**INTEGRANTES:**

**ANGUIANO GUTIERREZ JOSE EDUARDO**

**BARAJAS CURIEL EDGAR FABIAN**

**GIBSON BELTRAN YESSICA**

**MURGUIA SUAREZ ADRIAN**

**PRADO CHAVEZ ALFREDO ALDAIR**

**VICENTE DELGADO ALFREDO**

Procedimientos de procesos productivos y órdenes de producción (históricos).

“CASO COTIDIANO”

ÍNDICE:

[INTRODUCCIÓN 2](#_Toc436304950)

[**Objetivo del Manual.** 2](#_Toc436304951)

[Reseña Histórica. 2](#_Toc436304952)

[Misión 3](#_Toc436304953)

[Visión 3](#_Toc436304954)

[DESARROLLO 4](#_Toc436304955)

[Descripción de la Empresa. 4](#_Toc436304956)

[Proceso de elaboración de las bolsas con imágenes. 4](#_Toc436304957)

[Objetivos de la Empresa. 6](#_Toc436304958)

[Políticas de la Empresa. 6](#_Toc436304959)

[Descripción General de los procesos. 7](#_Toc436304960)

[GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. 7](#_Toc436304961)

[UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS: 7](#_Toc436304962)

[UNIDAD DE COMPRA-VENTA: 7](#_Toc436304963)

[UNIDAD DE TRANSPORTE: 8](#_Toc436304964)

[UNIDAD DE CONTRALORÍA Y TESORERÍA: 8](#_Toc436304965)

[GERENCIA DE OPERACIÓN. 9](#_Toc436304966)

[UNIDAD DE PRODUCCIÓN: 9](#_Toc436304967)

[UNIDAD DE MANTENIMIENTO: 10](#_Toc436304968)

[UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD: 10](#_Toc436304969)

[Descripción del Procedimiento 1. 11](#_Toc436304970)

[Descripción General del Proceso 2. 11](#_Toc436304971)

[Descripción General del Proceso 3. 12](#_Toc436304972)

[Descripción General del Proceso 4. 12](#_Toc436304973)

[CONCLUSIÓN 13](#_Toc436304974)

# **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo consiste en la elaboración de un manual de procedimientos usando información suministrada por la empresa PLASKASA en las áreas de producción, mantenimiento y transporte. Posteriormente se realizará una descripción detallada del proceso de producción, al igual que de 4 diferentes procesos que toman lugar hoy día en dicha empresa, utilizando las diferentes herramientas de diagnóstico.

La elaboración de un manual de procedimientos se logra mediante la recolección de datos relevantes en los diferentes departamentos, y siendo asesorados por recursos humanos quien nos proporciona de las técnicas necesarias para el logro. Esta investigación también nos ayuda a determinar las diferentes fallas existentes en dichos procesos para así poderlas remediar de una manera pronta y oportuna, antes de que se susciten problemas que puedan afectar la productividad de la empresa.

**Objetivo del Manual.**

El propósito de dicho manual es suministrar información sobre 4 diferentes procesos desempeñados en PLASKASA. Dichos manuales fueron realizados por cada departamento, en conjunto con la unidad de recursos humanos, que es la que suministra los métodos para su desarrollo.

### Reseña Histórica.

La empresa Plásticos Kadia, S.A. (PLASKASA), inicia sus operaciones el 31 de Mayo de 1.985, teniendo como ubicación la avenida 64 con esquina avenida 66, No. B6 y B7, Zona Industrial, en la ciudad de Maracaibo, Estado Zulia. Tal como lo establece el Registro de Comercio No. 19, Tomo 33a, inscrita en el Registro Mercantil Primero de la circunscripción judicial del Estado Zulia. Con un capital suscrito de Bs. 3.000.000,00 y pagado de Bs. 3.000.000,00. Los accionistas actuales son: Mou Fan Fung Ng quien suscribió y canceló 750 acciones por un valor de 1.000 Bolívares cada una, el socio Mou Pui Fung Ng suscribió y canceló 750 acciones de la empresa, el socio Mou Shing Fung Ng suscribió y canceló 750 acciones y el socio Yuk Kan Fung Sien suscribió y canceló 750 acciones de la empresa. Es importante resaltar que los tres primeros accionistas nombrados son venezolanos y el cuarto es extranjero pero debidamente autorizado por la Superintendencia de Inversiones Extranjeras según Permiso No. S-9879, expedientes No. 15.445 de fecha 03 de Julio de 1.984.

Esta organización cuenta con 110 empleados (actualmente), en donde gran parte del personal conforman la unidad de producción; y en una pequeña proporción en el área de gerencia administrativa.

Plásticos Kadia S.A. tiene como objetivo social la fabricación de bolsas plásticas, así como también todas las actividades relacionadas con el plástico.

PLASKASA, en su lucha por mantenerse como una de las principales empresas, productora de bolsas está en la ruta hacia la excelencia en la fabricación de este producto; a través de la actualización de sus procesos gestión con la adquisición de nuevas tecnología que le permite estar a la vanguardia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los consumidores, cuya exigencia fomenta que día a día el producto sea cada vez de mejor calidad.

### Misión

La fábrica de Plásticos Kadia, S.A. tiene como misión, satisfacer las necesidades de los consumidores a través de la fabricación de bolsas plástica de diferentes medidas.

Utilizando para tal fin el polietileno de alta y baja densidad y los colorantes como materia prima fundamental para el proceso de transformación el cual se llevará a cabo a través de los departamentos de Extrusora y Sellado-Empaque; todo esto basándose en los más modernos enfoques de calidad, gerencia y tecnología.

### Visión

Plásticos Kadia, S.A. (PLASKASA) es una fábrica que tiene como visión mantener su supremacía en el sector industrial a través de la captación e incremento de la cartera de clientes.

Ser la empresa líder de su ramo en el Mercado Nacional participará en el Mercado Internacional satisfaciendo las necesidades y exigencias de sus clientes, con producto y servicios de la más alta calidad a precios competitivos, utilizando recursos humanos altamente calificados, los mejores insumos en tecnología de vanguardia, para lograr ser una empresa altamente rentable.

Cultivar un ambiente donde todos sus trabajadores sean capacitados y motivados a desarrollar su más alto potencial de productividad y creatividad, para que, quienes laboren en ella mantengan compromiso, lealtad y orgullo, alcanzando así más alta satisfacción en el trabajo.

Ser una empresa capaz de alcanzar retos con una estructura dinámica que promueva inversiones con potencial de desarrollo y rentabilidad. Administrar adecuadamente sus recursos, orientándolos hacia el respeto por el medio ambiente y al mejoramiento de la sociedad.

Contribuir con el desarrollo del país mediante su permanencia en el marco económico nacional y su participación en el mercado internacional, actuando conforme a principios éticos y disposiciones legales”.

# DESARROLLO

### Descripción de la Empresa.

Sólo una mirada atenta y creativa puede descubrir en lo obvio algo nuevo. La tecnología utilizada es la última disponible en el continente. Nuestros procesos son diseñados para un permanente perfeccionamiento, al igual que nuestros profesionales se empeñan en ser expertos inspirados y futuristas.

PLASKASA quiere fundar su filosofía en la riqueza de los seres humanos que dan vida al equipo. Creemos en la mayor riqueza que aporta el trabajar como comunidad, como un equipo, con el dinamismo que proporciona la variedad de enfoques, la pluralidad de ideas. Queremos que esto último sea una fuente principal de nuestro compromiso innovador.

Esta empresa se dedica a la transformación de politilenos para el uso diario y oportuno (Bolsas Plásticas) mediante la maximización de esfuerzos y el aprovechamiento de los recursos. Aspiramos a ser siempre expertos en el negocio de nuestro cliente. La estrategia de PLASKASA es prestar el mejor servicio desde cerca, porque sólo allí logramos comprender sus desafíos y ofrecer nuestra experiencia basada en la realidad. Fidelidad, compromiso y estrechos vínculos con nuestros clientes y sus problemas nos permiten conocer y proyectar junto a ellos.

Para lograr que entre cada cliente y nosotros surjan respuestas, soluciones frescas y originales, buscamos cultivar una complicidad fructífera con ellos. Un vínculo que permita nuevas perspectivas al momento de los retos y desafíos.

El punto donde buscamos producir la innovación es donde se cruza nuestra experiencia con la necesidad de soluciones de nuestros clientes. Allí es donde la visión que tenemos puede producir resultados duraderos.

### Proceso de elaboración de las bolsas con imágenes.

\* Extrusión: Procesando la materia prima. Esta vendría a ser la primera etapa en cuanto a todo proceso que requiera mangas o láminas de polietileno de alta y baja densidad además del polipropileno monorientado, ya sea para impresión, laminado, refilado, sellado o despacho. Se cuenta con un gran número de extrusoras capaces de generar más de 200 toneladas mensuales, nuestro personal obrero esta capacitado para cubrir las exigencias del mercado tanto en polietileno de alta (mangas o láminas de alta resistencia, medidas comerciales, bolsas t-shirt, etc), de baja ( mangas de uso pesado, mangas con fuelle, láminas especiales, láminas termocontraibles, etc.) como polipropileno (mangas y láminas ).

\* Diseño: Creatividad e imagen. En esta etapa, conjuntamente con las ideas y/o bocetos propuestos al cliente se elabora la imagen del producto; para ello contamos con modernos equipos de cómputo de última generación y con un equipo de diseñadores, que desarrollarán propuestas para satisfacer los gustos más exigentes. A su vez, elaborarán el plan de diseño, que consiste en la separación de colores a utilizarse y su distribución en un plano mecánico, así como la ganancia de puntos, el nivel de curvas, el porcentaje de colores en tricomías y cuatricomías.

\* Filmación: Elaborando el mapa. El diseño ya terminado y separado por colores se filma en películas de aluro de plata, llamados negativos; es aquí donde se controla la densidad y el ángulo de las tramas, además de su respectiva emulsión.

\* Pre – Prensa: Materializando las ideas. Llegada la película a esta área, el encargado de la Pre-Prensa revisa las imperfecciones que puedan tener el diseño o los negativos. Con\_ juntamente para una verificación más exhaustiva se realiza un proceso adicional que se llama cromachek; que consiste en un filmado de las láminas de color a través de las cuales se verifica la superposición de los colores del elemento que se va a imprimir, fijando los dibujos de las películas mediante una exposición de ambas en luz ultravioleta.

\* Una vez aprobado esto se procede con el quemado de las planchas, que es muy semejante al cromachek; sólo que en su lugar se utilizan polímeros fotosensibles (clisés). De esta manera se obtienen los diferentes grabados y tramas que se necesitan para el proceso final de Flexo-Impresión.

\* Montaje: Exactitud y precisión. Los clisés o cireles adecuadamente acabados, son medidos en espesor para ver su uniformidad. Visto esto, se procede a la colocación de los mismos en los cilindros o camisas a usarse en las máquinas flexográficas. La precisión de éstos debe ser total, el mínimo error podría causarnos una mala sincronización de colores al momento de la impresión. Estamos seguros de la capacidad de nuestros montadores, pero somos conscientes que las necesidades de nuestros clientes son lo primero; por ello, hacemos uso de una montadora micropunto / sacaprueba.

\* Matizado: Poniéndole color a la vida. El matizador es la persona encargada de proporcionar la tinta en los colores y tonalidades necesarios, mediante el uso de las pantoneras y colorímetros debidamente calibrados. A su vez, determina que tinta es la más apropiada para su utilización, con respecto a productos de impresión interna o externa.

\* Flexo – Impresión: Tecnología y destreza. Esta es la última etapa en cuanto a impresión se refiere, para ello contamos con flexo-impresoras de cuatro, seis y hasta ocho colores; que complementadas con el personal calificado nos permiten entregarle un producto de la más alta calidad de imagen en el menor tiempo posible.

\* Control de calidad: Exigencia al 100%. El minucioso control que es aplicado en los diferentes procesos de producción, hacen de Plaskasa una de las más competentes en la industria plástica. La experiencia obtenida a través de los años, es la base para garantizarle una óptima calidad en sus productos.

\* Laminado: Uniendo nuestras fuerzas. Una vez que el producto impreso es destinado a esta área, se procede al laminado, que es la unión de dos o más láminas, por lo general una lámina impresa con otra(s) sin impresión mediante un adhesivo. Una vez pegados, el producto debe estar en reposo por un tiempo mínimo de tres días , para asegurar así la perfecta adhesión entre éstas láminas. Un envase laminado posee varias virtudes, como por ejemplo: mayor resistencia en el uso, prolongado tiempo de conservación del producto envasado, etc.

\* Corte: Proporciones justas a su medida de trabajo. Los rollos de los productos en proceso salidos de extrusión, impresión y laminado, son llevados a esta área para darle la medida final en el ancho, sentido, tensión de corte y diámetro exacto; además se corrigen otros defectos que pueda presentar el producto final, llámese mala tensión, encartuchamiento y telescopio. Nuestras refiladoras pueden alcanzar una velocidad de corte de 400 metros por minuto.

\* Sellado: El toque final. Este es el último proceso a darse en nuestra planta, la capacidad instalada para sellar diferentes tipos de materiales (polietileno, polipropileno y bopp), la variedad de selladoras para diferentes tipos de sellos (fondo, lateral, parche con troquel, t-shirt, etc. ) y nuestros selladores debidamente capacitados, garantizan que su producto será entregado, según sus requerimientos, tanto en cantidad como en calidad.

### Objetivos de la Empresa.

\* Investigar el mercado con respecto a los canales de distribución de este negocio son de carácter directo porque es indispensable lograr el contacto con el cliente para llegar de esta manera a un acuerdo en el precio, forma de pago y punto de entrega.

\* Desarrollar un plan estratégico para ampliar la producción y lograr satisfacer la demanda del Mercado internacional.

\* Reclutar 80 vendedores mas, para así lograr atender la creciente demanda.

\* Desarrollar nuevos planes de adiestramiento, ya que existen nuevas normas de higiene y seguridad industrial, y así lograr reducir la cantidad de accidentes de trabajo.

### Políticas de la Empresa.

\* La forma de pago es por depósito a cuenta, o con cheque de gerencia únicamente.

\* El envío se efectúa al momento de recibir el depósito, cuando se envía el pedido, se les manda una copia de la guía de embarque por e-mail, para que ustedes certifiquen que ya se efectuó dicho envío y puedan darle seguimiento al paquete con los de la mensajería.

\* La empresa suministrara a los empleados del adiestramiento necesario para el manejo de los equipos de extrusión y sellado.

\* La empresa proporcionara a los empleados del material adecuado para la ejecución de sus actividades.

### Descripción General de los procesos.

### GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

### UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS:

Esta unidad tiene a su cargo la captación y desarrollo del personal de la organización con el fin de competir con éxito de forma sostenida en el tiempo, a través de planes, procesos y prácticas alineadas con la estrategia organizacional de creación de valores.

Así mismo, apoyar a las unidades operativas en el proceso permanente de adaptación a los diferentes mercados en la búsqueda de la máxima competitividad en cada uno de ellos.

De igual forma garantizar que todas las personas de la organización puedan aplicar eficientemente todas sus capacidades individuales, obteniendo el máximo provecho de éstas, mediante un conjunto de políticas y esquemas de gestión que además contribuyen a que las personas se sientan más integrada, motivadas y comprometidas con los objetivos de la organización.

### UNIDAD DE COMPRA-VENTA:

La unidad de compra y ventas desempeñan la actividad principal de toda organización, de ella depende que la cartera de clientes y proveedores sea cada vez mayor.

Esta unidad elabora las políticas de ventas y compras, que ayudan a prever las condiciones de contratación de manera de favorecer la optimización de los planes de producción.

Su objetivo es establecer y afianzar los contactos en primer término con los clientes, siendo el responsable de identificar cabalmente sus requerimientos y plasmarlo adecuadamente en la orden de producción y en un segundo término con los proveedores quienes suministran la materia prima adecuada que le ayudara a la fabricación de un producto de calidad.

Por otra parte la unidad tiene la responsabilidad de vigilar el funcionamiento adecuado de la red de distribución de manera que los productos no se deterioren antes de ser adquiridos por el cliente.

La unidad de ventas-compras se encarga además de la identificación precisa de la demanda, con el objeto de ayudar a la optimización de la planificación y programación de los procesos productivos.

Cada una de estas actividades conllevan a que la unidad este en la capacidad de sistematizar la actuación de la competencia, a fin de retroalimentar las políticas de precios y financiamientos ofrecidas por la organización a los clientes.

### UNIDAD DE TRANSPORTE:

La unidad de transporte tiene como función la administración de su personal, dentro del cual están los chóferes y mecánicos, así mismo la coordinación y elaboración de convenios con otras empresas que facilitan los procesos de distribución a nivel nacional.

Como estrategia fundamental la unidad coordina sus operaciones con el resto de las unidades departamentales lo que le garantiza el éxito de sus gestiones.

A su vez dicha unidad elabora los cronogramas de mantenimiento y reparación de las unidades móviles, que son utilizadas para cumplir con el objetivo del departamento, que no es más que la distribución eficiente y efectiva del producto que es elaborado por la empresa.

### UNIDAD DE CONTRALORÍA Y TESORERÍA:

Esta unidad tiene a su cargo la responsabilidad de la medición, identificación, acumulación, análisis, preparación, interpretación, y comunicación de la información financiera que será utilizada por la administración para planear, evaluar y controlar dentro de una organización. Así mismo se encarga de preparar los informes financieros que serán utilizados por la gerencia para la toma de decisiones dentro de la organización.

La unidad de contraloría y tesorería al igual que las demás unidades de la organización tienen sus funciones específicas, dentro de ella se manejan los registros contables que requieren realizarse para que la empresa pueda operar. Las operaciones más comunes realizadas en esta unidad son: el registro de nómina, registro de compra de materia prima y venta de productos, así como también cálculos de costos, gastos e impuestos y elaboración de estados financieros que serán utilizados por la gerencia.

Por otra parte maneja las relaciones con los inversionistas, trámites bancarios, créditos y cobranza y administración de riesgos, las cuales son claves para una organización. Esta unidad es el centro de los asuntos financieros y operativos de PLASKASA, ya que maneja en lo ámbito contable, donde se da a conocer la situación económica de la empresa.

### GERENCIA DE OPERACIÓN.

### UNIDAD DE PRODUCCIÓN:

La unidad de producción es una de las más complejas, ella involucra la esencia de la organización como es, la fabricación de un producto que satisfaga las necesidades de los consumidores.

En efecto un producto necesita de un procedimiento específico, el cual debe tomar en cuenta la capacidad de producción de la organización, para ello la unidad 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.

Es importante destacar que para llevar a cabo un proceso de producción, debe analizarse la combinación de las maquinarias ya que permite, disminuir los costos de producción, desperdicio de tiempo y materia prima, además ayuda a la entrega a tiempo del producto terminado.

El diseño del producto también forma parte de las operaciones realizadas por esta unidad, donde se describe y especifica las características y exigencias del cliente, en el momento de confección del producto.

La unidad de producción realiza los cronogramas de mantenimiento de las maquinarias lo que permite prever posibles anormalidades 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 (ordenes 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.

### UNIDAD DE MANTENIMIENTO:

El mantenimiento es una de las variables claves para garantizar que la empresa produzca de manera eficiente y efectiva, colabora a que el funcionamiento cotidiano se ejecute adecuadamente sin impedimento alguno, garantizando la disponibilidad de los equipos.

Para cumplir con lo anterior la unidad realiza los distintos cronogramas que son elaborados por los departamentos lo cual, será esencial para la oportunidad de entrega de la materia prima y por ende del producto terminado.

Un mantenimiento adecuado permite además, que las maquinarias estén calibradas y en buenas condiciones para producir, así mismo disminuye los costos y proporciona condiciones de seguridad laboral favorables, asegurando un trabajo de calidad.

La unidad de mantenimiento para cumplir eficazmente con sus funciones realiza una revisión periódica a los libros de anormalidades de equipos, los cuales son llevados por la unidad de producción en donde se registran los posibles defectos que se detectan, esto coopera con un ritmo de trabajo fluido y sin sobresaltos.

### UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD:

El objetivo central de esta unidad es garantizar que los procesos realizados por la organización conduzcan a la elaboración de un producto o prestación de servicios que satisfagan realmente las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos.

Esto implica que todas las funciones y procesos de la organización operen en conjunto con el fin de lograr un mejoramiento continuo de los bienes y servicios que en ella se ofrecen. Al respecto la empresa debe demostrar su compromiso en todos los niveles jerárquicos, con el objeto de lograr las metas establecidas.

La unidad de control de calidad se encarga de la supervisión de las actividades que se realizan en cada uno de las divisiones, esto ayuda a que la operatividad de la organización sea efectiva.

Para ello es necesario que la unidad, elabore una planificación donde se establecen los requisitos o características a controlar en cada una de las unidades, estableciendo políticas y estrategias que luego a través de métodos de control son revisadas, identificado así cualquier falla que pudiera afectar el sistema.

Otra de las funciones, es la verificación del proceso productivo la cual es llevada mediante la supervisión de todas y cada una de las etapas de procesamiento del producto, con el objeto de hacer los ajuste pertinente para evitar cualquier defecto; esto en función de que resultados obtenidos sean 100% confiables.

### Descripción del Procedimiento 1.

Proceso de mantenimiento de estaciones de trabajo defectuosas.

\* Paso 1: Se hace una requisición al departamento de soporte técnico.

\* Paso 2: El Técnico (ingeniero en computación) examina los componentes del computador.

\* Paso 3: Solicita al gerente de mantenimiento las piezas.

\* Paso 4: El gerente de mantenimiento hace una revisión del inventario para ver si las piezas se encuentran en existencia.

\* Paso 5: De no existir las piezas elabora una orden de compra para las piezas necesitadas.

\* Paso 6: Se entrega orden de compra al motorizado para que proceda a ubicar las piezas.

\* Paso 7: El motorizado entrega las piezas nuevas en el departamento de mantenimiento.

\* Paso 8: El auxiliar contable registra la factura en la contabilidad.

\* Paso 9: El gerente de mantenimiento le hace saber al técnico que las piezas están en existencia.

\* Paso 10: El técnico procede a cambiarlas.

\* Paso 11: Se revisa que no falte nada y que todo este en orden.

\* Paso 12: Fin del proceso.

### Descripción General del Proceso 2.

Proceso de ensamblaje de una maquina de soldar.

\* Paso 1: El técnico de mantenimiento ubica un lugar acorde con lo requerimientos donde instalar la maquina.

\* Paso 2: Se le realiza un mantenimiento preventivo a la maquina.

\* Paso 3: El electricista establece las conexiones eléctricas pertinentes.

\* Paso 4: El técnico de mantenimiento hace una revisión de las piezas que conforman la maquina de soldar, si falta alguna se pide al almacén de mantenimiento.

\* Paso 5: El técnico de mantenimiento ensambla la maquina de soldar.

\* Paso 6: El electricista revisa que la instalación eléctrica este correcta, de no ser así realiza los ajustes pertinentes.

\* Paso 7: El técnico de mantenimiento revisa que la maquina este ensamblada e instalada correctamente, de no ser así se reinicia todo el proceso.

\* Paso 8: Fin del proceso.

### Descripción General del Proceso 3.

Proceso de solicitud de crédito a entidades bancarias.

\* Paso 1: El cliente recolecta la información requerida y emite una solicitud de crédito.

\* Paso 2: Los datos son recibidos, estudiados y verificados por la unidad de contraloría y tesorería.

\* Paso 3: Contraloría elabora un informe de crédito en base a los datos verificados.

\* Paso 4: El informe es enviado y recibido por la gerencia de administración y finanzas para tomar la decisión, la cual de ser negativa, los datos son revisados nuevamente.

\* Paso 5: Al aprobarse la solicitud, la gerencia de administración y finanzas definen las políticas y normas a seguir por el cliente.

\* Paso 6: La gerencia elabora el contrato y se le entrega al cliente.

\* Paso 7: Fin del proceso.

### Descripción General del Proceso 4.

Proceso de transporte.

\* Paso 1: Se toma la orden de transporte.

\* Paso 2: Los operarios del almacén ubican los productos terminados solicitados.

\* Paso 3: Los operarios del almacén embalan la mercancía de una forma adecuada para que no se estropee en el camino al cliente final.

\* Paso 4: Se determina la ruta a seguir por el transporte.

\* Paso 5: El pedido se lleva al camión repartidor.

\* Paso 6: Se firma la orden de salida.

\* Paso 7: Fin del proceso.

CONCLUSIÓN.

Se puede concluir que los manuales de procedimiento son fundamentales para los procesos de una empresa, ya que sin ellos 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 claro los gerentes de procesos, ya que es la que mas usada para dicha tarea, al igual que los diagramas de procesos.

Esto desarrolla conciencia para la alta gerencia, para que implante programas de entrenamiento en los diferentes departamentos (especialmente en recursos humanos) de capacitación en la elaboración de los manuales de procedimientos, para así poder tener una guía en caso de que falle algo en el proceso productivo, ya que ese es el propósito fundamental de su elaboración. Esperemos se den cuenta del tesoro tan invaluable que son para cualquier organización.