaboración del plan.	2	Q 42.00	Q 84.00
Folders	Para agregar la descripción del plan.	20	Q 1.00	Q 20.00
Fastenes	Para la adjudicación del plan.	20	Q 0.50	Q 10.00
Lapiceros	Para la corrección del plan a presentar en las fases.	40	Q 1.50	Q 60.00
Fotocopias	Para obtención de los instrumentos.	40	Q 0.30	Q 12.00
Cartuchos de tinta	Para la impresión en la realización del plan.	4	Q 110.00	Q 440.00
Encuadernado	Para adjuntos impresiones que resulten del plan.	1	Q 40.00	Q 40.00
Combustible	movilización para la obtención de información	2	Q 30.00	Q 60.00
Implementación del plan	Costos para la inducción hacia el personal del área.	1		Q 1,400.00
				Q 2,126.00

Referencias Bibliográficas

- Enrique Benjamín Franklin (2000) *Organización de empresas*—Tipos de manuales
- Richar Chase (2009) *Administración de Operaciones* (12 edición) grupo Mc Graw Hill.
- Ever Humberto Hernández Monterroso (2005) Tesis basada en *Diseño de un manual de procedimientos contables aplicados a la secretario de integración económica centroamericana (SIECA)*.
- Érica Beatriz León Galquez (2012) Tesis basada en *Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de compras y ventas de mercaderías de la Distribuidora AJ*.
- Roberto Hernández Sampieri (2010) *Metodología de la investigación* (5ta edición) grupo Mc Graw Hill
- Jesús Antonio Pinto Betancur (2011) *Tesis basada en Diseño de manual de normas y procedimientos administrativos contables en el departamento administrativo de la empresa 2RF Construcciones C.A*
- Haydee Guadalupe Hernández Méndez (2013) *Diseño de implementación del manual de procedimiento de una compañía dedicada a la comercialización, de productos electrónicos*

Anexos

Instrumento de investigación

Universidad Panamericana

Sede Universitaria de Zacapa

Ciencias Económicas

Programa de actualización y cierre académico –ACA-



Anexo No 1

Encuesta

El objetivo de la encuesta es conocer los procesos y procedimientos que se realizan en el área de producción de la empresa, por ello se desglosan las siguientes interrogantes.

Para cumplir estos objetivos la encuesta está dividida en tres partes; manual, procesos y

Procedimientos

Identificación

Nombre de la entidad _____ área de trabajo

Puesto que ocupa _____ Tiempo en el cargo

Edad _____

Sexo _____ M _____ F _____

Nivel

académico _____

Estado civil

Preguntas de la investigación

Manual

1. Conoce las funciones asignadas en el manual de puestos y funciones

SI NO

2. Realiza su función de la manera descrita en el manual

SI NO

3. Conoce sus responsabilidades SI NO

Procesos

4. Cuanto conoce usted las actividades que debe de desarrollar en su área de trabajo

Poco _____ mucho _____ nada _____

Procedimientos

5. Considera usted que los procedimientos son los adecuados

SI NO Porque _____

Instrumento de investigación

Universidad Panamericana

Sede Universitaria de Zacapa

Ciencias Económicas

Programa de actualización y cierre académico –ACA-



Anexo No 2

Entrevista dirigida al personal a nivel supervisión del área de producción

El objetivo de la entrevista es conocer los procesos y procedimientos que se realizan en el área de producción de la empresa, por ello se desglosan las siguientes interrogantes.

Para cumplir estos objetivos la entrevista, está dividida en tres partes; manual, procesos y

Procedimientos

Identificación

Nombre de la entidad _____ área de trabajo

Puesto que ocupa _____ Tiempo en el cargo

Edad _____

Sexo _____ M _____ F _____

Nivel

académico _____

Estado civil

Preguntas de la investigación

Manual.

1. El personal que está a su cargo conoce las funciones y responsabilidades que están a su cargo.
2. Es aplicable para su área asignada el manual de puestos y funciones que tiene la empresa.

Procesos

3. Conoce las actividades que desarrolla su personal operativo.
4. Las actividades que desarrolla su personal son aplicables o generan duplicidad en el trabajo
5. Todas las actividades provienen de un inicio grupal o individual en el desarrollo de la operación

Procedimientos

6. Los procedimientos vienen de una línea continua.
7. Describa a grandes rasgos el procedimiento actual del área de producción de pollo destazado.
8. Considera usted que los procedimientos desarrollados actualmente son monótonos
9. Considera usted que es necesario un cambio en el procedimiento del pollo.
10. Que cambios sugiere usted que son necesarios realizar.



Quezaltepeque 25 febrero de 2015

Con atención a:

Licenciado
Cesar Fernando Orellana Paiz
Director Universidad Panamericana
ACA-UPANA
Zacapa, Guatemala.

De la manera más atenta y respetuosa me dirijo a usted deseándole que las bendiciones de nuestro creador siempre reinen en usted.

Ei motivo de la presente es para realizarle mi AUTORIZACION a la señorita Astrid Elizabeth Penagos, estudiante de la Universidad Panamericana, para que pueda realizar su investigación supervisada, en esta empresa y así efectuar su trabajo académico durante el tiempo estipulado que la universidad programe.

Sin otro particular me suscribo.

Arlin Zuliana Montes de Calderon.
Gerente General
CARNISA

Quezaltepeque, Chiquimula