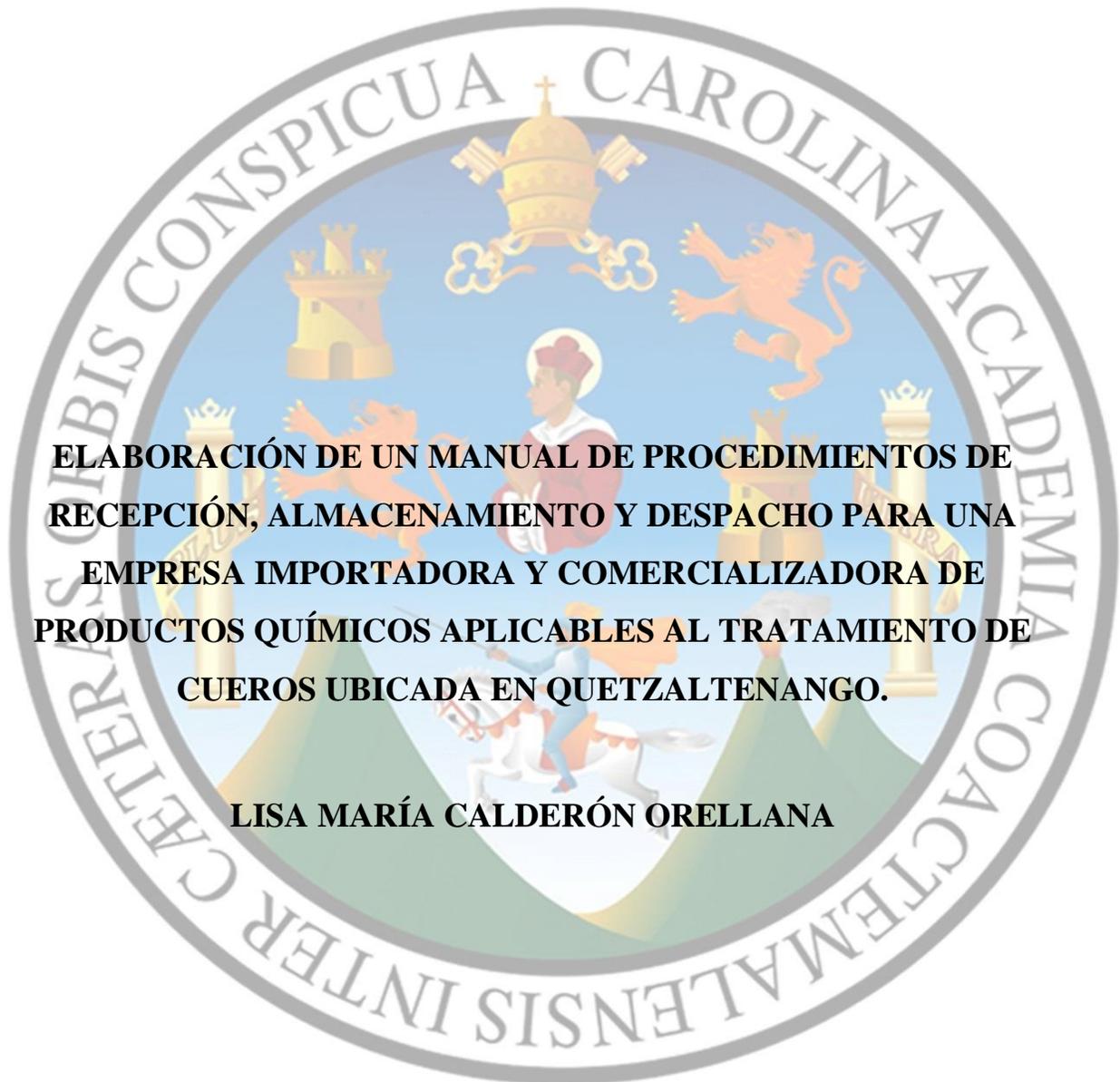


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**



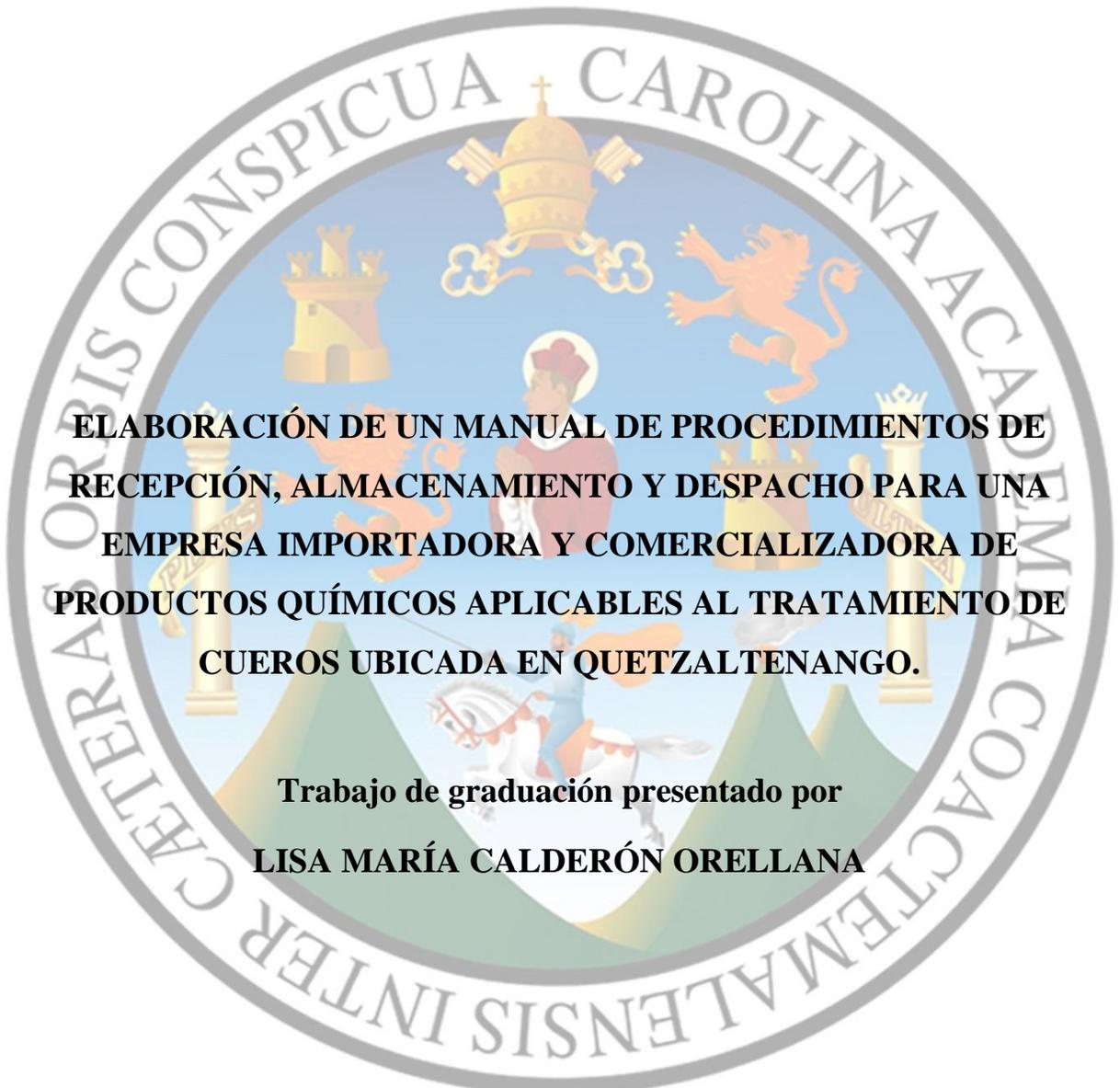
**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO PARA UNA
EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE
PRODUCTOS QUÍMICOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE
CUEROS UBICADA EN QUETZALTENANGO.**

LISA MARÍA CALDERÓN ORELLANA

**Maestría en Gestión de Calidad con Especialización en Inocuidad de
Alimentos**

Guatemala, mayo 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**



**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO PARA UNA
EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE
PRODUCTOS QUÍMICOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE
CUEROS UBICADA EN QUETZALTENANGO.**

**Trabajo de graduación presentado por
LISA MARÍA CALDERÓN ORELLANA**

Para optar al grado de Maestro en Artes

**Maestría en Gestión de Calidad con Especialización en Inocuidad de
Alimentos**

Guatemala, mayo de 2015

JUNTA DIRECTIVA

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

Dr. Rubén Daiel Velásquez Miranda	DECANO
M.A. Julieta Salazar de Ariza	SECRETARIO
M.A. Carolina Guzmán Quilo	VOCAL I
Sergio Alejandro Melgar Valladares, Ph.D.	VOCAL II
Br. Michael Javier Mó Leal	VOCAL IV
BR. Blanqui Eunice Flores De León	VOCAL V

CONSEJO ACADÉMICO

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Dr. Rubén Daríel Velásquez Miranda

Dra. Carolina Arévalo Valdez

Roberto Flores Arzú, Ph.D.

Jorge Erwin López Gutiérrez, Ph.D.

Msc. Félix Ricardo Véliz Fuentes

ÍNDICE

Contenido	Página
I. Introducción.....	1
II. Antecedentes	2
A. Departamento de Quetzaltenango	2
B. Industrias curtidoras de cuero y tenerías en Quetzaltenango.....	3
C. División del cuero.....	3
D. Productos químicos para el tratamiento del cuero.....	7
E. Productos químicos para tratamiento de cuero que se almacenan en la importadora y comercializadora.....	9
F. Precursores y productos químicos utilizados para la fabricación ilícita de estupefacientes Y sustancias psicotrópicas	11
G. Importaciones en Guatemala	14
H. Manual de procedimientos.....	17
I. Importancia de la capacitación dentro de la organización	24
III. Justificación	29
IV. Objetivos.....	30
V. Metodología	31
A. Tipo de estudio	31
B. Universo	31
C. Muestra.....	31
D. Variables	31
E. Método de recolección de la información	32
F. Método de análisis de la información.....	32
VI. Resultados.....	34
VII. Discusión de resultados	41

VIII. Conclusiones	43
IX. Recomendaciones.....	44
X. Bibliografía	45
XI. Anexos	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
Figura No.1: Mapa de Quetzaltenango	3
Figura No. 2: División del cuero	6
Figura No.3: Grosor del cuero.....	6
Figura No.4: Flujograma de los pasos de la curtiembre.....	7
Figura No.5: Fabricación ilícita de cocaína y heroína: sustancias sujetas a fiscalización y cantidades aproximadas necesarias para la fabricación ilícita de 100 kilogramos de clorhidrato de cocaína o de heroína.....	13
Figura No.6: Comunicación en la empresa.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla No.1: Listado de productos químicos	10
Tabla No. 2: Resultados de hallazgos y causas.....	37

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es el resultado de un estudio realizado en una empresa que se dedica a comercializar e importar productos químicos aplicables al tratamiento del cuero; contiene información que puede ser requerida por empleados que realizan actividades de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos.

Los manuales de procedimientos son parte de la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, la cual describe que deben existir estos manuales como documentación de importancia dentro de la empresa; son fundamentales ya que describen la secuencia detallada de cada una de las actividades que se realizan dentro de la empresa, y permite a los trabajadores resolver dudas en cuanto los procedimientos ya sea de documentación, responsabilidades, definiciones, etc.

La necesidad de crear estos manuales de procedimientos, se deriva de la mala organización que existía en la empresa ya que no contaban con documentos escritos que fundamentaran sus operaciones, tampoco conocían el límite de sus responsabilidades, y en su mayoría de operaciones trabajaban con un alto nivel de empirismo, ya que sus actividades se basaban únicamente en la experiencia. Todos estos factores hicieron que existiera una mala comunicación entre trabajadores y jefes, que hubieran perdidas de tiempos, desaprovechamiento de los recursos, entre otros.

Así como también posiciona a la empresa en desventaja ante el mercado y la competencia, debido a que no contaba con la implementación de algún tipo de lineamiento de calidad, a pesar que esta empresa tiene presencia a nivel nacional e internacional, teniendo exclusividad de importación de productos procedentes de Italia, China y Japón.

Para poder mitigar las causas expuestas anteriormente, se realizó un estudio de campo dentro de la empresa, con el objetivo de recabar información suficiente que ayudara al diseño de un manual de procedimientos de tres actividades fundamentales, recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos. Esta información se obtuvo de entrevistas realizadas al personal involucrado en estos tres procesos, se hicieron observaciones de un día normal de actividades, se revisaron los documentos y reuniones para obtener información de la misma actividad pero distintas personas.

Todas estas técnicas empleadas brindaron información importante que después de ser analizada y seleccionada según el interés de la investigación, se pudo distribuir en una estructura que se divide en las siguientes partes: objetivo del procedimiento, alcance, referencia, responsabilidades, definiciones, desarrollo, diagrama de flujo del procedimiento, supervisión, formatos e instructivos.

Toda la información colocada en cada una de las partes del manual, fue producto que las técnicas de recolección de investigación; durante este proceso hubo mejoras de las operaciones, en cuanto a agregar documentos que actualmente no utilizaban y que con la implementación de este manual los mismos involucrados pudieron detectar la necesidad de crearlos; describir el alcance, las referencias, responsabilidades y supervisión, también fue información que no existía dentro de la empresa, pero con la elaboración de estos manuales, se tuvieron que definir.

Estos manuales están diseñados de tal manera que sean de fácil comprensión para los usuarios, ya que pueden ser utilizados por el personal involucrado, o por personal de nuevo ingreso. Cuentan con diagramas de flujo que permiten observar los procedimientos de una forma gráfica, otorgando respuestas sobre lo que debe hacerse si la actividad cumple o incumple con los requisitos impuestos por la empresa o por leyes gubernamentales.

Cabe mencionar que es probable que durante la práctica de estas operaciones (recepción, almacenamiento y despacho) existan cambios, ya sea documentales o de modo de operación y tengan que actualizarse la información en estos manuales, es por ello que es recomendable que se revisen y actualicen con periodicidad. Durante esta investigación, se detectó que es importante la creación de otros manuales de operaciones, tal es el caso de la actividad de devolución de producto.

Esta investigación está diseñada como consulta para otras empresas que realizan actividades similares a esta empresa, tales como el manejo de productos químicos, no solamente para tratamiento de cuero sino productos farmacéuticos, textiles, fertilizantes, entre otros. Y que tengan como propósito implementar un sistema de calidad e iniciar por el requisito descrito en la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, procedimientos documentados para ordenar sus operaciones, o que a futuro deseen iniciar un proceso de certificación; así mismo ésta investigación puede ser de utilidad para un modelo de diseño de manual de procedimientos, instructivos, manuales de calidad o registros para nuevos controles dentro de la empresa. La calidad y la cantidad de información contenida en esta investigación

hacen que sea una buena fuente bibliográfica o de consulta para los profesionales que tienen a su cargo empresas de servicios o industrias de manufactura y que como materia prima tengan productos químicos.

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas a quienes agradezco y dedico esta tesis, a las que han estado en todas las etapas de mi vida apoyándome, ayudándome y dando ánimos, y a las que han vivido conmigo la realización de esta tesis de maestría, muchas gracias.

A Dios

Porque de él obtuve la sabiduría, la inteligencia, su cuidado y los recursos para poder lograr esta meta personal y profesional.

A mi esposo

Quien me apoyó y alentó a seguir adelante y luchar por mis sueños, gracias por creer en mí. Te amo.

A mis padres

Y esta no fue la excepción, gracias por su apoyo incondicional, por su amor, por sus oraciones y por su ejemplo, por no dejarme sola.

A mis hermanos

Quienes se alegran conmigo en mis alegrías y se entristecen en mis tristezas, gracias por su amor y apoyo todo el tiempo.

A mis compañeros y amigos

Gracias por los tiempos compartidos, tanto en las aulas como afuera de la Universidad, de verdad fueron momentos muy alegres.

A mis docentes universitarios

Gracias por compartir sus enseñanzas y experiencias tan valiosas, especialmente a la QB. Msc. Ely Ocaña, por su paciencia y aportes en la revisión y realización de esta tesis.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta continuación, es un Manual de Procedimientos para una empresa que se dedica a la importación y comercialización de productos químicos aplicables al tratamiento de cueros ubicada en Quetzaltenango; el Manual contiene los procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de los productos químicos.

La necesidad de elaborar este manual se da con fundamento en la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, específicamente en el apartado 4.4.2, donde dice que “La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad”.

Así como también ésta empresa detectó la importancia de implementar un Manual de Procedimientos que tuviera como finalidad describir las actividades y métodos de trabajo que determinara sus objetivos, quienes eran los responsables y que sirviera también como inducción para el personal de nuevo ingreso.

Se espera que este Manual de Procedimientos ayude a la empresa a minimizar errores, tener un mejor aprovechamiento del tiempo, ordenar las líneas de autoridad y responsables de la realización de los procesos.

El método que se utilizó para la elaboración de los procedimientos fue a través de fuentes primarias y secundarias, tales como entrevistas con las involucradas y documentación con la que contaba la empresa. Así como la observación directa de las actividades (recepción, almacenamiento y despacho) y entrevistas no estructuradas.

Entre las limitantes que se encontraron para poder realizar este Manual, fue que la empresa no contaba con ninguna documentación de sus procedimientos, organigrama y descripción de puestos. Todas estas fueron consideradas limitantes, ya que el personal no tenía conocimiento exacto de las actividades de las cuales era responsable de desempeñar dentro de la empresa dado a que realizaba múltiples cargos dentro de la misma, el no contar con un organigrama también fue una limitante, porque al momento de elaborar el Manual de Procedimientos fue necesario establecer una línea de autoridad en toma de decisiones y supervisión y los responsables del proceso, que involucró desde Gerencia hasta los transportistas.

II. ANTECEDENTES

A. Departamento de Quetzaltenango

La cabecera del Departamento de Quetzaltenango es la segunda ciudad más importante del país, es por ello que cuenta con un alto nivel económico y de producción, siendo considerada actualmente como una de las principales ciudades de Guatemala por la actividad industrial y comercial que en ella se desarrolla.

La Ciudad de Quetzaltenango se encuentra en un valle montañoso en el altiplano de Guatemala a una altitud de 2.357 metros sobre el nivel del mar, tiene 1.953 km², equivalentes al 1,8% del territorio nacional. (gtcit magazine)

Actualmente la ciudad de Quetzaltenango se constituye en un lugar estratégico para el comercio, los servicios y la educación, así como para la industria textil y licorera a nivel nacional. Otro sector que ha tenido un repunte interesante en la ciudad es el sector de la construcción.

Así mismo Quetzaltenango cuenta con diversos centros educativos, así como algunas de las universidades más reconocidas de Guatemala, al ser la ciudad con la mayor cantidad de centros educativos por habitante, debido, entre otros aspectos, a su estratégica ubicación.

Muchas de las empresas establecidas en la capital del país han puesto sus ojos en la ciudad de Quetzaltenango como centro de inversión, por lo que la economía de la ciudad está creciendo rápidamente.

Los aspectos comerciales, de servicios, educativos, sociales, de instancias políticas, gubernativas y culturales, entre otras, atraen a muchas personas de lugares cercanos y otros departamentos, por lo que Quetzaltenango se convierte en una ciudad que concentra el comercio y los servicios en el occidente del país. (Avatar, 2010)

Otro sector que ha tenido un repunte interesante en la ciudad es el sector de la construcción, ya que ha proliferado la industria de servicios para la construcción, debido al incremento de centros comerciales, colonias y condominios. (Avatar, 2010).

Sumado a los estándares de higiene necesarios en la industria curtidora, se reconoce que la calidad de las pieles que reciben son un fiel reflejo de la salud y bienestar del animal, esta relación empuja a los criaderos a otorgar una mejor vida a los ganados. El cuero es un material altamente usado con una alta demanda en casi todas las sociedades en el mundo entero.

A partir de él se fabrican zapatos, maletines, alfombras, tapices, implementos deportivos y muchos otros productos. (Galán, 2006)

La producción de cuero es una práctica muy antigua y se ha desarrollado durante siglos, por lo que se considera actualmente una rama industrial importante. En Guatemala la mayoría de empresas del sector de tenería son pequeñas y medianas, ubicándose en el Occidente del país. (Porta, Muñoz, 2003).

Debido a que existen diferentes calidades del cuero, es necesario definir los aspectos más importantes en los materiales que se van a utilizar.

También se toma en cuenta los insumos que se necesitan en el proceso de acabado del cuero: aceites, pigmentos, colorantes, lacas. (Ruano, 2010)

C. División del cuero

Entre los tipos se encuentran:

- ✓ Cuero Bovinos: fibroso y elástico, que permiten trabajos y confecciones delicadas. El animal joven resulta de mejor calidad que el viejo y explotados en campos desarrollan mejores pieles que los de establos.
- ✓ Cuero ovino: trabajados en su mayoría por su lanar, también se obtienen mejores pieles y de mejor calidad de animales jóvenes, logrando una tonalidad final rosada, fina y flexible. Con éste tipo de piel se trabaja en mayoría guantes, bolsos y zapatos.
- ✓ Cuero de equinos: su piel resulta de menor calidad que la del vacuno, por su espesor y resistencia.
- ✓ Cuero de cerdo, textura más bien porosa, fuerte y suave, de buena resistencia y muy duradero.

El pelo que tiene el cuero del cerdo es bastante rígido, poroso y la superficie tiene abundantes orificios debido a los folículos capilares. (Galán 2006)

En la piel fresca existen zonas de estructura bastante diferenciadas que tienen que ver con su espesor y compacidad. Se pueden diferenciar tres grandes partes: cuello, crupón y falda. (Ruano, 2010)

Crupón: corresponde a la piel de la región dorsal y lumbar del animal. Es la parte más homogénea, tanto en espesor como en estructura dérmica más compacta y valiosa. Su peso aproximado es de cuarenta y cinco por ciento del total de la piel fresca.

Cuello: corresponde a la piel del cuello y cabeza del animal. Su espesor y compacidad son irregulares y de estructura fofa. El cuello presenta muchas arrugas que serán más marcadas cuanto más viejo sea el animal. (Duque, 2007)

La piel del cuello viene a representar un veinticinco por ciento del peso total de la piel.

Faldas: corresponden a la parte de la piel que cubre el vientre y las patas del animal. Son las partes más irregulares y fofas y tienen un peso aproximado del treinta por ciento del total.

Las pieles se pueden trabajar enteras y en otros casos se cortan en diferentes partes según su uniformidad.

Los cueros vacunos presentan diferentes zonas en la superficie, estas zonas presentan diferentes calidades que se encuentran relacionadas con las propiedades mecánicas de resistencia.

La distribución de las piezas está determinada por la elasticidad del cuero. Para esto la cortadora estira la piel en todas direcciones para comprobar la dirección en que se extiende y su elasticidad en el gráfico se muestran como son estas direcciones. (Barretto, 2011)

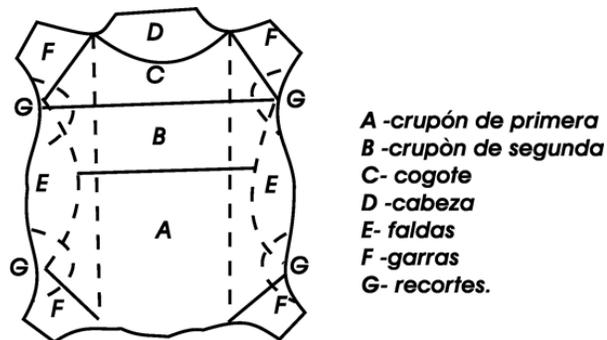
Toda la piel tiene que sufrir un proceso de curtido para que no se pudra y conserve la flexibilidad. Las sustancias que se le aplican para conseguir ese efecto condicionan el resultado final.

El cuero tiene diferentes características: higroscópico, conductor de electricidad, transpirable,

moldeable, solidez al calor, resistencia al fuego, aislante del calor, sanitario, solidez al doblado, resistencia a la atracción y al desgarrar. (Galán 2006)

Figura No. 2: División del cuero

Nombre	Parte	Orden / Calidad
Grupón	D-E	1
Cabeza	A-B	2
Falda	C-F	3



Fuente: barretto@fibertel.com.ar

Las pieles vacunas permiten ser divididas en su grosor y obtener subproductos. Estos cueros presentan diferencia de firmeza siendo la flor entera la que presenta las mejores propiedades en un menor grosor y el descarne o carnaza el de menor propiedad siendo esto mejorado aumentando el grosor del cuero. (Barretto, 2011)

Figura No.3: Grosor del cuero



Fuente: barretto@fibertel.com.ar

Denominación de las pieles de vaca según su tamaño:

- ✓ Becerro: superficie superior a 3 pies e inferior a 11 pies cuadrados
- ✓ Vaquillona: superior a 16 pies e inferior a 32 pies cuadrados
- ✓ Vaca: de más de 32 pies cuadrados de superficie

Figura No.4: Flujograma de los pasos de la curtiembre



Fuente: cueronet.com

D. Productos químicos para tratamiento del cuero

1. Aceites para el engrase de los cueros

Los materiales engrasantes tienen semejante importancia que los materiales curtientes en la fabricación de cueros. A excepción de las suelas, cualquier tipo de piel contiene cantidades

considerables de grasa, generalmente, entre cinco y veinte por ciento. El engrase es la base de la flexibilidad, que a su vez es producida por la separación de las fibras del cuero. (Ruano, 2010)

La grasa no permite que las fibras se peguen unas a las otras, ya que las mismas pueden sufrir este efecto durante el curtido. También, la utilización de aceites influye directamente en las propiedades físicas de las pieles: elasticidad, tensión de ruptura, humectación, resistencia al vapor de agua y permeabilidad. (Figuroa, 2011)

Los aceites de engrase necesitan de una base grasa, siendo así aptos a ablandar el material fibroso del cuero.

2. Pigmentos

Son sustancias con color en forma de polvo y que se pueden dispersar en agua o solventes orgánicos. El medio más habitual es dispersarlos en fase acuosa por varias razones: los pigmentos en fase acuosa están más a la moda; los dispersados en solventes se usan generalmente para corregir tonos o colores de último momento, pero tienden a cubrir demasiado y esto va en contra a la moda, otra razón es ecológica, ya que los solventes orgánicos traen problemas de contaminación en agua y aire. (Ruano, 2010)

Los pigmentos por su naturaleza pueden ser:

Pigmentos inorgánicos, tienen matices menos brillantes cubren los defectos del cuero de una mejor manera y son más sólidos a la luz. Pigmentos orgánicos, sus colores son más intensos, pero cubren en menor cantidad los defectos y presentan menor solidez a la luz. (Duque, 2007)

En el proceso de acabado del cuero, los pigmentos forman parte de las preparaciones para dar color y cobertura, si es necesario, porque las características diferenciales de la terminación se logran con las resinas y los productos auxiliares. (Ruano, 2010)

3. Colorantes

Se utilizan en la terminación del cuero, deben tener compatibilidad con productos que se utilizan en el proceso de acabado, buena estabilidad a la luz, solidez al planchado en caliente, buena fijación.

Se deben buscar que sean solubles en medio acuoso y en solventes para poder ser utilizados en las pinturas (para darle viveza, transparencia al pigmento) y en las lacas (para dar efecto y transparencia a las anilinas). (Ruano, 1995)

4. Top lacas o aprestos

Partiendo de la celulosa como materia prima se obtienen distintos tipos de compuestos orgánicos. Para el acabado del cuero se emplean principalmente dos: la nitrocelulosa y el acetobutirato de celulosa. Con estos compuestos orgánicos se formulan las lacas que se emplean como protección final del acabado, contra el rayado, el desgaste, la abrasión. (Duque, 2007)

Estos productos forman películas más o menos duras, más o menos brillantes y con buena resistencia al frote. Se aplican principalmente como capa final de un acabado y por ello influyen de forma determinante sobre el aspecto y tacto del acabado de una piel.

Este tipo de producto sólo se puede adherir sobre cueros que tienen un fondo ya aplicado. (Ruano, 1995).

E. Productos químicos para tratamiento de cuero que se almacenan en la importadora y comercializadora

Esta empresa inició en el año de 1998 en Guatemala, posteriormente en Quetzaltenango. Como actividad principal recibe los productos químicos ya sea por importaciones, compras locales o por traslado de producto entre bodegas, es decir de la capital a Quetzaltenango.

Después de la recepción, almacenan el producto y realizan el despacho. (Orozco, 2014).

Los productos químicos que ofrece son especiales para la industria del cuero, es decir cualquier producto que sirva para dar tratamiento al cuero y procesos textiles. (Orozco, 2014). La mayoría de las importaciones se reciben de China, aunque también cuentan con muchos productos que importan de Italia.

A continuación se presenta una tabla de la lista de productos químicos que se almacenan en esta bodega:

Tabla No.1: Listado de productos químicos

Nombre del Producto	Presentación
Acetona	Tonel de 55 Gls.
Acido Acetico	Garrafa de 30 Kilos
Acido Formico	Garrafa de 35 Kilos
Acido Oxalico	Saco de 25 Kilos
Acido Sulfurico	Garrafa de 100 kilos
Bicarbonato de sodio	Saco de 25 Kilos
Extracto de Mimosa	Saco de 25 Kilos
Extracto de Quebracho	Saco de 25 Kilos
Formiato de Sodio	Saco de 25 Kilos
Guantes No. 10	Par
Guantes No. 9	Par
Hidrosulfito de Sodio	Tonel de 50 Kilos
Hipoclorito de Calcio 65%	Bote de 45 Kilos
Metabisulfito de Sodio	Saco de 25 Kilos
Negro Sulfuroso Caja	Caja de 25 Kilos
Negro Sulfuroso Saco	Saco de 25 Kilos
Parafina Caja	Caja de 25 Kilos
Peroxido de hidrogeno al 50%	Garrafa de 65 Kilos
Sal	Saco de 100 Lb.
Soda Ash Ligth	Saco de 25Kilos
Soda Caustica China al 99%	Saco de 25 Kilos
Soda Caustica Mexicana 98%	Saco 25 Kilos
Sulfato de Aluminio	Saco de 25 Kilos
Sulfato de Amonio	Saco de 100 Lb.
Sulfato de Cromo Basico	Saco 25 Kilos
Sulfato de Magnesio	Saco de 25 Kilos
Sulfato de Sodio Ch.	Saco de 50 Kilos

Fuente: Empresa importadora y comercializadora de productos químicos

F. Precursores y productos químicos utilizados para la fabricación ilícita de estupefacientes y sustancias psicotrópicas

El comercio de precursores, como el comercio de cualquier otro producto básico, es vigilado por las autoridades aduaneras de todo el mundo utilizando un sistema internacional normalizado de clasificación de los productos por su denominación y por un número que se les adjudica, denominado Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías.

Por lo tanto, las autoridades nacionales competentes no pueden distinguir en la actualidad de forma específica las importaciones o exportaciones de estos preparados. (Oyarzun, 2003)

Esta insuficiencia ha sido aprovechada indebidamente con frecuencia por los traficantes en sus intentos por ocultar el carácter de grandes remesas de estos preparados que atraviesan las fronteras.

De esta necesidad nace La Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes (JIFE) es un órgano de fiscalización independiente y cuasi judicial, establecido por un tratado, encargado de vigilar la aplicación de los tratados de fiscalización internacional de drogas. Sus predecesores en virtud de los anteriores tratados de fiscalización de drogas se remontan a la época de la Sociedad de las Naciones. La JIFE colabora también con otros órganos internacionales interesados en la fiscalización de drogas, incluidos no solo el Consejo y su Comisión de Estupefacientes, sino también los organismos especializados pertinentes del sistema de las Naciones Unidas, en particular la OMS. Además, colabora con órganos ajenos al sistema de las Naciones Unidas, especialmente la Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL) y la Organización Mundial de Aduanas. Vigila y promueve las medidas de los gobiernos para impedir la desviación de sustancias utilizadas frecuentemente para la fabricación ilícita de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, y evalúa tales sustancias para determinar si es necesario modificar el ámbito de la fiscalización. (Ghodse, 2012).

La Junta a través de sus reuniones, insta a los gobiernos de los países exportadores a mantenerse informados de las restricciones vigentes en los países importadores para asegurarse de que sus exportaciones no infringen las leyes y reglamentos del país importador.

En general, las sustancias químicas sometidas a medidas de fiscalización más estrictas son ahora más difíciles de obtener del comercio internacional que hace 20 años, gracias al número creciente de países que aplican leyes de fiscalización de precursores, así como a la mayor capacidad de

reglamentación y vigilancia y a la sensibilización de los sectores industriales pertinentes. El fortalecimiento de las medidas de fiscalización en un número creciente de países se refleja, por ejemplo, en el hecho de que las rutas de desviación se han hecho más complejas y de que circulan en el mercado sustancias no fiscalizadas, especialmente precursores inmediatos con escasos usos legítimos que no sean como sustancias intermedias en procesos industriales legítimos, que sustituyen a las sustancias químicas tradicionales, sometidas a medidas de fiscalización más estrictas. (Oyarzun, 2003)

Los instrumentos eficaces de que disponen los gobiernos son cada vez más amplios, aunque, si bien son tan sencillos que pueden ser utilizados por todas las autoridades nacionales competentes, nunca se ha llegado a su aplicación universal. No se han registrado los mismos progresos en todos los países, ya que los países de menores ingresos y, de hecho, regiones enteras, están quedando rezagadas. El alcance de las medidas dista mucho de ser mundial, al no haberse dado prioridad a la asistencia técnica, ni haberse prestado asistencia suficiente.

A medida que las organizaciones de tráfico de sustancias químicas se vuelven más organizadas, especializadas y hábiles en lo que respecta a sus métodos para eludir los controles internacionales efectivos, así también deben adaptarse y responder los gobiernos a título individual y la comunidad internacional. (Ghodse, 2012)

La mayoría de los gobiernos han establecido autoridades nacionales competentes que se encargan de reglamentar o de hacer cumplir las medidas de fiscalización nacional de los precursores. Si bien existen 188 autoridades, hasta la fecha 21 países todavía no han comunicado una autoridad nacional competente 20. Es el caso, principalmente, de los países de África, nueve de los cuales, o uno de cada seis, carecen de una autoridad nacional competente que se encargue de la fiscalización de precursores a nivel nacional, lo que hace vulnerable a la región de África a los intentos de los traficantes de obtener sustancias químicas para utilizarlas con fines ilícitos. (Trujillo, 2013)

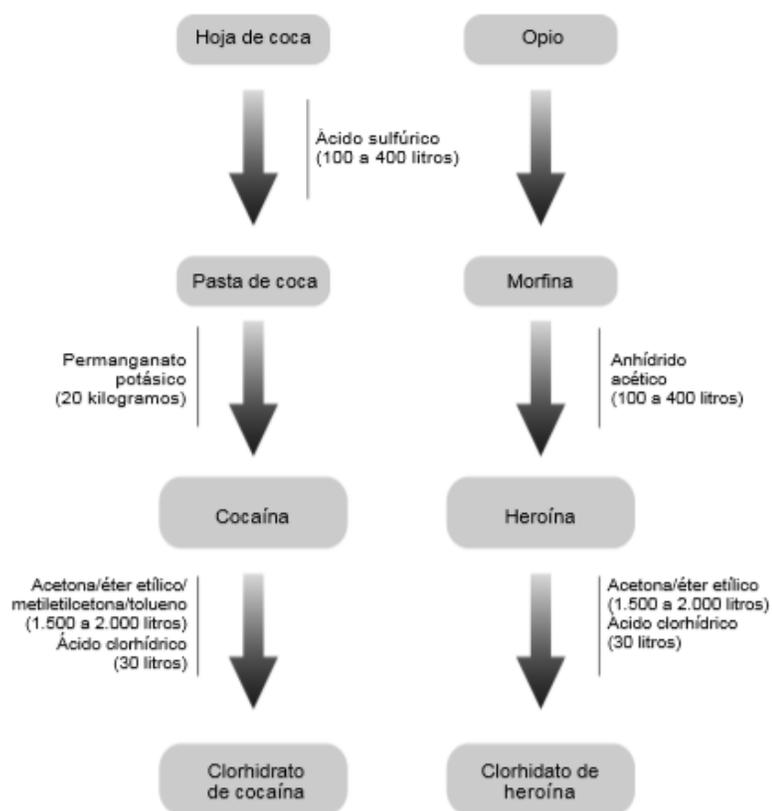
A partir de 2006, año en que se puso en marcha el sistema electrónico de intercambio de notificaciones previas a la exportación (PEN Online), se registraron progresos considerables en cuanto a la vigilancia del comercio internacional de precursores.

Gracias a ese sistema automatizado, ahora las autoridades competentes de los países exportadores e importadores pueden comunicarse mediante un único sistema centralizado y confirmar la legitimidad de cada operación o suspender o detener remesas sospechosas en tiempo real. (Ghodse, 2012)

Actualmente se vienen utilizando cada vez más para la fabricación ilícita de drogas derivados y otras formas de las sustancias, entre ellas los ésteres del ácido fenilacético, que escapan al ámbito de aplicación de las medidas existentes de fiscalización internacional de drogas.

La utilización de sustancias incluidas en los cuadros para la fabricación ilícita de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, que se describe en la figuras No.5, constituye el método clásico de producción y fabricación. Para la extracción de cocaína de la hoja de coca, así como para la purificación de la pasta de coca y los productos básicos en bruto de cocaína y heroína se necesitan disolventes, ácidos y bases. En todas las etapas de la producción de drogas se utiliza una amplia variedad de esas sustancias químicas. (Trujillo, 2013)

Figura No.5: Fabricación ilícita de cocaína y heroína: sustancias sujetas a fiscalización y cantidades aproximadas necesarias para la fabricación ilícita de 100 kilogramos de clorhidrato de cocaína o de heroína.



Fuente: Informe de JIFE, ONU

G. Importaciones en Guatemala

Las exportaciones de Guatemala en enero de 2014 se situaron en 895,9 millones de dólares (6,9 millardos de quetzales), lo cual representa un crecimiento interanual del 8,2 por ciento. Mientras que el monto de las importaciones se situó en 1.545,7 millones de dólares y aumentó 5,5 por ciento en comparación con el año pasado. (agn.com, 2004)

En tanto que el aumento en las importaciones estuvo influenciado por la variación positiva observada en combustibles y lubricantes, con 79 millones de dólares (609,8 millones de quetzales). Guatemala compra productos principalmente de Estados Unidos de América, Centroamérica, México, China y Europa. (Ghodse, 2012)

Guatemala al igual que los países Centroamericanos ha suscrito de manera bilateral un tratado de libre comercio con la economía más grande del mundo, Estados Unidos. Sin lugar a dudas este nuevo escenario abre un abanico de oportunidades y amenazas para la población del istmo centroamericano. Entre los productos que mayormente se importan en Guatemala están:

Combustible, equipo de maquinaria y transporte, materiales de construcción, cereales, fertilizantes, electricidad, la manufactura de papel, máquinas y aparatos mecánicos, materiales plásticos, tejidos, productos químicos, productos farmacéuticos y vehículos. (López, 2013)

Del total de los principales productos importados los materiales textiles se encuentran en un primer lugar, con un 23%, ya que en Guatemala se aprovecha la mano de obra barata comparada con otros países y se aprovechan en las fábricas de manufactura de ropa.

Los principales destinos de las Importaciones: EEUU 46%, México 13%, El Salvador 5%, Japón 4%.

Los importadores estiman que por la triangulación en el comercio global, los números de las importaciones desde China podrían ser el triple. Buena parte de las compras son triangulaciones; es decir, que se adquieren en otros países, pero son productos hechos en China.

Hay empresas en Estados Unidos que importan los productos de China y luego los reexportan. Las ciudades más importantes de Guatemala en cuanto a importaciones son: Ciudad de Guatemala, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula y Escuintla. (López, 2013)

Sus puertos son: Puerto Barrios, Puerto Santo Tomas de Castilla, Puerto San José y Puerto Quetzal.

1. Información Sobre el Proceso de Importación en Guatemala:

Tipo de importación

Con base a la clasificación General del tipo de importación, se tipifican de la manera siguiente:

Importación para el consumo

Régimen aduanero por el cual las mercancías importadas pueden entrar en libre circulación dentro del territorio, previo pago de los derechos e impuestos a la importación exigibles con cumplimiento de las formalidades necesarias. (agn.com, 2004)

Importación temporal

El régimen aduanero que permite recibir dentro del territorio nacional, bajo un mecanismo suspensivo de derechos de aduana, impuestos y otros cargos de importación, aquellas mercancías destinadas a ser enviadas al exterior después de haber sido sometidas a un proceso de ensamblaje, montaje, máquinas, equipos de transporte en general o aparatos de mayor complejidad tecnológica y funcional, elaboración, obtención, transformación, reparación, mantenimiento, adecuación, producción o fabricación de bienes. (Norma Técnica 48-2001, 2001)

Permite ingresar al territorio aduanero por un plazo determinado, con suspensión de derechos e impuestos a la importación, mercancías con un fin específico, las que serán reexportadas dentro de ese plazo.

Importación temporal con reexportación en el mismo estado.

Fundamento Legal:

Artículo 73 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano –CAUCA–,

Artículo 140 - 155 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)

Las empresas que se dedican a importar productos a Guatemala, deben declarar que tipo de importación realizan, a continuación se describen los tipos de importaciones:

Importador Directo.

Está representado por toda empresa dedicada a la importación de diferente tipo de productos, para su distribución en el mercado local. En esta clasificación también se toma en cuenta los importadores de materia prima, que posteriormente se utiliza para la producción de productos.

La empresa importadora es la responsable de realizar la liquidación de la respectiva póliza de importación, así como de efectuar el pago de los impuestos correspondientes. (Norma Técnica 15-2010, 2010)

Importador Indirecto

Se da cuando una empresa utiliza los servicios de otra empresa para llevar a cabo la importación de productos. En este caso es la empresa intermediaria quien se responsabiliza por liquidar los gastos aduanales y efectuar el pago de impuestos.

Reimportación

Importación de mercancías en un territorio aduanero, las cuales fueron anteriormente exportadas desde ese territorio.

Importaciones Finales

Las importaciones finales son aquellas cuyo destino final es Guatemala. Los productos se nacionalizarán en Guatemala mediante la liquidación de la póliza de importación y el pago de los impuestos correspondientes. El consumo de estos productos será en el mercado local.

Importaciones en Tránsito:

Se refiere a aquellas importaciones que su destino final no es Guatemala sino únicamente están de paso pero su destino final podrá ser cualquier otro país. Estos casos se dan cuando una empresa importa productos para Guatemala, El Salvador y Honduras por ejemplo.

En Guatemala únicamente se liquidarán los productos cuyo destino final corresponde a este país y el resto se irán liquidando en cada país de destino.

Esto se debe indicar a la empresa de transporte desde el inicio de la importación para que ellos a su vez preparen la mercadería a manera que este procedimiento no se complique en el despacho en cada país.

Las empresas de transporte le pueden asesorar en la mejor manera de manejar este tipo de importaciones así como toda la logística necesaria. (López, 2013)

H. Manual de procedimientos

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos que son escritos, además de asegurar la repetitividad de un trabajo, permiten que el usuario siga por un camino seguro previamente probado, además al usarlo continuamente, podrá estar capacitado para irlo mejorando. (Álvarez, 2006)

Un Manual de Procedimientos es un Manual que documenta la tecnología (conocimiento de desarrollo de actividades o tareas) que se utiliza dentro del área departamento, dirección, gerencia u organización, tiene por objetivo administrar y controlar procesos asociados a la calidad del producto o servicio.

Cada área solamente incluirá en su Manual los Procedimientos en que esté directamente relacionada; los capítulos en que puede estar dividido el Manual de Procedimientos del área, están en función de las actividades y responsabilidades que realiza cada área. (Zambrano, 2001)

La elaboración de estos Manuales implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización. (Álvarez, 2006)

Según la norma ISO 9001:2008, cita en el apartado 4.4.2 “La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Es por ello que un manual de procedimientos o procedimientos documentados son requisitos de la documentación como parte de un sistema de gestión, estos requisitos deben ser establecidos, documentados, implementados y mantenidos. (ISO 9001:2008)

El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a uno de los principios y objetivos preestablecidos. (Zambrano, 2011)

Estos manuales describen los procedimientos que debe hacer el personal para determinada actividad, considerando como una guía de gran ayuda para el personal nuevo porque les da la pauta de cómo proceder en la ejecución de sus funciones. El objetivo de un manual de procedimientos es evitar el desperdicio de tiempo, señalando quién, cómo, cuándo y dónde es responsable de ciertas tareas. (Zambrano, 2011)

Se entiende por gestión de la calidad a toda actividad que emprende una organización para garantizar la eficiencia de los procesos y asegurar el cumplimiento de los requerimientos que demandan los usuarios con relación a los bienes y servicios que reciben.

De acuerdo a la norma ISO 9001:2008 todas aquellas organizaciones que pretenden demostrar su capacidad para producir bienes y servicios que satisfagan los requerimientos de sus clientes y aspiren a aumentar esa satisfacción, deben “establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad”. (IMNC)

El sistema de gestión de calidad se integra por la documentación siguiente:

- ✓ Política y objetivos de calidad;
- ✓ Manual de calidad
- ✓ Procedimientos Documentados;
- ✓ Documentos para la planificación, operación y control de procesos; y
- ✓ Registros

1. Procedimientos documentados (Manual de Procedimientos)

Las unidades administrativas deben documentar sus procedimientos; es decir establecer por escrito, implementarlos y mejorarlos. Los procedimientos documentados se agrupan en una carpeta llamada Manual de Procedimientos, en la cual se constituye en un documento independiente del manual de calidad, pero complementario. Mientras que el

Manual de Calidad describe el sistema de gestión de calidad de la organización, el

Manual de Procedimientos considera la descripción de las actividades y métodos de trabajo como parte del sistema. (Adame, 2010)

Para documentar los procedimientos es necesario cumplir con los aspectos siguientes:

- ✓ Que se justifiquen;
- ✓ Que tengan antecedentes históricos consolidados;
- ✓ Que tengan alcances y límites precisos;
- ✓ Que contribuyan al desarrollo de un proceso;
- ✓ Que existan responsables de su ejecución; y
- ✓ Que identifiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento.

Los procedimientos documentados en el manual permiten:

- ✓ Disminuir la improvisación y los errores;
- ✓ Contribuir a precisar las funciones y responsabilidades de los miembros de la organización;
- ✓ Ser documentos de consulta;
- ✓ Vincular la realidad con los procesos documentados; y
- ✓ Empezar acciones de mejora.

2. Componentes principales del Manual de Procedimientos

El contenido de los Manuales de Procedimientos es diferente en cada organización; varía según su ámbito de aplicación y su alcance. (IMNC)

- ✓ Presentación

- ✓ Objetivo General
- ✓ Relación de procesos y procedimientos
- ✓ Descripciones de Procedimientos
 - Nombre del procedimiento
 - Objetivo
 - Alcance
 - Referencia
 - Responsabilidades
 - Definiciones
 - Desarrollo
 - Diagrama de flujo de procesos
 - Supervisión
 - Formatos y documentos
- ✓ Responsable
- ✓ Registro de ediciones
- ✓ Distribución
- ✓ Simbología
- ✓ Validación (Adame, 2010)

A continuación se explica cada uno de los apartados que integran un manual de procedimientos:

Presentación

Deberá contener una explicación de los que el documento, cuáles son sus propósitos y a quienes se dirigen, así como su ámbito de aplicación. Por lo general, la presentación no deberá exceder de dos cuartillas y su redacción deberá ser clara y sencilla. (Zambrano, 2011)

Objetivo general

Se deberá establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo; es decir, qué se pretende lograr con la integración y aplicación del manual de procedimientos.

Relación de procesos y procedimientos

Una vez identificados los procesos se deberán precisar los procedimientos que se derivan de cada uno de ellos, los cuales serán documentados en el manual de procedimientos.

Para este propósito se deberá establecer el flujo del proceso global de principio a fin, estableciendo los procedimientos que conforman al proceso. (Adame, 2010)

Descripción de los procedimientos

Los procedimientos constituyen la parte medular del manual, toda vez que son la razón de dicho documento. La descripción de los procedimientos deberá contener, invariablemente, los aspectos siguientes:

Nombre del procedimiento: la denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener.

Objetivo: se deberá describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento

Alcance: permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento, por lo que indica qué actividades, personas y áreas afecta.

Referencia: en este apartado se deberá incluir una relación de los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: normas, códigos, manuales, instructivos, otros procedimientos, etc.

Responsabilidades: aquí se describirán los deberes u obligaciones de la Unidad Administrativa ejecutiva del procedimiento, así como los puestos que intervienen, parcial o totalmente en el desarrollo de las actividades de éste.

Definiciones: se deberán establecer un apartado en el que se describa el significado de los conceptos.

Desarrollo: en este apartado se deberán describir las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas o puestos que intervienen en su realización,

Diagrama de flujo de procesos: una vez descrito el procedimiento se continúa con su representación gráfica; para ello, se elaborará un diagrama que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las unidades administrativas y

puestos que intervienen en el procedimiento. Un diagrama es una representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa, muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.

La diagramación se efectúa mediante el uso de símbolos ANSI (American National Standard Institute) El significado de los símbolos se encuentra en el apartado de “Simbología”.

Formatos e instructivos: en este apartado se deberán incluir los formatos utilizados en el procedimiento, así como su instructivo de llenado, en el cual se explicará el objetivo del formato, las copias requeridas, destinatarios y la información variable que deberá obtenerse. (Adame, 2010)

Registro de ediciones

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.

Simbología

En este apartado del manual se deberán incluir únicamente los símbolos y significados que fueron usados en los diagramas de flujo.

Distribución

En este apartado se deberán enlistar las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual, así como el número de copias controladas y distribuidas.

Es recomendable que el encargado de coordinar los trabajos de integración del manual, sea el poseedor del documento original en sus diversas presentaciones (medio magnético e impresión) y que el número de copias controladas y unidades administrativas destinatarias sean definidas atendiendo a su participación en los procedimientos documentados. (Zambrano, 2011)

Esta acción permite evitar que el manual de procedimientos sea alterado o modificado por alguna instancia no autorizada para tal efecto o bien que circulen diversas versiones del manual que provoquen confusión.

Validación

Este apartado contendrá el nombre, puesto y firma de las autoridades o jefaturas de la organización que correspondan, por medio del cual se aprueba el contenido del manual de procedimientos.

También, los manuales deberán ser rubricados por el titular de la Dirección General de la organización, a fin de comprobar que cumplen con los lineamientos técnicos establecidos. (Adame, 2010)

Estos Manuales de Procedimientos, se desarrollan para cada una de las actividades, áreas u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, dependiendo de estos elementos la aplicación del contenido señalado anteriormente y que se resumen así:

- ✓ Establecer objetivos para los diferentes procesos.
- ✓ Definir políticas, guías, procedimientos y normas, donde no exista ninguna.
- ✓ Sistema de organización que enmarca la estructura de la empresa.
- ✓ Limitación de autoridad y responsabilidad para cada funcionario.
- ✓ Procedimientos y normas que señalan un mismo lenguaje.
- ✓ Métodos de control y evaluación de la gestión con el fin de que la empresa sea eficiente y productiva.
- ✓ Programas de inducción y capacitación del personal, para mejorar el clima de trabajo organizacional.
- ✓ Consistencia de todas las operaciones de la empresa, para no depender de las personas, como métodos para lograr estabilidad.
- ✓ Base para la evaluación de los procedimientos y determinar correctivos, como elementos de auditoría y control.
- ✓ Elemento esencial para el diseño e implementación de indicadores, como base para ejercer el control de la gestión, cuyo objetivo es proyectar resultados positivos. (Adame, 2010)

El índice también debe ser incluido en un manual de procedimientos, en esta parte se señalarán los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento; así mismo, se deberán agrupar los procedimientos atendiendo a la unidad administrativa que los ejecuta. (Zambrano, 2011)

Deben de presentarse de manera sintética y ordenada, a efecto de uniformar la presentación de estos documentos.

I. Importancia de la capacitación dentro de la organización

Toda empresa, cualquiera que sea su importancia, debe tener esos planes de capacitación y adiestramiento.

La Capacitación y el Adiestramiento consisten en transmitir a los trabajadores los conocimientos necesarios para hacerlos más aptos como personas en el desempeño de cualquier actividad, y particularmente, en hacerlos más diestros en la ejecución de su propio trabajo, mediante el conocimiento de su herramienta de trabajo y la mejor manera de utilizarla para sacar de ella el mayor rendimiento en un marco de seguridad. (Castanyer, 1999)

La capacitación se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así, a desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, los que exigen una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos. (Martínez, 2009)

De otro lado, la gestión de la capacitación en las empresas es cada vez más compleja debido a la variedad de tecnologías de producción, información y comunicación, los cambios en las formas de organización del trabajo, y la diversidad de la oferta de servicios formativos. (Castanyer, 1999)

La necesidad de capacitación y difusión como medio para facilitar un manual de procedimientos, de calidad, de buenas prácticas de manufactura, una norma, etc. dentro de una organización, se hace evidente por las consideraciones siguientes:

- Se precisan directrices claras y simples para difundir y asegurar que el documento que se desea difundir formen parte de la agenda de trabajo de los productores, comercializadores y usuarios finales del producto o servicio.
- Se requiere establecer una estrategia diferenciada para influir y persuadir en los diferentes operadores de determinada actividad, la necesidad de estos instrumentos de gestión como medio para mejorar la calidad del producto y la competitividad empresarial.
- La necesidad de difundir estos documentos para que sean internalizados por los trabajadores de la organización y sus clientes finales.

Así mismo capacitar al personal asigna autoridad y responsabilidad a otros para tomar decisiones

procurando maximizar la eficacia de la organización y las personas. (Martínez, 2009)

- Explica claramente los parámetros y límites de la autoridad delegada; define las acciones esperadas, las restricciones y los plazos
- Comparte autoridad y responsabilidad con otras personas capaces y responsables
- Provee asistencia y orientación que sea necesaria a los delegados, sin menoscabo de la confianza entregada
- Establece procedimientos apropiados para estar informado sobre los hechos y resultados en las áreas de autoridad delegada

Las necesidades de capacitación son carencias o fallas, actuales o potenciales, que presenta un individuo en cuanto a su competencia o voluntad para realizar un trabajo; y segundo, se trata de carencias que pueden ser corregidas a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje sistemático con objetivos definidos y evaluables. (OIT, 2005)

Las carencias a las que se refiere el concepto de necesidades de capacitación tienen que ver con las siguientes áreas de la competencia laboral:

- Los conocimientos: Se refieren a la capacidad del individuo para identificar, reconocer, describir y relacionar objetos -concretos o abstractos- en el ámbito de su trabajo.
- Las habilidades intelectuales. Se refieren a la capacidad del individuo para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo.
- Las habilidades intelectuales se refieren al saber hacer, en otras palabras, son el conocimiento en acción.
- Las habilidades sicomotoras. Se refieren a la capacidad del individuo para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales. Se refieren a las destrezas operativas del trabajador.
- Las habilidades interpersonales. Se refieren a la capacidad del individuo para interactuar con otras personas en el trabajo, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar. Estas habilidades suponen características de personalidad

y el dominio de técnicas de comunicación que pueden ser desarrolladas y aprendidas a través de la capacitación.

- La disposición anímica en el trabajo. Tiene que ver con los factores que influyen en el estado de ánimo y la voluntad de los trabajadores; incluyen principalmente las actitudes, creencias, percepciones, valores y la motivación relacionada con las recompensas y exigencias del trabajo.

El objetivo primordial de la capacitación en las organizaciones mejorar las competencias técnicas, las competencias sociales y la disposición anímica de los trabajadores, para reducir la brecha entre su desempeño efectivo y el desempeño deseado. Este es un desafío permanente de las empresas con relación a la gestión de su personal, desafío que puede tener su origen en diferentes situaciones, todas ellas propias de la dinámica natural de cualquier organización, como:

El ingreso de nuevos trabajadores, para llenar las vacantes que se producen como consecuencia del crecimiento de la planta, las salidas de personal y los movimientos internos de personal, el desajuste de las competencias de los trabajadores en servicio con respecto a las exigencias de su puesto actual, los movimientos internos de personal, como los traslados y ascensos. (OIT, 2005)

En este caso, las necesidades de capacitación surgen porque las personas cambian de puesto. Los cambios tecnológicos y organizacionales dentro de la empresa. En este caso, las necesidades surgen porque los puestos cambian de contenido. (Martínez, 2009)

1. Técnicas de capacitación:

Deben de ser concretas permitiendo medios de comunicación entre el instructor y los participantes, entre las técnicas más comunes de capacitación se encuentran:

Aprendizaje en acción: Es una técnica de capacitación de nivel gerencial que consiste en hacer trabajar a los participantes en el análisis y la solución de problemas reales de otros departamentos o unidades de la empresa.

Conferencia: Consiste en la presentación sistemática de un tema monográfico a cargo de uno o varios expositores altamente calificados, que actúan ante un auditorio pasivo. Esta técnica es

apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una o pocas sesiones tales como difusiones de manuales. (Vargas, 1999)

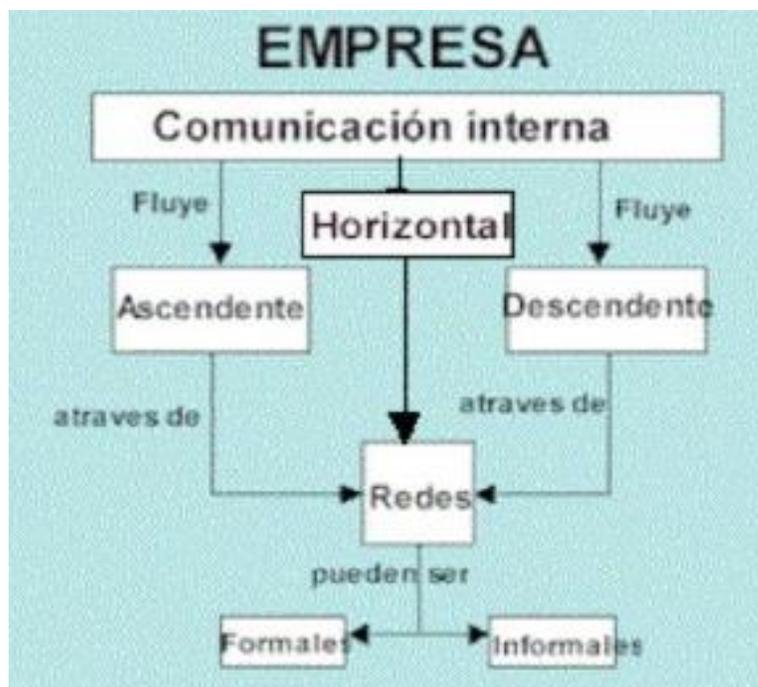
Otras herramientas de difusión pueden ser:

- Publicaciones
- Intranet corporativo

La comunicación en una empresa opera de la manera siguiente:

- Comunicación descendente
- Comunicación ascendente
- Comunicación horizontal

Figura No.6: Comunicación en la empresa



Fuente: Capacitación por competencia. Principios y métodos.

La retroalimentación es importante, ya que esto permite que el receptor reconozca el mensaje y responda al emisor, eso completa un circuito de comunicación. Al no haber retroalimentación, esto puede deberse a que el mensaje no se recibió, no se comprendió o porque simplemente no existe retroalimentación. (Martínez, 2009)

En una capacitación, la retroalimentación consiste en la evaluación y el establecimiento de metas. Los mentores suelen pasar tiempo trabajando con sus aprendices. Uno de los propósitos del mentor es evaluar el nivel de habilidad actual del aprendiz.

El mentor indica al aprendiz información sobre cómo realizar mejor determinadas tareas de trabajo. Un aprendiz puede tener preguntas sobre cómo manejar los aspectos del trabajo. El mentor proporciona respuestas basadas en su experiencia. Un mentor suele dar recomendaciones sobre el crecimiento y las carreras potenciales al aprendiz. (Vargas, 1999)

La retroalimentación que ofrece un mentor buscará educar al aprendiz acerca de los estándares. Siempre y cuando el aprendiz se desvíe de las normas, la retroalimentación podrá corregirlo. Los nuevos empleados pueden ser capaces de ofrecer sugerencias sobre las políticas, procedimientos y funciones de trabajo.

Las empresas utilizan programas de desarrollo para desarrollar habilidades en el pensamiento creativo y visionario. El proceso de retroalimentación durante el entrenamiento ayuda a los empleados a aprender a través de la acción y la experiencia. Un mentor puede confirmar las ideas de un nuevo empleado al ponerlas en práctica. Parte del proceso de retroalimentación implica también que el mentor sugiera modificaciones a esas ideas. (OIT, 2005)

III. JUSTIFICACIÓN

Esta empresa como actividad fundamental se dedica a la comercialización de productos químicos en Guatemala y para lograr la comercialización, debe tener una buena recepción de producto a la bodega, un adecuado almacenamiento en cuanto a la manera de ubicar los productos y el conocimiento de los requisitos de seguridad que deben seguir y por consiguiente un buen despacho que siga un proceso continuo y que provea al cliente lo que necesita, brindando un buen servicio y una satisfacción completa. La empresa no contaba con un manual de procedimientos ni documentación implementada; tenía procesos que no estaban ordenados ni estandarizados.

Es por ello que la elaboración de un Manual de Procedimientos brindó los lineamientos a seguir y sirvió como guía para que se realizaran los procesos de una manera estandarizada, especificando quienes eran los responsables y hasta qué etapa del proceso, así como también ayudó a los empleados a tener conocimiento de las leyes gubernamentales que les son exigidas y a saber qué tipo de documentación es la que debían usar para realizar de manera eficiente sus labores diarias.

Cuenta con importaciones exclusivas del extranjero, razón por la cual la posiciona en ventaja con respecto a otras empresas que se dedican a la misma actividad. Todos estos factores hicieron necesaria la elaboración de un Manual de Procedimientos que permitiera detallar las actividades que se realizaban, la supervisión, conocer exactamente cuáles eran las operaciones que debían realizar en cada uno de sus puestos llevando a la empresa a la mejora continua, contribuyendo en brindar información sobre quiénes eran los responsables de realizar la actividad, objetivos propios de la actividad, supervisión de las actividades, alcance del proceso, referencias, documentación a utilizar, entre otros.

Este Manual ayudó a que tanto jefes como subalternos conocieran cuales eran sus responsabilidades y así se logró un mejor control permitiendo establecer indicadores de una mejora. Además de esto, un Manual de Procedimientos es una de las primeras actividades que se deben de realizar al iniciar un proceso de implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de calidad-Requisitos, lo que será de mucha utilidad para la empresa si en algún futuro desea optar por implementar un Sistema de Gestión completo o aún mejor trabajar por obtener una certificación en alguno de los Sistemas de Gestión aplicables.

IV. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Elaboración de un Manual de Procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho para una empresa importadora y comercializadora de productos químicos aplicables al tratamiento de cueros ubicada en Quetzaltenango.

B. Objetivos específicos

1. Diseñar las partes del Manual de Procedimientos para manejo de productos químicos para comercialización.
2. Documentar procedimientos que brinden información clara y detallada sobre las actividades de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos, que definan responsabilidades y funciones.
3. Plantear los mecanismos de control que lleven a la mejora continua y a la calidad, a través de los métodos efectivos de supervisión de los procedimientos.
4. Ordenar las operaciones o actividades secuencialmente cumpliendo con políticas y normas establecidas por la empresa.
5. Diseñar un programa de difusión del Manual de Procedimientos para los empleados de la empresa que les ayude a desarrollar sus actividades con profesionalización.

V. METODOLOGÍA

A. Tipo de estudio

El tipo de estudio de la investigación fue de campo, se observó la situación actual y real de la actividad, se definió la problemática que existe en el departamento de recepción, almacenamiento y despacho, se realizó un diseño descriptivo y gráfico de los procedimientos. También se realizaron entrevistas a las personas encargadas de estos procesos en sus respectivos departamentos brindando información de mucha utilidad.

Se realizó en las instalaciones de bodega donde se reciben, almacenan y despachan los productos químicos, ubicada en el departamento de Quetzaltenango, Guatemala.

El enfoque de la investigación fue de tipo cualitativo, ya que se diseñó un Manual de Procedimientos de las áreas de recepción, almacenamiento y despacho.

B. Universo

Actividades realizadas por el personal encargado de recepción, almacenamiento y despacho de productos químico.

C. Muestra

Las actividades, documentos, e involucrados en los departamentos de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos.

D. Variables

Variable independiente:

Falta de conocimiento de las funciones, responsabilidades exactas de los procedimientos a seguir para los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos.

Variable dependiente:

Pérdidas de tiempo y recursos en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos.

E. Método de recolección de la información

El método utilizado fue inductivo-deductivo, se estudiaron los aspectos detallados de los procedimientos que se realizaban en ese momento en los departamentos de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos.

En éste método la entrevista y la observación directa de las actividades desarrolladas por el personal y por el jefe fueron de gran importancia y suficientes para recabar adecuadamente la información.

- Fuentes primarias: entrevistas con personas que realizan o supervisan el proceso, hechos ocurridos durante el proceso. (Anexo No.1)
- Fuentes secundarias: material impreso, tales como documentación que llenan o exigen al momento de realizar dichos procedimientos.

Las técnicas recopilación la información se llevaron a cado de las siguientes maneras:

- Observación directa: para evidenciar y visualizar la problemática ocurrida los departamentos de recepción, almacenamiento y despacho, se presenció el desarrollo de las actividades en dichos departamentos y la forma de trabajar del personal.
- Entrevista no estructurada: Se llevaron a cabo conversaciones abiertas con el personal interno que labora en los departamentos descritos, así como el Gerente y sus Asistentes. Esto con el fin de estudiar y conocer la información, documentación y secuencia de las operaciones. (Anexo No.1)
- Instrumentos de recolección de datos: lapiceros, hojas, documentos propios de la empresa, en digital y en físico.

F. Método de análisis de la información

Se utilizó un análisis de contenido, la cual es una técnica para descripción objetiva, sistemática y cualitativa del contenido manifiesto de la comunicación.

También se utilizó un análisis cualitativo el cual se realizó en cuatro etapas:

- Preparación y descripción del material bruto: se preparó la base documental completa y fácilmente accesible.
- Reducción de los datos: se intentó reducir el volumen de información, utilizando únicamente las del interés para la investigación, a través de resúmenes, inducción y codificación.
- Elección y aplicación de los métodos de análisis: se utilizó un método de emparejamiento, la cual consistió en comparar la información teórica predicha con la empírica observada.
- Análisis transversal de los casos estudiados: consistió en verificar si la información recolectada y observada se repite en los diferentes casos.

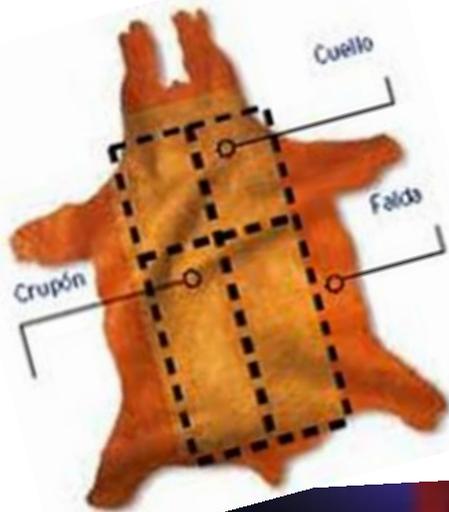
Toda la información recabada a través de este método, se utilizó para diseñar las partes del manual, documentando cada uno de los procesos para documentarlos, definiendo responsables y funciones, así mismo se logró plantear mecanismos para supervisar y controlar estos procedimientos, ordenando cada una de las operaciones.

VI.

RESULTADOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Aplicables al tratamiento del cuero



Autora: Lisa Calderón

Fecha de elaboración: 10/09/2014

INDICE DEL MANUAL

	Pág.
Presentación	1
Objetivo del Manual	2
Relación de procesos y procedimientos	3
Descripción de Procedimientos.....	3
I. Procedimiento de recepción de producto químico.....	6
II. Procedimiento de almacenamiento de producto	17
III. Procedimiento de despacho de producto.....	26
Registro de versiones	37
Distribución	38
Simbología.....	39
Validación.....	40

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 1 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	--------------------------------

PRESENTACIÓN

Este documento contiene un manual de procedimientos de los procesos implicados de recepción de producto, almacenamiento y despacho de una comercializadora de productos químicos para tratamiento de cuero.

Siendo ésta una empresa que presta un servicio debe tener como propósito satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Es por ello que para mejorar la calidad del servicio se debe tener una mejor eficiencia de los procesos así como reducción de tiempos de respuesta.

Por todo lo anteriormente mencionado, se elaboró un manual de procedimientos para que sirva como instrumento que permita agilizar las tareas, tener una mayor eficiencia en las actividades, delimitar las competencias y responsabilidades y distribuir las cargas de trabajo.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 2 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	-------------------------

OBJETIVO DEL MANUAL

Definir las actividades de operación que delimitan las labores del personal involucrado en los procedimientos recepción, almacenamiento y despacho productos químicos, y que a su vez este manual sirva como material de consulta para la inducción y capacitación del personal.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 3 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	--------------------------------

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: Recepción de producto químico

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (Procedimientos)	RESULTADOS
Orden de compra, lista de pedido	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de producto por importaciones → <li style="text-align: center;">↓ • Recepción de producto local → <li style="text-align: center;">↓ • Recepción de producto por traslado entre bodegas → 	Compra y obtención de producto de país seleccionado. Obtención de producto por proveedor local Obtención de producto de bodega localizada en la ciudad capital.
Resultado de Valor		Disponibilidad de producto en la bodega ubicada en Quetzaltenango.

Relación de procesos y procedimientos:

Proceso: Recepción de producto: de la solicitud de orden de compra y lista de pedido.

Procedimientos:

- Recepción de producto por importaciones
- Recepción de producto local
- Recepción de producto por traslado entre bodegas

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 4 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
-------------------	---	---	-------------------------

PROCESO: Almacenamiento de producto químico

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (Procedimientos)	RESULTADOS
Producto químico, transporte, tarimas	<ul style="list-style-type: none"> colocación de transporte en área de descarga Colocación de producto en tarimas Ubicación de producto en bodega <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	<p>Aceptación de producto para almacenar.</p> <p>Acondicionamiento de producto</p> <p>Correcto almacenamiento, lugar adecuado.</p>
Resultado de Valor		Adecuada ubicación de producto químico en la bodega de Quetzaltenango.

Relación de procesos y procedimientos:

Proceso: Almacenamiento de producto químico: verificación de espacio, transporte, ubicación.

Procedimientos:
Almacenamiento de producto químico

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 5 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
-------------------	---	---	-------------------------

PROCESO: Despacho de producto químico

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (Procedimientos)	RESULTADOS
Pedidos, entrega de producto químico, documentos,	<ul style="list-style-type: none"> Realización de pedido por parte del cliente → Verificar existencia de producto solicitado y despacho → Entrega de documentos al clientes → 	<p>Orden de compra generada</p> <p>Completar el pedido, entrega de producto en buenas condiciones</p> <p>Formas de pago efectuados, facturación.</p>
Resultado de Valor		Entrega satisfactoria de producto al cliente.

Relación de procesos y procedimientos:

Proceso: Despacho de productos químicos: desde el pedido realizado por el cliente, entrega y verificación de producto, documentos de cancelación de producto.

Procedimientos:
Despacho de productos químicos.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 6 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	-------------------------

PROCEDIMIENTO “RECEPCIÓN DE PRODUCTO QUÍMICO”

ÍNDICE

	Pág.
Objetivo del procedimiento.....	7
Alcance.....	7
Referencia	7
Responsabilidades	8
Definiciones.....	9
Desarrollo	10
Diagrama de flujo del procedimiento	13
Supervisión	14
Formatos e instructivos	15

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 7 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	--------------------------------

I. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO QUIMICO UTILIZADO PARA EL TRATAMIENTO DE CUERO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir los pasos a seguir para una correcta recepción de producto y aceptación del mismo mediante los requisitos y documentación necesarios que permitan establecer controles de conformidad del producto recibido, permitiendo un adecuado almacenamiento posterior que permita una localización rápida y fácil.

ALCANCE

La responsabilidad y alcance de la aplicación de este procedimiento es para todo el personal de departamento de importaciones, asistente de gerencia II, jefe de compras, personal de bodega y recepción.

REFERENCIA

- ✓ Norma Técnica 48-2001. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Dirección General de vigilancia y control de la salud, a través del departamento de regulación y control de producto farmacéutico y afine. Artículo No. 4. Lista III.
- ✓ Norma Técnica 15:2010. Dirección General de regulación, vigilancia y control de la salud departamento de regulación y control de productos farmacéuticos y afines unidad de sicotrópicos, estupefaciente, importaciones y exportaciones. Requisitos para importación de productos farmacéuticos, productos afines y materias primas. Lista II.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 8 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	--------------------------------

RESPONSABILIDADES

El asistente de gerencia II y el encargado de departamento de importaciones son los responsables de generar las órdenes de compra ya sean por importaciones, locales o traslado de bodega y realizar las actividades correspondientes para recibir el producto que solicite el departamento de bodega según las necesidades.

El Gerente General o asistente de gerencia II deberán:

- Contactar al agente asegurador local o proveedor en caso de recibir producto que no se encuentre en óptimas condiciones o que no cumpla con las especificaciones solicitadas.
- Toma de decisiones en cuanto aceptar o no el producto.
- Facilitar al personal de bodega el equipo de protección adecuado para la descarga de los productos.
- Revisar las Hoja de verificación

El jefe de bodega deberá:

- En conjunto con el personal de bodega, realizar las actividades correspondientes en cuanto a requisitos y documentación, así como la verificación del estado en el que llega el producto, comunicar Gerencia ó al asistente de gerencia II cualquier caso en que el producto no cumpla con las especificaciones requeridas y realizar posteriormente la descarga del producto.
- Llenar el formato de Hoja de verificación.

En la toma de decisiones si se acepta o no el producto, el jefe de bodega deberá consultar al responsable número 1, en caso de ausencia deberá consultar al siguiente, tal y como se describe a continuación:

1. Asistente de gerencia II
2. Asistente de gerencia I
3. Jefe de compras
4. Gerencia

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 9 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------------	---	---	--------------------------------

DEFINICIONES

✓ Procedimiento:

Sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí y que detallan un proceso, tienen como objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aceptación. Los procedimientos involucran actividades y tareas del personal, tiempos de realización, uso de materiales y tecnologías, métodos de trabajo y control que permitan un desarrollo eficiente de las operaciones.

✓ Diagrama:

Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento mediante el uso de símbolos o dibujos y recuadros de texto.

✓ Proceso:

Conjunto ordenado de etapas de un evento en evolución, con características de concatenación, que concluye con la obtención de un resultado. Un proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor útiles para el usuario interno o externo.

✓ Formato:

Documento de comunicación administrativa formal, generalmente impreso en papel, tiene como función recopilar información manual o informática de todos los datos relacionados con el producto.

✓ Producto:

Materiales químicos sólidos o líquidos utilizados en la manufactura del cuero, en los procesos de preparación, curtido y acabado. Estos materiales pueden ser pigmentos, colorantes, ligantes, lacas o aprestos y auxiliares, se encuentran en presentaciones como toneles, sacos, botes, cajas y garrafa.

✓ SAT:

Superintendencia de Administración Tributaria, entidad estatal descentralizada, que tiene como misión la administración tributaria de todo el territorio de la República de Guatemala.

✓ FAUCA:

Formulario aduanero único centroamericano, éste consiste básicamente, en que los formularios de exportación de uno de estos dos países se conviertan, automáticamente, en formularios de importación para el país de destino, proporcionando de forma anticipada la información necesaria para realizar el pago de los tributos a los que están afectas las mercancías.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 10 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	------------------

DESARROLLO

El procedimiento de recepción de productos químicos dentro de la empresa se puede llevar a cabo de 3 formas distintas, las cuales se describen a continuación:

- A. Importación
- B. Local
- C. Traslado de producto entre bodegas

A. Importación:

Previamente se debe haber generado la orden de compra, envío de correos con copias de pedido, haber contactado con la naviera para saber la fecha de recepción de producto en la bodega de Quetzaltenango. De todas estas actividades previas, el departamento de importaciones, logística de importaciones y jefe de compras son los responsables.

- 1) El procedimiento de recepción de productos químicos por importaciones comienza desde el instante en el que el camión que transporta el producto llega a la bodega. El departamento de recepción es quien verifica que el piloto presente los documentos de factura y descripción de la misma (marca, cantidad), póliza de importación, conocimiento de embarque, validación ante la SAT, la cual describe la mercadería, número de bultos, peso bruto y peso neto.
 - 2) Después de presentar estos documentos, el departamento de bodega y el asistente de gerencia II, (en caso de ausencia, con el Gerente General) verifican el peso bruto y peso neto (toneladas métricas) del producto y ticket de báscula del puerto de destino, número de placa, destino del que proviene el producto, número de contenedor, número de marchamo, tipo de contenedor y nombre del piloto. También el piloto debe de presentar la "Hoja de nombramiento de comisión de servicio de custodia".
 - 3) Habiendo entregado estos documentos, el personal de bodega debe proceder a tomar una fotografía del contenedor(es) sin abrirlo(s) para mostrar el estado de los sellos (marchamos, precintos) para asegurarse que los números de y sin haber iniciado el descargue del producto.
- **Caso especial:** en el caso de recibir ácido sulfúrico, el cual se recibe en pipa, los documentos a presentar son: factura y el FAUCA.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 11 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

4. En caso de detectar una pérdida o daño en el producto, se deben justificar las condiciones del mismo para hacer un reclamo formal, el personal encargado de bodega debe comunicar inmediatamente a Gerencia para que contacte al agente asegurador local, proveedor y notificar los hechos.

Si el producto no tiene el peso ideal, se procede a descargarlo y posteriormente se hace el reclamo, si el producto está en mal estado no se descarga.

Cuando sí se acepta el producto, durante la descarga, los encargados de bodega deben estar atentos a cualquier daño que pueda presentar el producto y el contenedor, ya sea embalaje, presentación por dentro y por fuera. Si fuera el caso que el producto presentara alguna anomalía, el personal de bodega debe informar a la Gerencia y solicitar al transportista que firme una carta en donde certifique el estado del contenedor. Si el daño fuera interno, inmediatamente debe tomarse una fotografía mostrando el daño que presenta el producto y el contenedor.

5. Seguido de esto, también se debe tomar una fotografía al contenedor con la finalidad de mostrar el estado de limpieza y condiciones en las que se devuelve, estas fotografías deben de guardarse hasta que la naviera confirme que ha recibido el contenedor sin ningún problema y el depósito sea devuelto. Se debe de llenar hoja de verificación.

B. Local

1. El procedimiento de recepción de productos químicos por compra local inicia cuando el transporte llega a la bodega, el piloto debe presentar a recepción los documentos de proveedor tales como, factura, lista de empaque (especificación del empaque primario), certificado de análisis de laboratorio del producto. Una vez presentados estos documentos, se procede a los pasos descritos en la recepción de producto por importaciones, los cuales son los pasos 3 y 4.
2. Una vez realizados estos pasos, el vehículo debe colocarse en el área de descarga, de igual forma debe llenarse la hoja de verificación.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 12 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

C. Traslado de producto entre bodegas

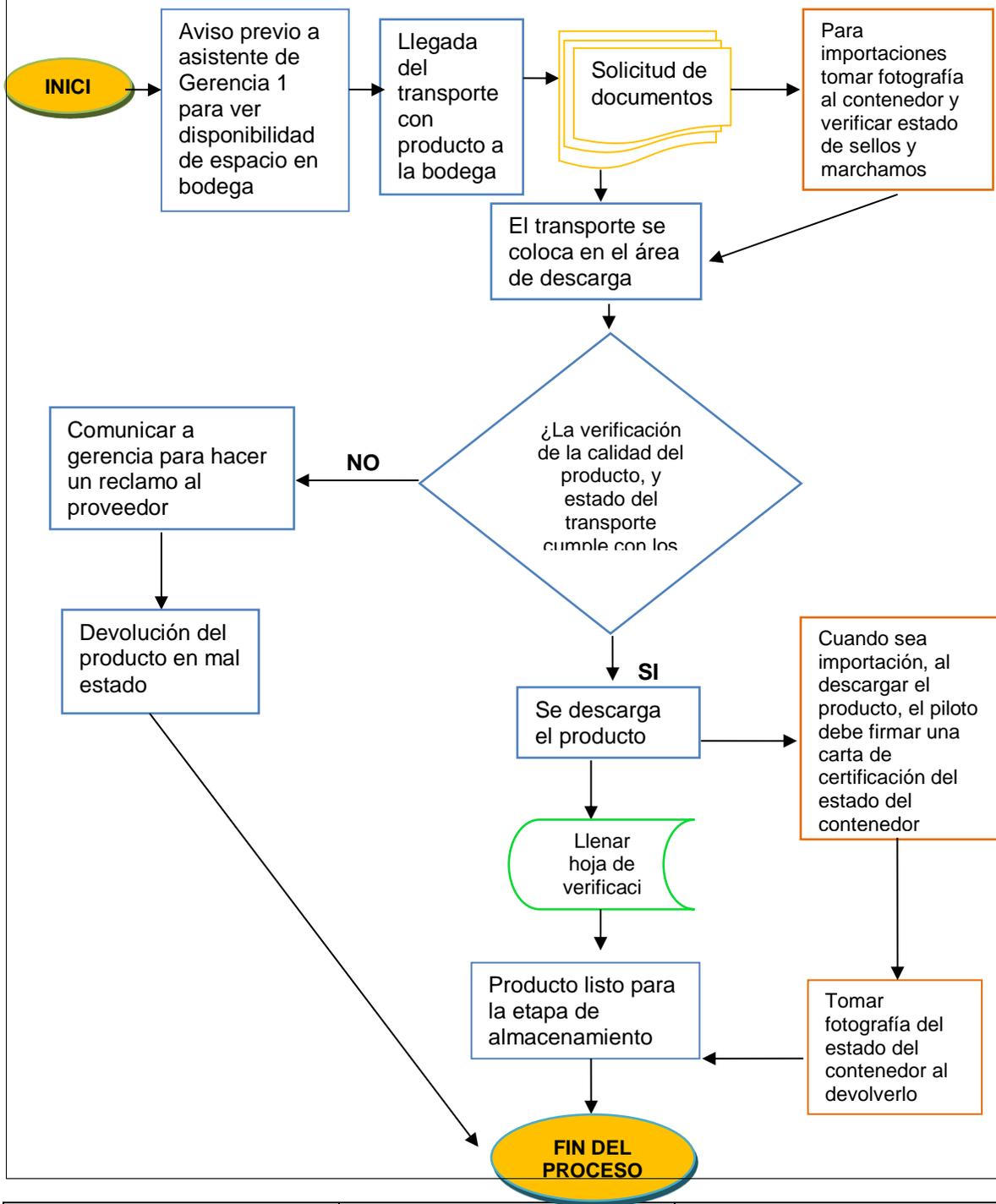
1. El procedimiento de recepción por traslado de producto entre bodegas, al igual que en las formas A y B escritas anteriormente, empieza con la recepción documentos, para esta modalidad el piloto debe presentar a recepción la nota de envío, en la cual está la cantidad de kilos, descripción de producto y número de bultos.
2. Seguido de esto, recepción se comunica con bodega para que pase el transporte e inicie la descarga del producto.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 13 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de producto químico por importaciones, local y traslado entre bodegas



Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 14 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

SUPERVISIÓN

- ✓ Jefe de compras y Jefe de bodega: Revisan y consideran las características físicas por medio de la inspección ocular el cual permite si el producto puede ser aceptado o rechazado.
- ✓ Gerente o asistentes de gerencia (I, II): deciden si el producto se acepta o no.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 16 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

➤ Instructivo del formato “hoja de verificación”

- 1) Denominación del formato: Hoja de verificación
- 2) Objetivo: colocar el estado en que se encuentra el producto, el peso, información de recepción del producto.
- 3) Responsabilidad: son responsables de llenar el formato el jefe de bodega o su personal.
- 4) Distribución: bodega
- 5) Instrucciones para el llenado:
 - ✓ Nombre: colocar nombre de la empresa que está recibiendo el producto
 - ✓ Producto: nombre comercial
 - ✓ Presentación: empaque primario (caja, bote, saco, etc)
 - ✓ Fecha de ingreso
 - ✓ Cantidad de ingreso Kg.: colocar la cantidad en la unidad solicitada
 - ✓ Cantidad de ingreso presentación: colocar la cantidad describiendo el empaque primario.
 - ✓ Inicio de descarga: colocar la hora de inicio de la descarga
 - ✓ Fin de descarga: colocar la hora de finalización de la descarga
 - ✓ No. de contenedor
 - ✓ No. de marchamo
 - ✓ Encargado: colocar nombre del jefe de bodega.
 - ✓ Peso y muestra: colocar el peso del producto, en muestra colocar la cantidad de muestra extraída.
 - ✓ Observaciones: marcar con una “X” en qué estado se encuentra el producto y si es aceptable, intermedio o inaceptable.
 - ✓ Encargado: nombre de la persona que llena el formato
 - ✓ Supervisor: nombre del Gerente o asistente de gerencia.

La Hoja de verificación debe almacenarse en papel y ser colocado en un leitz archivadas por año, el archivo de fotografías tomadas al contenedor se almacenan en la computadora de los asistentes de gerencia, en este archivo debe indicarse la fecha en la que se llena este formato, y el número de inspección de los certificados de pureza realizados por una empresa externa.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 17 de
40

RECEPCIÓN,
ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE PRODUCTOS
QUÍMICOS

Fecha de elaboración: 10/09/2014
Fecha de revisión: 11/10/2014
Fecha de aprobación:

Versión No.
1

PROCEDIMIENTO “ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO QUIMICO “

ÍNDICE

Pág.

Objetivo del procedimiento.....	18
Alcance.....	18
Referencia	18
Responsabilidades	19
Definiciones.....	20
Desarrollo	21
Diagrama de flujo del procedimiento	24
Supervisión	25
Formatos e instructivos	25

Elaboró:
LISA CALDERÓN

Revisó:
JUAN PABLO OROZCO

Autorizó:
JOHANNA PERALTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 18 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

II. PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO QUIMICO UTILIZADO PARA EL TRATAMIENTO DE CUERO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Que el usuario pueda conocer paso a paso la actividad de almacenamiento del producto químico, y dar a conocer las condiciones adecuadas y necesarias de almacenamiento para minimizar posibles riesgos que puedan ser ocasionados por estos productos.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades relacionadas con el almacenamiento y manipulación de productos químicos realizadas por el personal de bodega.

REFERENCIA

- Guía para el manejo seguro de sustancias químicas
- Política Nacional para la Gestión ambientalmente racional de productos químicos y desechos peligrosos en Guatemala, Acuerdo Gubernativo No. 341-2013
- Reglamento APQ (Almacenamiento de Productos Químicos). Instrucciones técnicas complementarias sobre las medidas de seguridad en bodegas.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 19 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

RESPONSABILIDADES

El Jefe de bodega y su personal deberán:

- Realizar un adecuado almacenamiento de los productos químicos que ingresan a la bodega, respetando la altura permitida de estivado y el no colocar productos que no sean compatibles y puedan reaccionar causando algún accidente en la bodega.
- Llevar los controles de temperatura y humedad de la bodega donde se almacenan los productos químicos.
- Analizar las formas de acondicionamiento, tales como la forma de e estivado de cada producto en particular.
- Seguir todas las recomendaciones de almacenamiento adecuado.

El Gerente General deberá:

- Proveer al personal de bodega el equipo de protección necesario
- Facilitar capacitación al personal de bodega sobre el uso de equipo de protección, manipulación de productos químicos, primeros auxilios, entre otros.
- Solicitar a los proveedores las fichas técnicas de seguridad de cada uno de los productos químicos que se encuentran en la bodega.
- Velar por el buen estado físico de las áreas de almacenamiento.

El Asistente de Gerencia II deberá:

- Contactar a una empresa externa para que realice el control de plagas a la bodega donde se almacena el producto químico.
- Realizar las gestiones con el INSIVUMEH para el control y aprobación de los termómetros utilizados en la bodega de almacenamiento a través de una carta de inter comparación de lecturas ambientales entre termómetros.

El Asistente de Gerencia I deberá:

- ✓ Velar por que se cumpla todo lo descrito en este procedimiento

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 20 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	------------------

DEFINICIONES

✓ **INSIVUMEH:**

Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Higrología, es una institución técnico-científica altamente calificada que contribuye a la optimización de actividades del sector productivo de la República de Guatemala asociadas a las ciencias atmosféricas, geofísicas e hidrológicas.

✓ **Productos químicos:**

Todo tipo de material de naturaleza orgánica o inorgánica, que puede estar presente como elemento o compuesto puro, ó como la mezcla o combinación de los anteriores.

✓ **Productos químicos peligrosos:**

Materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con éstas, o que causen daño material.

✓ **Plaga:**

Para efectos de almacenaje son los insectos, pájaros, roedores y cualquier otro animal capaz de dañar el empaque de cualquier producto químico.

✓ **Verificación:**

Es la revisión cuantitativa y cualitativa que sirve para determinar que las características y propiedades de los productos o instalaciones, que estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas.

✓ **Hoja de seguridad del material (MSDS) Material Safety Data Sheets:**

Documento que describe los riesgos de un material peligroso y suministra información sobre cómo se puede manipular, usar y almacenar el material de manera segura.

✓ **Incompatibilidad:**

Características de algunas sustancias que al interactuar con otras pueden sufrir alteraciones de sus características físicas o químicas, con el riesgo de provocar explosión, desprendimiento de llamas o calor, formación de compuestos, mezclas, vapores o gases peligrosos, entre otros.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 21 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

DESARROLLO

Previo a realizarse el procedimiento de almacenamiento, el personal de bodega debe tener conocimiento del producto químico que va a almacenar; esta información la obtendrá de la Hoja de seguridad del producto, específicamente en las secciones de regulaciones de transporte y estabilidad-reactividad para el almacenamiento del producto.

A continuación se describen los pasos generales para almacenar los productos químicos:

1. Verificar si el espacio donde se van a almacenar los productos químicos cumplen con los requisitos básicos tales como: ventilación e iluminación adecuadas, salida de emergencia, y disponibilidad de elementos para emergencias tales como ducha, lavajos y elementos para el manejo de incendios.
 2. Se coloca el transporte en el área de descarga (rampa)
 3. El encargado de bodega (jefe o personal) coloca el producto en tarimas de madera, dependiendo de la cantidad puede utilizar montacargas o troquet.
 4. El encargado de bodega (jefe o personal) lleva el producto al lugar destinado para ubicarlo.
- ❖ Cada mes el jefe de bodega debe tomar el registro de control de temperatura y humedad de los termómetros colocados en la bodega.

Para la etapa de almacenamiento el personal de bodega debe tomar en cuenta los siguientes requisitos:

A. Consideraciones al almacenar los productos químicos:

- ✓ Separar los productos sólidos de los líquidos, para facilitar cualquier proceso, incluyendo la asignación de espacios y la aplicación de medidas de seguridad específicas.
- ✓ Si se requiere un almacenamiento químico mixto, verificar la compatibilidad de cada producto con los demás existentes, tal como es el caso de ácido sulfúrico, cloro o soda cáustica, que pueden reaccionar y ocasionar un peligro si se almacenan en el mismo espacio.
- ✓ Respetar la línea amarilla de los pasillos.
- ✓ Los pallets deben estar en buen estado para soportar el peso.
- ✓ Los productos químicos no deben sobrepasar los límites perimetrales, altura y peso.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 22 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

- ✓ Si los productos almacenados no son estables y existe riesgo de su caída, se debe inmovilizar la carga con ayuda de dispositivos de retención (fundas de material plástico retráctil, redes, cintas, flejes).
- ✓ Revisar periódicamente las instalaciones de la bodega observando si existe debilitamiento del suelo, goteras, etc.
- ✓ Respetar la señalización de avisos de salidas de emergencia, almacenamiento de productos peligrosos, equipo de control de incendios.

B. Los criterios de almacenamiento y protección son los siguientes:

Tipo de almacenamiento	Criterios de almacenamiento	Características de empaque
Apilamiento ordenado	Se debe inspeccionar el área y verificar que no haya vidrio, clavos o cualquier material antes de colocarlos para evitar que se perforen o desgarren.	Sacos
Lotes	Se debe dejar espacio suficiente que permita control y manipulación segura.	Envasados en garrafa o tonel
Estivas	Para productos pesados, poco manejables o voluminosos	pallets

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 23 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

C. El equipo de protección personal a utilizarse es el siguiente:

- ✓ Careta
- ✓ Gafas protectoras
- ✓ Guates
- ✓ Botas
- ✓ Mascarilla
- ✓ Casco de seguridad (para manejo de montacargas)
- ✓ Guantes (en algunos casos)

D. Control de plagas:

Debe realizarse una vez al mes, y erradicarse insectos, rastreros, roedores, voladores e invasores ocasionales, dentro y a los alrededores de la bodega.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

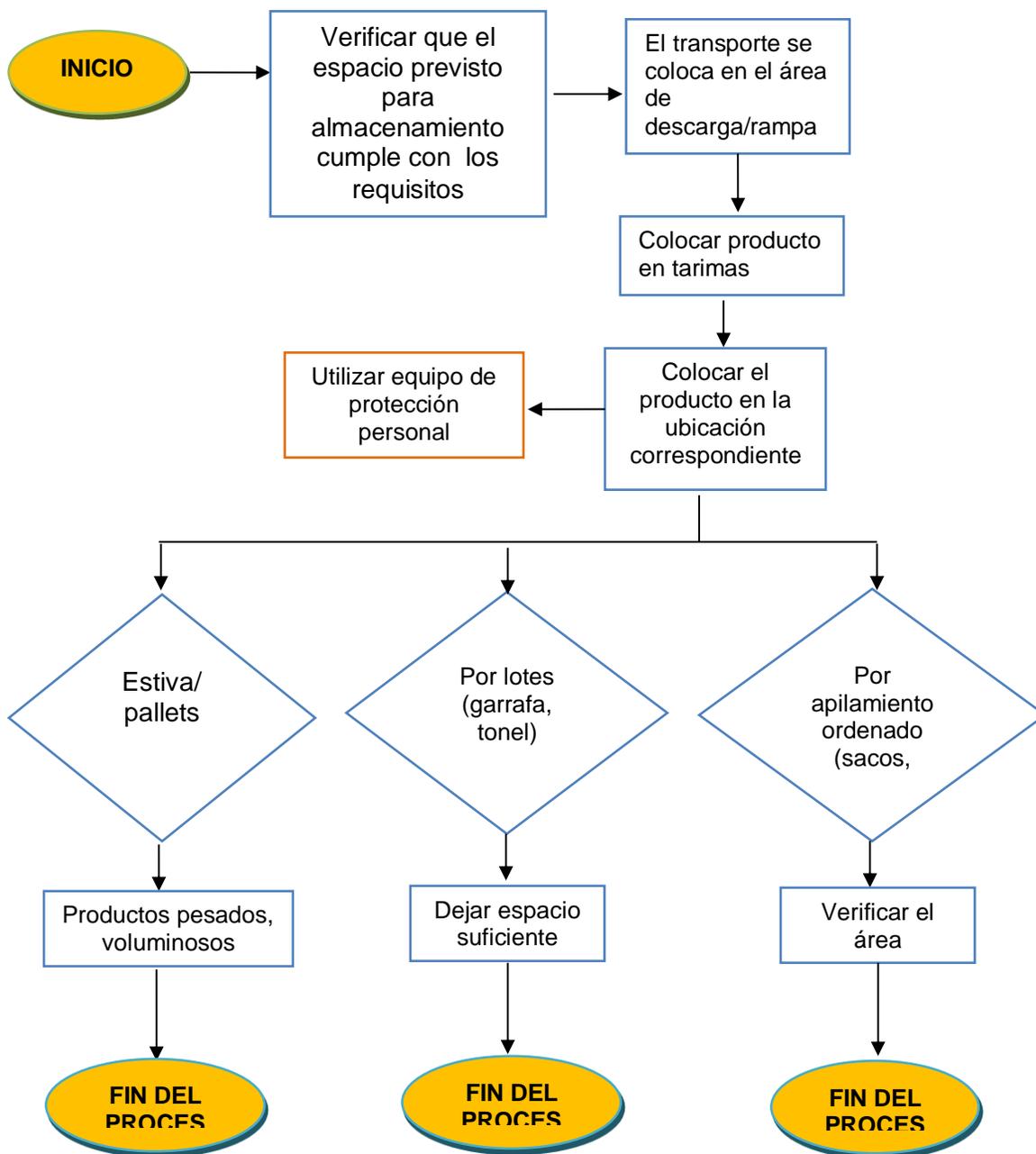
Página 24 de
40

RECEPCIÓN,
ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE PRODUCTOS
QUÍMICOS

Fecha de elaboración: 10/09/2014
Fecha de revisión: 11/10/2014
Fecha de aprobación:

Versión No.
1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Almacenamiento de producto químico en bodega.



Elaboró:
LISA CALDERÓN

Revisó:
JUAN PABLO OROZCO

Autorizó:
JOHANNA PERALTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 25 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

SUPERVISIÓN

El Asistente de Gerencia 1 es el encargado de la supervisión de todas las actividades de almacenamiento y de asegurarse que el jefe de bodega y su personal cumplan con los requisitos a practicarse en la bodega.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

El único formato que se utiliza en el procedimiento de almacenamiento es el reporte de control de temperatura y humedad, el cual es generado en digital, impreso directamente del termómetro.

Debe almacenarse en forma digital, mensualmente.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 26 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

PROCEDIMIENTO “DESPACHO DE PRODUCTO QUÍMICO”

ÍNDICE

Pág.

Objetivo del procedimiento.....	27
Alcance.....	27
Referencia	27
Responsabilidades	28
Definiciones.....	29
Desarrollo	30
Diagrama de flujo del procedimiento	32
Supervisión	33
Formatos e instructivos	34

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 27 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer un procedimiento escrito que describa de manera general el despacho de productos químicos a los clientes, asegurando que no existan errores en la entrega.

ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de recepción, bodega, Gerencia General, vendedor de la empresa, así como transportista de entregas de producto a domicilio.

REFERENCIAS

- Norma Técnica 48-2001. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Dirección General de vigilancia y control de la salud, a través del departamento de regulación y control de producto farmacéutico y afine. Artículo No. 4. Lista III.
- Norma Técnica 15:2010. Dirección General de regulación, vigilancia y control de la salud departamento de regulación y control de productos farmacéuticos y afines unidad de sicotrópicos, estupefaciente, importaciones y exportaciones. Requisitos para importación de productos farmacéuticos, productos afines y materias primas. Lista II.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 28 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

RESPONSABILIDADES

El encargado de recepción deberá:

- Tomar el pedido de los clientes.
- Estar en constante comunicación con el jefe de bodega.

Gerencia General deberá:

- Tomar acciones de autorización de pedidos cuando se requiera.

El Jefe de bodega deberá:

- Estar atento a la solicitud de despacho de producto.
- Verificar que el producto que se entregue esté en condiciones ideales.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 29 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

DEFINICIONES

✓ Despacho:

Es el lugar donde se efectuará la entrega de los productos químicos a los usuarios para su consumo o activación en los casos que corresponda. Esta zona de despacho deberá estar claramente delimitada para evitar confusiones.

✓ Autorización de Despacho:

Es la acción que define la aprobación de Notas de consumo por parte de los niveles de autorización especialmente establecidos.

✓ KG:

Kilogramo, unidad de masa del sistema Internacional, la mayoría de los productos que se manejan en la empresa utilizan esta medida.

✓ Tarimas:

Entablado o plataforma colocado a poca altura del suelo, para que los productos no se encuentren directamente sobre el suelo. Además permiten un mejor manejo de los mismos.

✓ Pasillos:

Son los ambientes determinados para el tránsito tanto de materiales, personas o vehículos siendo éstos principales y transversales, debiendo estar señalizados y estructurados de forma rectilínea de manera obligatoria.

✓ Formulación del Pedido:

Es la acción mediante la cual la dependencia usuaria o cliente formula su requerimiento de productos químicos en razón de sus necesidades.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 30 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	------------------

DESARROLLO

El procedimiento de despacho inicia en el departamento de Recepción, y se realiza de la siguiente manera:

1. El cliente o el vendedor de la empresa generan el pedido y son atendido por recepción, este pedido pueden realizarlo de manera telefónica, por correo electrónico o llegando físicamente a las instalaciones.
2. Recepción debe anotar el pedido del cliente en el “cuaderno de pedidos”; si es el vendedor de la empresa quien realiza el pedido, recepción debe anotar el pedido en el “cuaderno de pedidos del vendedor” y el tipo de cambio. Para ambos casos recepción también debe anotar la siguiente información:
 - ✓ Fecha de día de despacho y fecha generada del pedido
 - ✓ Nombre del cliente
 - ✓ Forma de pago (crédito, efectivo)
 - ✓ Lugar de destino (dentro de la República de Guatemala)
 - ✓ Cantidad en Kg. De producto
 - ✓ Nombre del producto
 - ✓ Precio (en base al listado de precios máximos y mínimos)
- ❖ **Nota:** si el pedido fue generado por correo electrónico (cliente, vendedor), el encargado de recepción debe pasar el pedido al “cuaderno de pedidos” o en su caso al “cuaderno de pedidos del vendedor”
3. Seguidamente, recepción debe consultar a Gerencia General si se autoriza el pedido; esto dependerá del saldo y la fecha de vencimiento del saldo del cliente. Esta autorización puede hacerse vía telefónica si no se encuentra el responsable dentro de las instalaciones, y SIEMPRE colocar la firma del Gerente o sus Asistentes en el “cuaderno de pedidos” para fundamentar la autorización.
4. El siguiente paso, ya autorizado el pedido, el encargado de recepción realiza una “orden de carga”, debe revisar la disponibilidad de existencia y determinar si completa el pedido o queda algún producto pendiente.
 - ❖ **Nota:** Si el pedido es ≥ 750 Kg. Se despacha
Si el pedido es < 750 Kg. Se debe esperar a que el cliente realice nuevos pedidos.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 31 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

5. Después de esto, el encargado de recepción debe llamar por radio o presionar un timbre ubicado en su escritorio de trabajo para llamar al Jefe de bodega y entregarle la “orden de carga”

El procedimiento de despacho sigue su curso en el punto No.6, pero ya no se realiza en el departamento de Recepción, sino en la bodega de producto químico,

6. El jefe de bodega con la “orden de carga” busca los productos solicitados, verifica que tanto el producto como el empaque se encuentren en condiciones óptimas, esta operación lo puede hacer con troquet o monta carga, dependiendo de la cantidad, volumen y peso del producto.
7. Al entregar el producto al cliente o al transportista el jefe de bodega debe verificar junto con el cliente que la cantidad y el producto sean los requeridos por el cliente.

En el punto No. 8 se describe la parte final del procedimiento de despacho. En esta etapa el cliente regresa al departamento de Recepción para realizar las operaciones finales descritas a continuación:

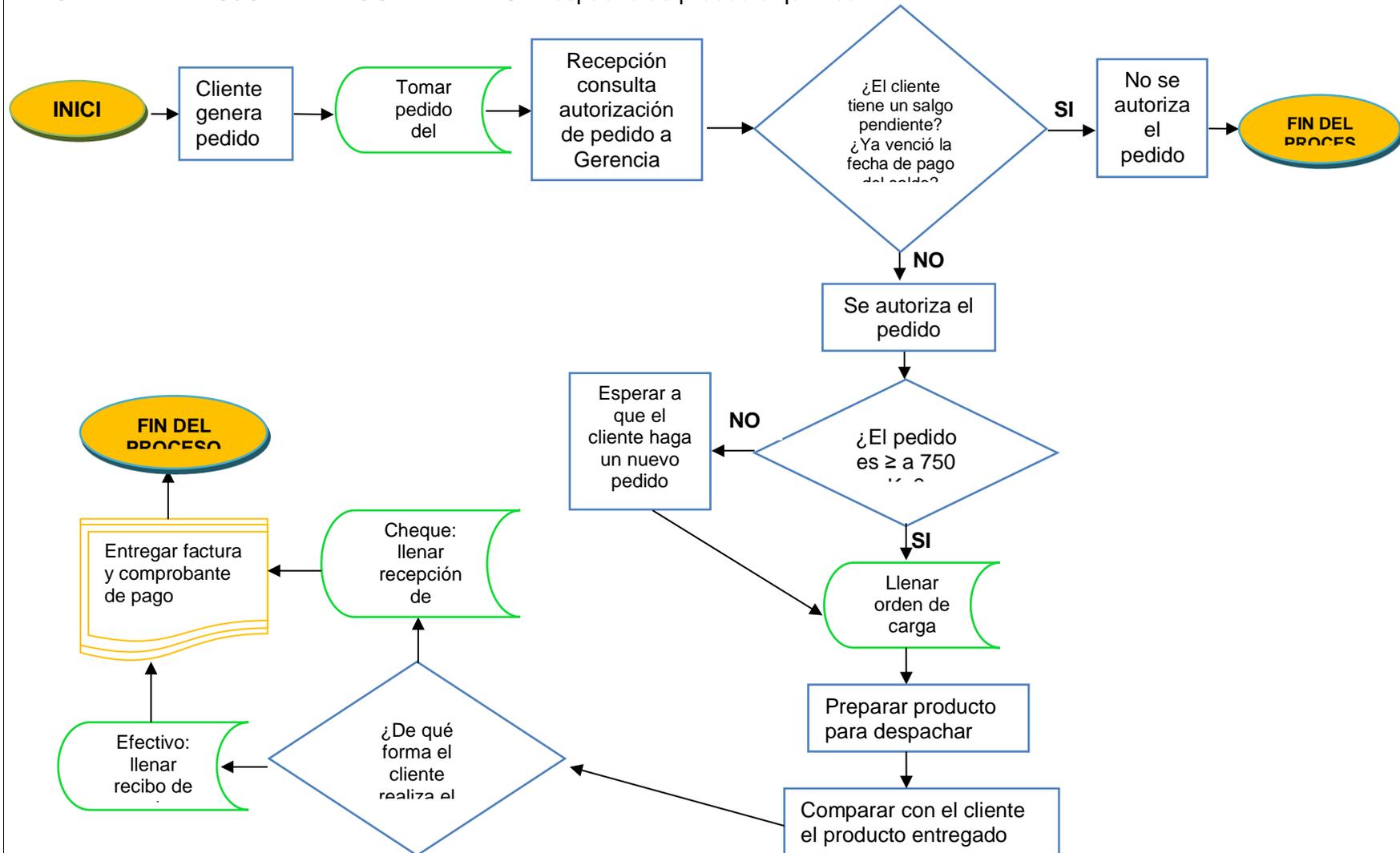
8. El encargado de recepción hace entrega de factura al cliente. Si el pago del cliente es en efectivo el encargado de recepción debe extender la copia de color blanca de un “recibo de caja”, si el pago es con cheque se le debe extender la copia color amarilla de un documento “recepción de documentos”.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 32 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
-----------------	---	---	------------------

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: Despacho de producto químico



Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 33 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	-------------------------

SUPERVISIÓN

Los Asistentes de Gerencia I y II son los encargados de supervisar que el departamento de recepción y bodega cumpla con el buen cumplimiento de las operaciones descritas anteriormente, desde llenar los documentos, anotar correctamente los pedidos, hasta la entrega satisfactoria del producto al cliente.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 34 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	------------------

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato: "Recepción de documentos"

SERIE "A"

RECEPCION DE DOCUMENTOS

Nº 000336

Fecha: _____

Recibimos de: _____

No. de Cheque	Banco	Valor	No. de Factura	Fecha de Cobro

NOTA: Se le entregará recibo de caja y se le tomará como abono o cancelación a cuenta el día que se haga efectivo el cobro de este cheque. Si el cheque no dispusiera de fondos al momento de ser presentado para cobro, se le estará cobrando Q. 100.00 por gastos administrativos, los cuales serán cargados a su cuenta.

Original: *Contabilidad* Enterante: _____

- Instructivo del formato "Recepción de documentos"

1. Denominación del formato: Recepción de documentos
2. Objetivo: se debe llenar este formato cuando la forma de pago del cliente sea efectuada con cheque.
3. Responsabilidad: encargado de Recepción
4. Distribución: únicamente Recepción
5. Instrucciones para el llenado:

- ✓ Fecha: colocar la fecha del pago efectuado
- ✓ Nombre del cliente
- ✓ No. de cheque
- ✓ Banco: a que banco pertenece el cheque girado
- ✓ Valor: colocar la cantidad del pago
- ✓ No. de factura: colocar el número de factura de compra de producto

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
---------------------------	------------------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 35 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
--------------------	---	---	-------------------------

✓ Fecha de cobro: colocar la fecha colocada en el cheque
 ✓ Enterante: firma del cliente

❖ El encargado de Recepción debe entregar al cliente la copia color amarillo.

➤ Formato: “Recibo de caja”

**OFICINAS CENTRALES
Y BODEGA QUETZALTENANGO**
 TELS.: 7926-7949 Y 51 - 4073-0766
BODEGA GUATEMALA
 TELS.: 2436-0936 Y 37 - 4073-2260

**RECIBO DE CAJA
SERIE D**

No. 0256

CODIGO DE CLIENTE

FECHA

VALOR

Recibimos de: _____

La Cantidad de: _____

Concepto: _____

DETALLE DE LA CUENTA		FORMA DE PAGO		
FACTURA No.	VALOR	No. DE CHEQUE	BANCO	VALOR QUETZALES

➤ Instructivo del formato “Recibo de caja ”

- Denominación del formato: Recibo de caja
- Objetivo: se debe llenar este formato cuando la forma de pago del cliente sea efectuada en efectivo.
- Responsabilidad: encargado de Recepción
- Distribución: únicamente Recepción
- Instrucciones para el llenado:
 - ✓ Código de cliente: código designado al cliente
 - ✓ Fecha: colocar la fecha del pago efectuado
 - ✓ Valor: cantidad pagada

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 36 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

- ✓ Recibimos de: se coloca el nombre del cliente
- ✓ Concepto: especificar que compra
- ✓ No. de factura: colocar el número de factura de compra de producto
- ✓ Forma de pago: colocar los datos que solicita el documento (esto ocurre cuando el cheque extendido por el cliente no tiene fondos)

❖ El encargado de Recepción debe entregar al cliente la copia color blanco.

Ambos documentos se almacenan en físico en un folder localizado en el área de Recepción, clasificados por mes.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 37 de 40	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Fecha de elaboración: 10/09/2014 Fecha de revisión: 11/10/2014 Fecha de aprobación:	Versión No. 1
---------------------------	---	---	--------------------------------

REGISTRO DE EDICIONES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE CUEROS UBICADA EN QUETZALTENANGO.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición. (26 de agosto de 2014): Elaboración del manual de procedimientos.

Versión No.1

Por lo que no ha sido modificado su contenido.

Elaboró: LISA CALDERÓN	Revisó: JUAN PABLO OROZCO	Autorizó: JOHANNA PERALTA
----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 38 de
40

RECEPCIÓN,
ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE PRODUCTOS
QUÍMICOS

Fecha de elaboración: 10/09/2014
Fecha de revisión: 11/10/2014
Fecha de aprobación:

Versión No.
1

DISTRIBUCIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE CUEROS UBICADA EN QUETZALTENANGO.

DISTRIBUCION

El original del Manual de Procedimientos se encuentra bajo el poder del Asistente de Gerencia II.

1. Despacho Gerencia General (1 copia controlada)
2. Oficina Asistente de Gerencia II (1 copia controlada)
3. Oficina Asistente de Gerencia I (1 copia controlada)

Elaboró:
LISA CALDERÓN

Revisó:
JUAN PABLO OROZCO

Autorizó:
JOHANNA PERALTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

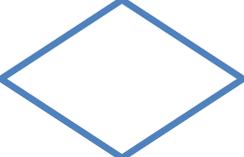
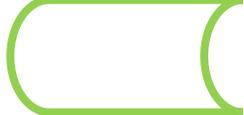
Página 39 de
40

RECEPCIÓN,
ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE PRODUCTOS
QUÍMICOS

Fecha de elaboración: 10/09/2014
Fecha de revisión: 11/10/2014
Fecha de aprobación:

Versión No.
1

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución.
	Formato impreso. Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc.,
	Registro y/o controles. Se usará cuando se trate de registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos.

Elaboró:
LISA CALDERÓN

Revisó:
JUAN PABLO OROZCO

Autorizó:
JOHANNA PERALTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 40 de
40

RECEPCIÓN,
ALMACENAMIENTO Y
DESPACHO DE PRODUCTOS
QUÍMICOS

Fecha de elaboración: 10/09/2014
Fecha de revisión: 11/10/2014
Fecha de aprobación:

Versión No.
1

VALIDACIÓN

VALIDACION

Luis José Orozco Peralta
Gerente de Asistencia I

Juan Pablo Orozco Peralta
Gerente de Asistencia II

Yohana Peralta
Gerente General

Yohana Orozco Peralta
Jefe de logística

Elaboró:
LISA CALDERÓN

Revisó:
JUAN PABLO OROZCO

Autorizó:
JOHANNA PERALTA

Con la finalidad de lograr los objetivos planteados al inicio de la presente investigación; se analizó e interpretó la información recabada de las entrevistas personales, triangulación de métodos de recolección de datos, (observación, entrevista, grupo de enfoque), visitas y anotaciones realizadas durante el estudio de campo; con la finalidad de obtener toda la información posible, completa y precisa para poder elaborar un manual de procedimientos de recepción almacenamiento y despacho de productos químicos.

Para las entrevistas personales realizadas a las personas involucradas en los tres procesos (recepción, almacenamiento y despacho) no se utilizaron preguntas concretas, sino preguntas abiertas de manera general, se les solicitó una descripción detallada de las actividades que realizan en su puesto de trabajo, mostrando documentos, formatos y equipos que utilizan para poder llevar a cabo sus operaciones, formato de entrevista entregado se encuentra en el Anexo No.1.

Como punto de partida se tuvo una reunión con las jefaturas que dirigen la empresa, entre ellos el Gerente General, sus dos asistentes y el jefe de logística; ellos comentaron sobre el estado actual de la empresa, en cuanto a su forma de trabajar, describieron de manera general que es lo que realizan dentro de la empresa y se realizó un recorrido por las instalaciones, oficinas administrativas y bodega de producto químico.

Con esta información se pudieron diseñar las partes del manual de procedimientos consideradas de mayor importancia, estas partes son: objetivo del manual, relación de procesos y procedimientos, descripción de los procedimientos, registros de versiones, distribución, simbología y validación.

Para poder documentar los procedimientos, se describieron en el manual de la siguiente manera: objetivo del procedimiento, alcance, referencia, responsabilidades, definiciones, desarrollo, diagrama de flujo del procedimiento, supervisión, formatos e instructivos.

Cada uno de los procedimientos está documentado de la misma manera, con su información respectiva.

El diseño del primer procedimiento realizado que consiste en la “Recepción”, se llevó a cabo una entrevista a la persona encargada de desempeñar esta actividad, describiendo paso a paso los tres tipos de recepción de producto químico que ingresa a la bodega (importaciones, locales, entre

bodegas), así como la documentación pertinente para las tres modalidades de recepción. Información contenida en el apartado de manual de procedimientos, (págs. del manual 6-16)

La elaboración del segundo procedimiento que consiste en “Almacenamiento”, se utilizaron los mismo métodos de recolección de información, entrevistando al jefe de bodega y su personal, quienes son los encargados de realizar esta operación, la información obtenida fue detallada desde el inicio del proceso en la cual la labor que se desempeña es de colocar el producto en tarimas y posteriormente ubicarlo en la bodega. El Asistente de Gerencia también fue entrevistado, brindando información sobre el control de plagas que realizan en las instalaciones y el control de termómetros localizados en la bodega. Información contenida en el apartado de manual de procedimientos, (págs. del manual 17-25)

El tercer procedimiento de “Despacho” fue producto de la información obtenida de entrevista con los responsables de dicha actividad; este procedimiento tiene varias etapas y en cada una de ellas diferentes responsables, la etapa inicial que consiste en el pedido de producto solicitado por el cliente, es atendido por el departamento de recepción, la segunda etapa realizada por el jefe de bodega y su personal, quienes buscan y preparan los productos solicitados por el cliente que seguidamente son despachados,

La tercera etapa la realiza de nuevo el departamento de recepción para la entrega de documentos, tales como facturas, y demás documentos contables con los cuales trabaja la empresa. Información contenida en el apartado de manual de procedimientos, (págs. del manual 26-36)

Los resultados de las entrevistas y observaciones obtenidos en el trabajo de campo realizado, permitieron ordenar la información y plantear mecanismos de control para describir los métodos efectivos de supervisión de los procedimientos, los cuales están contenidos en el apartado del manual de procedimientos (págs. del manual 10, 21, 30).

El orden de las operaciones se colocó de tal manera que llevara una secuencia lógica, detallada, indicando responsables, supervisión, alcance, referencias y documentación, según se puede observar en el apartado del manual de procedimientos (págs. del manual 7, 8, 14, 19, 27, 28, 33).

En la Tabla No.2 que se presenta a continuación, se describe una síntesis de la información obtenida en cada una de las entrevistas realizadas al personal involucrado con las actividades de recepción,

almacenamiento y despacho de productos químicos, también se describen los hallazgos y las causas de estos hallazgos. Estos resultados permiten observar y evidenciar la falta de conocimiento de los involucrados en algunos aspectos puntuales relacionados con las actividades que realizan.

Tabla No.2: Resultados de hallazgos y causas

Persona entrevistada	Hallazgos	Causas
Encargado de recepción	Desconoce de los límites y parámetros de las actividades que le competen a su puesto, tampoco existe documentación que respalde las funciones del puesto.	Falta de información Falta de capacitación Falta de documentación
Personal de bodega	Desconoce las medidas de seguridad industrial aplicables dentro de la empresa, coinciden en el desconocimiento de los límites de sus responsabilidades y los alcances a los cuales debe de llegar. Desconoce los reglamentos, normas y leyes que rigen el almacenamiento de productos químicos.	Falta de capacitación Falta de documentación disponible
Asistentes de Gerencia	Desconocen los reglamentos, normas y leyes de almacenamiento y recepción de producto químico. Desconocen las responsabilidades de supervisión que cada uno tiene dentro de la empresa	Falta de investigación e información Falta de documentación descrita
Gerente General	Desconoce normas sobre Sistemas de Gestión No delega responsabilidades y desconoce los límites y alcances de sus responsabilidades.	Falta de documentación Falta de información Falta de confianza en las competencias de sus trabajadores

Fuente: Elaboración propia

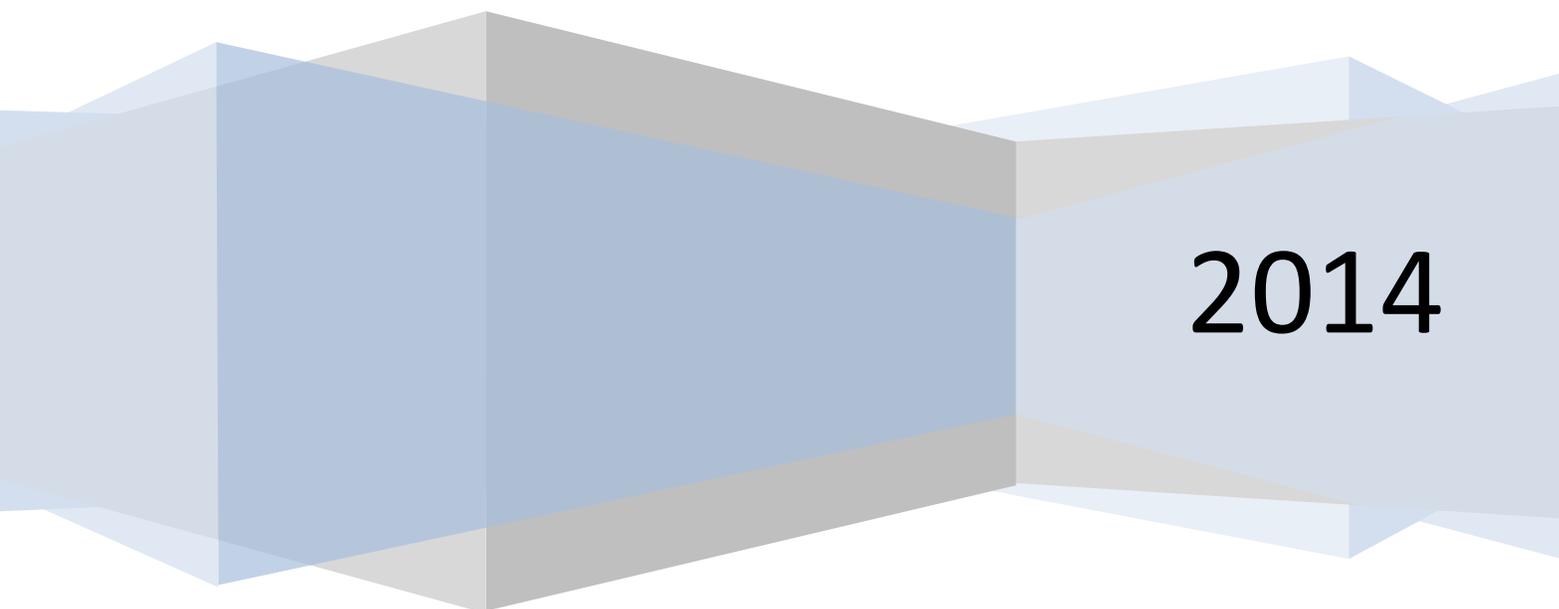
Con esta información, se pudo diseñar un programa de difusión del manual para los trabajadores y jefes de la empresa, que incluyera el propósito del manual, quienes son los involucrados y responsables, cuales son las partes del manual, objetivo general y específicos de la difusión del manual y que metodología se utilizó en la difusión.

Y así lograr que los trabajadores conozcan la documentación con la que cuenta la empresa y trabajen con profesionalismo. A continuación se presenta el programa de difusión del manual de procedimientos.

Empresa importadora y comercializadora de productos químicos aplicables al tratamiento de cueros.

Programa de difusión del manual de procedimientos

Recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos



2014

TEMA A IMPARTIR A PERSONAL DE IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS QUÍMICOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE CUEROS

(Duración 1 hora)

- ✓ **Tema:** Difusión del manual de procedimientos
- ✓ **Dirigido a:** Trabajadores de la empresa (departamento de compras, recepción, bodega, Gerencia general, logística)
- ✓ **Objetivo General:** Dar a conocer la existencia de un manual de procedimientos de las operaciones de recepción, almacenamiento y despacho que funcionará como control interno de la empresa.

- ✓ **Objetivos específicos:**
 1. Que los involucrados conozcan detalladamente todas las partes que conforman el manual de procedimientos (referencias, definiciones, supervisión, diagrama de flujo, desarrollo)
 2. Implementar el uso del manual de procedimientos para que sea usado como capacitación o inducción a personal nuevo.
 3. Comunicar a los empleados sobre la localización física del manual así como también quién será el responsable de administrar su uso.

- ✓ **Temario:**
 1. Cuáles son los propósitos del manual de procedimientos dentro de la empresa
 2. Quiénes deben conocer lo que documenta el manual
 3. Qué actividades son documentadas en el manual

- ✓ **Metodología:** método analítico inductivo, exposición.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de haber realizado la presente investigación y analizar los resultados obtenidos, se observó que el personal en general de la empresa desconoce el límite de sus atribuciones, y a su vez otras atribuciones que le competen a su puesto.

Se logró establecer que carecen de la información documentada que permita realizar los procesos de manera estándar en la cual cada colaborador pueda conocer su función en cada proceso.

Otro aspecto importante es que existe duplicidad de funciones en diferentes áreas, esto a causa de la información que no ha sido brindada a los colaboradores y a que la Gerencia no ha delegado responsabilidades, causando pérdidas de tiempo y recursos de la empresa.

En cuanto al conocimiento de los reglamentos, leyes y normas en las que deben fundamentarse algunas de sus actividades, tales como importaciones y almacenamiento de producto químico, pudo evidenciarse que tanto personal como jefaturas no tienen conocimiento del porque se utilizan y se acatan. Al preguntarles la razón de porque lo desconocen, ellos dieron respuesta a que basan la mayoría de sus procesos a la experiencia.

Con los resultados expuestos en la tabla No.2, y lo descrito anteriormente se puede confirmar que dentro de la empresa existe la necesidad de la implementación de procedimientos escritos que permitan que los usuarios sigan un camino seguro previamente probado y analizado así conocer cuál es la función específica de cada uno de ellos, desde la Gerencia general hasta sus subalternos.

Al analizar la información obtenida de las entrevistas y las observaciones realizadas, se puede constatar que estas fallas en el proceso, tales como usar más tiempo del necesario, no tener claras las actividades propias de cada puesto, no delegar responsabilidades; son el resultado de la falta de ordenamiento en la documentación o inexistencia de ella, la falta de capacitación e inducción a personal nuevo contratado y de actualización.

Durante el proceso de elaboración del presente manual de procedimientos surgieron dudas de parte de los involucrados sobre el uso de determinada documentación, tal es el caso del procedimiento de almacenamiento, en el cual se utiliza el formato “hoja de verificación” que se utiliza cuando el producto proviene de las importaciones o de compras locales, pero la persona al detallar el proceso

pudo darse cuenta que para el producto proveniente de la bodega localizada en Guatemala, la “hoja de verificación” no debería ser la utilizada en esta modalidad, sino que existe la necesidad de crear otra formato con la información que realmente se necesita. En la elaboración de este procedimiento específico, esta excepción fue modificada y descrita de la forma en la que realmente debe de hacerse.

En el desarrollo de los tres procedimientos, los jefes de la empresa pudieron darse cuenta que existen muchas actividades que deben ser realizadas por los empleados, y que ellos en muchas de estas actividades únicamente deben supervisar y realizar autorizaciones. Cambios que también fueron incluidos en el manual.

En el procedimiento de almacenamiento se evidenció que el personal no tiene conocimiento sobre criterios de almacenamiento tales como conocer las posibles reacciones de los productos e incompatibilidades que puedan poner el riesgo la salud del personal, seguridad industrial, específicamente en el uso de equipo de protección; todas estos requisitos que deben tomarse en cuenta al realizar esta operación. Este hallazgo encontrado se tomó como oportunidad para realizar cambios y documentarlos en el manual.

Todas las causas producidas por los hallazgos mencionados en la tabla No. 2 se trataron de eliminar o minimizar en la elaboración del manual, tales como optimización del tiempo, uso de formatos, y utilización de equipo necesario con el propósito de que sean implementados en la ejecución por los usuarios de este manual.

El manual de procedimientos en su totalidad, no es más que un documento escrito en donde se ordenan y detallan las labores que a diario se realizan dentro de la empresa, son el resultado de la información de las actividades que los mismos involucrados y responsables brindaron; las cuales son cotidianas y rutinarias, pero fundamentales para el buen desempeño de la actividad principal de la empresa, que consiste en la comercialización de productos químicos.

VIII. CONCLUSIONES

- Se elaboró el manual de procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos donde se realizaron descripciones detalladas de cada uno de los procesos y diagramas de flujo que permiten al usuario conocer una forma gráfica de la secuencia lógica de las actividades, con la finalidad de estandarizar los procesos para cumplir con las leyes, normas y políticas de cada proceso.
- Con base en los resultados obtenidos de las entrevistas, observaciones y visitas realizadas en la empresa, se pudo elaborar un manual de procedimientos, describiendo cada una de las partes que lo conforman con el propósito de brindar toda la información que requieran los usuarios para que su uso sea funcional.
- De los resultados obtenidos del estudio realizado en la empresa, se constató la necesidad de la elaboración de un manual de procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho; siendo estas las tres actividades más importantes que se desarrollan dentro de la empresa, en donde se definen quienes son los responsables de dichos procesos, que documentación deben utilizar y la manera exacta y adecuada de realizarlos.
- Se identificaron los puntos del proceso en los cuales se requiere una supervisión y a la vez se logró establecer quien es la persona responsable de la supervisión de dicha actividad, con la finalidad de evitar errores en los procesos que la empresa realiza, y de esta manera trabajar en pro de la mejora continua.
- La elaboración del presente manual permitió ordenar las actividades que se realizan en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos químicos, dándoles una secuencia lógica y ordenada y fundamentándolas en la documentación en la debe basarse la empresa.
- Se logró diseñar un programa de difusión del manual de procedimientos, para el personal de la empresa que le permita conocer la existencia de dicho manual, y ayudar a que los empleados desempeñen cada una de sus actividades con profesionalismo.

IX. RECOMENDACIONES

1. Utilizar el modelo de diseño del manual de procedimientos como base para próximos procedimientos, instructivos, manuales o registros que deban desarrollarse como parte de la mejora del proceso o implementación de nuevos controles.
2. Establecer un programa de revisión y actualización de los documentos actuales y del manual de procedimientos, revisando que las actividades que se realizan sean las que estén documentadas.
3. Implementar otros requisitos que sugiere la norma ISO 9001:2008, aparte de procedimientos documentados; para en un futuro contar con documentación suficiente que permita iniciar un proceso de certificación en esta norma y promover así la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos, personal y comunicación; beneficiando a los trabajadores de la empresa, clientes y a otras partes interesadas.
4. Se recomienda que la empresa diseñe un plan de capacitación para sus empleados en temas diversos, tales como comunicación interna y externa, seguridad industrial e higiene del personal.

X. BIBLIOGRAFÍA

1. Adame, G. (2010). Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Dirección General de Gestión Administrativa, Contraloría general del estado de Guerrero, México.
2. Álvarez, M. (2006). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos (1era ed.). México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
3. Avatar, E. (2010). Economía de Quetzaltenango. Recuperado de: Guatelog.com.
4. Castanyer, F. (1999). La capacitación permanente en la empresa Alfaomega Grupo Editor. México.
5. Contreras, M. (s.f.) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) AC. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, apartado 4.1 Requisitos generales. Delegación Cuauhtémoc, México D.F.
6. Duque, O. (2007). Evolución ecológica de los productos químicos utilizados en la industria de cuero. Vol. No.2. Recuperado de [http://www.lasallista.edu.co/fxcul/media/pdf/Revista Limpia/vol2n2/PL_V2N2_47-56_cuero.pdf](http://www.lasallista.edu.co/fxcul/media/pdf/Revista_Limpia/vol2n2/PL_V2N2_47-56_cuero.pdf)
7. Exportaciones e importaciones en Guatemala. Recuperado de: <http://www.agn.com.gt/index.php/component/k2/item/14257-las-exportaciones-e-importaciones-de-guatemala-contin%C3%BAan-al-alza#sthash.0e4KHfmf.dpuf> Durante 2004
8. Figueroa, A. (2011). Optimización en la etapa de acabado del cuero como materia prima para la fabricación de guantes industriales. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
9. Facultad de Ingeniería. Universidad de San Carlos de Guatemala. (2014). Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2361_IN.pdf

10. Galán, A. (2006). Metodología aplicada al diseño industrial. Recuperado de: tallergalan.com.ar.
11. Ghodse, H. (2012). Informe de la Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes correspondiente a 2011 sobre la aplicación del artículo 12 de la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas de 1988. Naciones Unidas, Nueva York.
12. Gtcit (Great City magazine). (2014). Departamento de Quetzaltenango. Recuperado de: <http://www.gtcit.com>.
13. López, E. (2013). Política Nacional para la Gestión ambientalmente racional de productos químicos y desechos peligrosos en Guatemala, Acuerdo Gubernativo NO. 341-2013.
14. Mapa político de Quetzaltenango. Recuperado de: <http://www.zonu.com/detail/2011-11-24-15047/Mapa-politicode-Quetzaltenango.html>
15. Martínez, E. (2009). Capacitación por competencia. Principios y métodos. Santiago de Chile.
16. Muñoz, L., Porta, A. (2003). Industria curtidora El Sol. Sistema de Gestión para el medio ambiente. (Tesis de maestría). Centro Guatemalteco de Producción más Limpia. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
17. Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. 4ta. Ed. Traducción oficial. Ginebra, Suiza.
18. Norma Técnica 48-2001. (2001). Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Dirección General de vigilancia y control de la salud, a través del departamento de regulación y control de producto farmacéutico y afines. Guatemala.
19. Norma Técnica 15:2010. (2010). Dirección General de regulación, vigilancia y control de la salud departamento de regulación y control de productos farmacéuticos y afines unidad

de sicotrópicos, estupefaciente, importaciones y exportaciones. Requisitos para importación de productos farmacéuticos, productos afines y materias primas

20. OIT. (2005). Recomendación 195. Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. Oficina Internacional del Trabajo.
21. Orozco, J. (6 de agosto 2014). Comunicación personal.
22. Oyarzun, M. (2003). Manual de almacenamiento de sustancias químicas peligrosas. (Tesis de licenciatura). Universidad de Santiago de Chile. Chile.
23. Procedimientos de transmisión de información. (s.f.) Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2006a/prd/4c.htm>
24. Propiedades del cuero. (s.f.). Recuperado de: barretto@fibertel.com.ar
25. Industria del cuero. (s.f.). Información técnica de la industria del cuero. La comunidad del cuero. Recuperado de: www.cueronet.com
26. Reglamento para el Control de Precursores y Sustancias Químicas Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (s.f.) Acuerdo gubernativo número 54-2003. Guatemala
27. Ruano S., Max, L. (2010). Algunas consideraciones para la industrialización del cuero en Guatemala. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
28. Secretaria de desarrollo de inversiones, Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional.. Recuperado de: <http://www.prosperar.gov.ar/es/actualidad/noticias-de-interes/1055-de-cuero-argentino-se-viste-el-mundo-buenos-aires-economico.htm>
29. Trujillo, W. (2013). Guía para el manejo seguro de sustancias químicas. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

30. Vargas, F. (1999). Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral. México.
31. Zambrano, R. (2011). Trabajo de graduación Diseño de un manual de procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil.

XI. ANEXOS

Anexo No.1: Guía de entrevista para recopilar información.

“DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES”

Fecha: _____ Hora: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Introducción: El propósito de esta entrevista es recabar información para la elaboración de un manual de procedimientos, usted ha sido tomado en cuenta ya que usted es el encargado de realizar el proceso de (recepción, almacenamiento, despacho).

Toda la información brindada por será manejada de la mejor manera y de gran utilidad, por lo que solicita sea lo más detallada posible.

Lisa María Calderón Orellana

AUTOR

Dra. Carolina Arévalo Valdez

DIRECTORA

Dr. Rubén Daríel Velásquez Miranda

DECANO