CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO PRODUCTIVO DEL ÁREA DE SOPLADO EN LA EMPRESA WT COMERCIAL UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2018

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración Industrial y de la Producción

AUTORA: VALENCIA FIGUEROA MARLENE NOEMI

TUTOR: ING. EDUARDO EDMUNDO VÁSCONEZ ROMERO

Quito, Junio 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 11 de Mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Srta. VALENCIA FIGUEROA MARLENE NOEMI de la carrera de Administración Industrial y de la Producción cuyo tema de investigación fue: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO PRODUCTIVO DEL ÁREA DE SOPLADO EN LA EMPRESA WT COMERCIAL UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2018.; una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el Trabajo de Titulación de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

Ing. Eduardo Vasconez
Tutor del Proyecto

Ing. Ángela Pimbo
Lector del Proyecto

Dr. Patricio Granopatín
Director de Escuela

Msc. Giovanni Urbina
Coordinador de Proyectos

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Marlene Noemi Valencia Figueroa

CI:175054887-5

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo Marlene Noemi Valencia Figueroa portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 175054887-5 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos", otorgo licencia gratuita, transferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado "Diseño e implementación de un manual de procedimientos para el proceso productivo del área de soplado de la empresa WT Comercial ubicada al norte del distrito metropolitano de Quito Año 2018", con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA _____

NOMBRE Marlene Noemi Valencia Figueroa

CEDULA 175054887-5

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por tantas bendiciones brindadas por darme vida, salud, fuerza, perseverancia y amor por esta carrera la cual estoy culminando con éxito, al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre a favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias al Ing. Eduardo Vázconez que con paciencia y dedicación supo guiarme en la realización de este proyecto, compartiendo sus conocimientos y apoyo en todo momento. Y a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

Mi más sincero agradecimiento a la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A. y a su gerente el Ingeniero Alfonso Delgado y a la ingeniera Neddy Delgado por darme la oportunidad de poder terminar mi carrera mediante el desarrollo del tema y proyecto de mi tesis, por su apoyo, laboral y personal, de igual manera a la Doctora Sandra Aragadvay y Doctora Susi Unda por su guía, sus recomendaciones, colaboración y tiempo brindado en transcurso del desarrollo de mi tesis.

A mi querido padre por darme la vida y que junto con su gran compañera siempre me tuvieron presente en sus oraciones motivándome en cada momento pese a la distancia y mis hermanos Miguel Valencia, David Valencia y Susana Valencia por ser el motor de mi vida, mi apoyo y ganas de salir adelante, por estar en cada etapa de mi vida presentes para que yo logre ser una profesional.

A mí querido Jeferson por el respaldo, respeto y amor que brindas en mi vida y a la señora Betthy por todo su cariño, paciencia y aliento durante todas esas malas noches y malas situaciones.

Y no menos importantes a mis compañeros y amigos Yadira Chalco, Oscar Quiguango y Fabián Alvaro con quienes compartí muchos momentos amenos y gratos durante estos tres años.

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico primero a Dios quien estuvo conmigo en todo tiempo, proveyendo de bendiciones, dándome fuerza, inteligencia, salud y vida para poder culminar esta etapa de importancia en mi vida, y en segundo a mi hermano David Valencia, quien ha estado es mucho momentos difíciles apoyándome dándome aliento y animándome para que yo sea una profesional, es un ejemplo de hombre hermano y padre.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA v
ÍNDICE GENERAL vi
ÍNDICE DE FIGURAS x
RESUMEN EJECUTIVO xi
ABSTRACT xii
INTRODUCCIÓN xiii
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES 1

1.01 Contexto 1
1.02 Justificación 4
1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T) 5
1.03.01 Definición 5
1.03.1 Descripción de la Matriz T 7

CAPITULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS 9

2.01 Descripción de la Matriz T 9
2.02 Análisis del mapeo de involucrados 10
2.03 Matriz de Análisis de Involucrados 11
2.04 Análisis de la Matriz de Análisis de involucrados 11

CAPÍTULO II: PROBLEMAS Y OBJETIVOS 14

3.01 Árbol de problemas 14
3.01.01 Análisis de Árbol de Problemas 14

3.02 Árbol de objetivos 17
3.02.01 Análisis de Árbol de Objetivos 17

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS 19

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas 19
4.01.01 Conceptualización Análisis de Matriz de Alternativas 20

4.02 Matriz de análisis de Impacto de los Objetivos 23
4.02.01 Conceptualización Matriz de análisis de impacto de los objetivos 23
4.03 Diagrama de estrategias 24
4.03.01 Análisis de diagrama de estrategias 25
4.04 Matriz de Marco Lógico 26
4.04.01 Análisis de matriz de Marco Lógico 27

CAPÍTULO V: PROPUESTA 30

5.01 Antecedentes 30
5.01.01 ¿Qué es un manual de procedimientos? 30
5.01.02 Ventajas de los Manuales de procedimientos 31
5.01.03 Estructura de Manual de procedimientos 32
5.01.04 Identificación de la problemática 35
5.01.05 Problema 36
5.01.06 Plan estratégico 36
5.01.06.02 Visión 38
5.01.06.03 Objetivos 39
5.01.06.04 Análisis Situacional 39
5.02 Descripción de la herramienta 41
5.02.01 Enfoque de la investigación 41
5.02.02 Modalidad básica de la investigación 42
5.02.03 Tipos de investigación 42
5.02.06 Recolección de la información 45
5.02.07 Técnica de recolección de datos 45
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta 58
5.03.01 Objetivo General 58
5.03.02 Objetivo Especifico 58
5.03.03 Beneficios 58
5.03.04 Actividades a Desarrollar 59
5.03.05 Diseño del Manual de Procedimiento 59
5.03.06 Base Legal 60
5.03.07 Organigrama Funcional 61
5.03.08 Mapa de procesos 61

5.03.09 Investigación de Campo (Resultado de las entrevista)..... 62
5.03.10. Investigación Documental..... 63
5.03.11 Investigación Experimental..... 63
5.03.12. Diseño y desarrollo de Manual de Procedimientos..... 63
5.03 Programa para la elaboración e implementación del Manual 64
5.05.01 Cronograma para la elaboración e implementación del Manual..... 66

CAPÍTULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS..... 67

6.01 Recursos 67
6.01.01 Recurso Humano 67
6.01.02 Recurso Financiero..... 68
6.01.03 Recurso Tecnológico..... 68
6.01.04 Recurso Materiales..... 69
6.02 Presupuesto..... 70
6.02.01 Resumen de gastos de Proyecto 71
6.03 Cronograma..... 71

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 73

7.01 Conclusiones 73
7.02 Recomendaciones..... 74

BIBLIOGRAFÍA 75
ANEXOS……..78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T (Definición del problema central) 6
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados 11
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas 19
Tabla 4 Escala de valores 19
Tabla 5 Matriz de análisis de impacto de los objetivos 23
Tabla 6 Matriz de marco lógico 27
Tabla 7 Pregunta N° 1 48
Tabla 8 Pregunta N° 2 49
Tabla 9 Pregunta N° 3 50
Tabla 10 Pregunta N° 4 51
Tabla 11 Pregunta N° 5 52
Tabla 12 Pregunta N° 6 53
Tabla 13 Pregunta N° 7 54
Tabla 14 Pregunta N° 8 55
Tabla 15 Pregunta N° 9 56
Tabla 16 Pregunta N° 10 57
Tabla 17 Resultado de la entrevista 62
Tabla 18 cronograma de actividades del proyecto 66
Tabla 19 Costos de recursos 70
Tabla 20 Resumen de gastos de proyecto 71
Tabla 21 Cronograma de actividades de procesos de titulación 72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados 9
Figura 2 Árbol de problemas 14
Figura 3 Árbol de objetivos 17
Figura 4 Diagrama de estrategias 25
Figura 5 Diagrama de flujo 34
Figura 6 Exportaciones de plástico 40
Figura 7 Pregunta N° 1 48
Figura 8 Pregunta N° 2 49
Figura 9 Pregunta N° 3 50
Figura 10 Pregunta N° 4 51
Figura 11 Pregunta N° 5 52
Figura 12 Pregunta N° 6 53
Figura 13 Pregunta N° 7 54
Figura 14 Pregunta N° 8 55
Figura 15 Pregunta N° 9 56
Figura 16 Pregunta N° 10 57
Figura 17 Organigrama funcional 61
Figura 18 Diagrama de estrategias 61
Figura 19 Diagrama de estrategias 68
Figura 20 Entrevistas 79
Figura 21 Entrevista 79
Figura 22 Capacitación 80
Figura 23 Capacitación 80
Figura 24 Recolección de Información 81

RESUMEN EJECUTIVO

WT COMERCIAL DEL ECUADOR es una empresa dedicada al soplado de envases plásticos, diseñada con el fin de ser apoyo dentro de grupo empresarial.

Debido a su crecimiento en la producción y la consecuente necesidad de mantener los estándares de calidad propuestos, la empresa ha considerado apoyar las actividades que permitan la elaboración e implementación del presente proyecto, mismo que consiste en ayudar a mejorar e implementar técnicas que permitan tener un control y organización de los proceso dentro área del soplado.

En base a una entrevista con el jefe de producción se conoce de primera mano el manejo y la organización del área, lo que nos permite elaborar el presente documento para mejorar la planificación que actualmente maneja, y para ello, se propone utilizar la metodología I+D+I (Investigación Desarrollo e Innovación) mediante la estrategia de un control interno más conocido como “Manual de Procedimientos”, en el que se describen pasos a paso las tareas o procesos del área, con el fin de diseñar una guía para las actividades cotidianas de producción.

El presente trabajo de investigación inicia con una breve historia de la empresa, se determina la problemática a tratar, su análisis, discusión y se plantea una solución como estrategia de mejora y ayuda para la implementación del un “Manual de Procedimientos” aplicado a la empresa, el mismo que contiene formatos y anexos aplicados al control y estandarización de la labor de producción que lleva a cabo el personal de soplado de WT COMERCIAL DEL ECUADOR.

ABSTRACT

WT COMERCIAL DEL ECUADOR is a company dedicated to the blowing of plastic containers, designed with the purpose of being support within a business group. Due to its growth in production and the consequent need to maintain the proposed quality standards, the company has considered supporting the activities that allow the elaboration and implementation of this project, which consists in helping to improve and implement techniques that allow having a control and organization of the processes inside the blowing area. Based on an interview with the production manager, the management and organization of the area is known firsthand, which allows us to crearte this document focused in the improvement of the planning that it currently manages, and for this, it is proposed to use the methodology R + D + I (Research Development and Innovation) through the strategy of an internal control known as "Manual of Procedures", which describes step by step the tasks or processes of the area, in order to design a guide for the daily activities of production. This research work begins with a brief history of the company, determines the problem to be addressed, its analysis, discussion and proposes a solution as an improvement strategy and help for the implementation of a "Manual of Procedures" applied to the company, the same one that contains formats and annexes applied to the control and standardization of the production work carried out by the blowing staff of WT COMERCIAL DEL ECUADOR.

INTRODUCCIÓN

La estabilidad, el crecimiento la eficiencia y eficacia de una empresa depende del área de producción no por ello las otras son menos importante.

Sin embargo se puede decir que la clave es el área productiva, si en una empresa existe falencia en este departamento la empresa no tendría éxito ni producto de excelente calidad y es ahí donde nos hemos enfocado para la implementación de un Manual de Procedimientos.

Este proyecto de investigación se lo realiza en la empresa WT COMERCIAL ubicada al norte de la ciudad de Quito, sector de Carcelén en el barrio Corazón de Jesús la empresa se dedica a la fabricación de envases plásticos. El principal problema que se ha encontrado es la inadecuada planificación e inexistencia de documentación de forma general, la empresa cuenta únicamente con el nombre, esto ha provocado falta de control en sus procesos productivos, sin embrago la empresa se ha sabido mantener pese a esto.

En base a un estudio y en busca de la solución a este problema se propone a la empresa el desarrollar de este Manual de Procedimiento en el área de producción de soplado siendo este una herramienta para el crecimiento y mejora continua, para ello se inicia incrementando documentación con su respectivas codificación, los formatos a utilizar serán en base y la metodología de BPM.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.01 Contexto

> El soplado de materiales termoplásticos comenzó durante la Segunda Guerra Mundial. El PS fue el primer material que se usó en el desarrollo de las primeras máquinas de soplado, y el LDPE el que se empleó en la primera aplicación comercial de gran volumen (un bote de desodorante). La introducción del HDPE y la disponibilidad comercial de las máquinas de soplado, condujo en los años 60 a un gran crecimiento industrial. (HERRERA, 2016, pág. 20)

La producción es conjunto de etapas secuenciales donde existen entradas procesos y salidas las cuales consisten en dar forma, tamaño entre otras características a los materiales utilizados, con la finalidad de obtener un producto, dentro de cada etapa de los procesos existen operaciones en las que se debe tomar en cuenta la documentación, materiales, maquinaria, herramientas, personal, situación financiera y el mercado.

La producción desde tiempos antiguos ha tenido una evolución a la que científicamente se le ha dado el nombre de Revolución industrial esta se dio paso a cambios debido al crecimiento de la demanda de los mismos bienes y servicios que en épocas anteriores eran comúnmente comercializadas, lo que impulso a las personas buscar innovación cambiando radicalmente una producción agrícola a una producción mecanizada, con ella también se ha incrementado algunos métodos de control en la producción con los que se puede contar en estos tiempos, uno de ellos es la aplicación de manuales de procedimientos los cuales han sido creados con el fin de estandarizar los procesos productivos.

> Desde el punto de vista de la producción es bueno destacar que el hombre observó que al mejorar sus procedimientos de trabajo también mejoraba sus condiciones de vida, esto se presentaba ya que la producción se multiplicaba con respecto a un procedimiento anterior de manera relevante. (García, 2016, pág. 4)

Los Manuales de procedimientos son:

Documentos administrativos que contienen, en forma ordenada y sistemática, los procedimientos para la ejecución de las actividades que deben seguirse para la realización de funciones encomendadas. Además describe las instancias que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

> Los procedimientos tienen el propósito de conducir el desarrollo de las actividades a cargo del personal, Los procedimientos, como otros documentos, deben controlarse desde su elaboración hasta su emisión (asegurando su aplicación y adecuada funcionalidad con el respectivo control de cambios, actualización, vigencia, codificación y evitando el uso no intencionado de documentos obsoletos). (Avila, 2014, pág. 7)

La implementación de Manual de procedimiento en un área de trabajo es esencial debido a su gran ayuda a la organización de procesos, evolución y crecimiento de una empresa esta es la prueba física de una mejora continua, es por ello que se ha pensado en la implementación de dicho manual en la empresa WT COMERCIAL.

La producción de envases plásticos en Ecuador es de gran importancia en las cadenas productivas esta ha tenido un gran crecimiento durante los últimos años que actualmente el país cuenta con un total de “600 empresas dedicadas a los procesos de: Extracción, soplado, termo formado, inyección y roto modelo” (Lara, 2015, pág. 34), La industria de plásticos es un campo muy amplio ya que la exclusividad del producto también depende de su envase, la empresa WT CO MERCIAL DEL ECUADOR S.A. fue Creada el 01 de Diciembre de 2004. Con 12 años en el mercado ecuatoriano. El Gerente General de la empresa el Ing. Alfonso Delgado es

propietario de 3 empresas las cuales conforman un grupo empresarial siendo las 3 de apoyo para el crecimiento de cada una.

WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A tiene como actividad principal el soplado de envases plástico los cuales se vende directamente a FITOTERAPIA Cía. Ltda. Y Zaphiredelcor Cía. Ltda. Como clientes exclusivos.

La empresa está ubicada en el norte de la ciudad de Quito en el sector de Carcelén en el barrio Corazón de Jesús donde realiza sus actividades administrativas, de producción y distribución, la empresa actualmente tiene 8 trabajadores sin embargo en el área de producción se maneja 3 personas. WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A cuenta únicamente con el nombre, el RUC y su respectivo permiso de funcionamiento. En cuanto a la documentación, planificación y organización se manejan empíricamente por parte del Jefe de Producción, es ahí donde hemos enfocado el problema mayor, ya que no existe un adecuada planificación escrita con la que se pueda contar simplemente él en base a su experiencia se organiza de tal manera de sacar el trabajo adelante, lo que ha provocado con el tiempo que esta falta de planificación afecte a muchas actividades laborales, y hasta en ocasiones tenga que trabajar fuera de los horarios regulares y muchas de la veces en horario extendido.

Actualmente y como parte de un plan de crecimiento el Gerente ha invertido en un galpón con mejores instalaciones para el crecimiento como empresa y desarrollo de sus actividades, el mismo que se encuentra en La Mitad del Mundo sector Calacali, se tiene previsto su traslado y funcionamiento para año 2018, y para ello se ha planificado implementar desde ya el Manual de Procedimientos con la finalidad de ir puliendo los problemas presentados y poder aplicarlos en la nueva planta.

1.02 Justificación

Para dicha mejora continua y en base a los objetivos que posee el Gerente General de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A para el crecimiento de la empresa, mejora de la productividad, competitividad, posicionamiento en el mercado y en base a la necesidad que actualmente la empresa posee ante la inexistencia de una adecuada planificación y con ello de documentación se propone implementar un Manual de procedimientos que ayude a los procesos de área productiva de soplado.

Sabiendo que toda implementación para una mejora es la garantía de un producto de calidad, el reconocimiento de una empresa y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que la conforman.

Vale recalcar que como parte de aportación al objetivo 5 (Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria) del plan del buen vivir donde el país busca apuntalar industrias básicas como soporte a la creación de nuevas industrias, y al fortalecimiento de las industrias existentes; por otra parte, se apuesta por un proceso de industrialización incluyente, que permita incorporar al sector productivo a la mayor parte de la población para que de esta manera los beneficios sean colectivos. A la par, no se debe descuidar el desarrollo institucional y normativo que acompañe y fomente el proceso. (Senplades, 2017, pág. 80)

Como parte a la contribución de este ítem se considera necesaria la implementación de mejoras en la industrial productiva para entregar productos de calidad y satisfacción al cliente, siendo parte del crecimiento de nuestro país.

1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T)

1.03.01 Definición

Como se dijo, el Marco Lógico es, esencialmente, un método de resolución de problemas. Ello implica que su punto de partida sea la clara identificación de cuál es el problema que se busca resolver y, desde luego, a quien habría de resolverse tal problema. El enfoque de resolución de problemas se caracteriza por referirse a una situación concreta. (Cordova, 2011, pág. 35)

- Situación Empeorada
- Es una predicción de lo que pasar en un futuro si no se ejecuta una mejora.
- Situación Actual
- Es la problemática que existe actualmente y la que se debe mejorar.
- Fuerzas Impulsadoras
- Son las oportunidades que ayudan a proporcionar un cambio
- Fuerzas Bloqueadoras
- Son las amenazas que no impulsan al crecimiento
- Intensidad
- Es un indicador que mide los niveles de impacto del problema
- Potencial de Cambio

Es un indicador que a comparación del anterior este mide la fuerza del beneficio para la mejora del problema

La matriz T es la base para la identificación y desarrollo de métodos, por medio de esta se puede visualizar la situación actual de la empresa y establecer mediante un análisis cuales son las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras que se va a tomar y las calificaciones que se den para promover el cambio, esta es la herramienta principal

con la que se cuenta para el desarrollo de este proyecto y la solución al problema actual que presenta.

Tabla 1 Matriz T (Definición del problema central)

Situación Empeorada	**Situación Actual**				**Situación Mejorada**
Insatisfacción de clientes por falta de compromiso, costos extras y situaciones descontroladas	Inadecuada planificación, organización, y control, sin documentación y registro de los procesos productivos				Procesos estandarizados, organización con los tiempos de producción.
Fuerzas Impulsadoras	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**Fuerzas Bloqueadoras**
Organizar los procesos de producción de forma simétrica	1	4	4	1	Desconocimiento de métodos de implementación de procesos
Implementar una planificación de producción anual con todos los involucrados con el fin de alcanzar objetivos de calidad	3	5	3	1	Discrepancia e indisposición de las personas involucradas para la realización de una planificación
Estandarizar los procesos y diseñar flujo gramas operativos para que los trabajadores conozcan mejor sus actividades	2	4	5	2	Desconocimiento académico, el control y manejo de los procesos productivo se los lleva empíricamente
Controlar, registrar y documentar la información de los procesos con trazabilidad	2	5	5	3	Inexistencia de documentación, lo que genera falta de control en los procesos
Motivar a la fuerza operativa o laboral, por medio de planes de capacitación para manejo de los procesos	3	5	4	1	Desinterés de los trabajadores

1= Bajo 2= Medio bajo 3= Medio 4=Medio alto 5=Alto

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

1.03.1 Descripción de la Matriz T

El desarrollo de la Matriz T anteriormente elaborada describe el análisis situacional que actualmente el área de producción de la empresa WT COMERCIAL presenta: Empezando por la situación actual se puede apreciar que existe una organización empírica y no por ello está mal sin embargo al no existir una correcta planificación escrita con la que se puede contar para los respectivos trabajos es lo que lleva a que existan procesos desorganizados y varios inconvenientes en el área productiva, tomando en cuenta como se encuentra actualmente la situación se podría decir que al no existir una mejora la Situación empeorada seria que existirían varios inconvenientes empezando con la insatisfacción de los clientes, costos extras de producción y en lo peor de los casos un estancamiento del crecimiento como empresa, mientras que al realizar un plan de mejora esta podría traer beneficios y como Situación mejorada existirían procesos estandarizados a conocimiento de los involucrados, organización con los tiempos muertos y al incrementar documentación en un futuro se podría aplicar una calificación de calidad trayendo a la empresa reconocimiento, crecimiento y por ende mejores ganancias.

La Fuerzas Impulsadoras como su nombre lo dice impulsan a la búsqueda de estrategias que mejoren el proceso productivo con la finalidad de obtener un cambio drástico y así minimizar la intensidad que mantiene, provocando los problemas ya antes mencionados. Se puede observar en la matriz elaborada que la fuerza impulsadora busca organizar, estandarizar, controlar e implementar métodos que ayuden a mejorar los procesos productivos.

Mientras tanto las Fuerzas Bloqueadoras son amenazas que no permiten que exista un cambio se puede observar que la falta de compromiso, la preparación del personal y la inexistencia de documentación son fuertes problemas que se puede

ocasionar y lo que se busca es llegar a un potencial de cambio bueno, mientras disminuye la intensidad

CAPITULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Descripción de la Matriz T

En el Análisis de Involucrados se trata de levantar un mapa de las personas que están involucradas en una situación problema y en alguna solución en particular. Estas personas se pueden ubicar en una escala que va desde los que tienen fuerte interés o motivación en resolver la situación problema, pasa por aquéllos que son indiferentes y concluye con las personas que tienen alguna oposición ya sea a que el problema se resuelva o –lo más probable- que se resuelva de determinada manera. (Cordova, 2011, pág. 46)

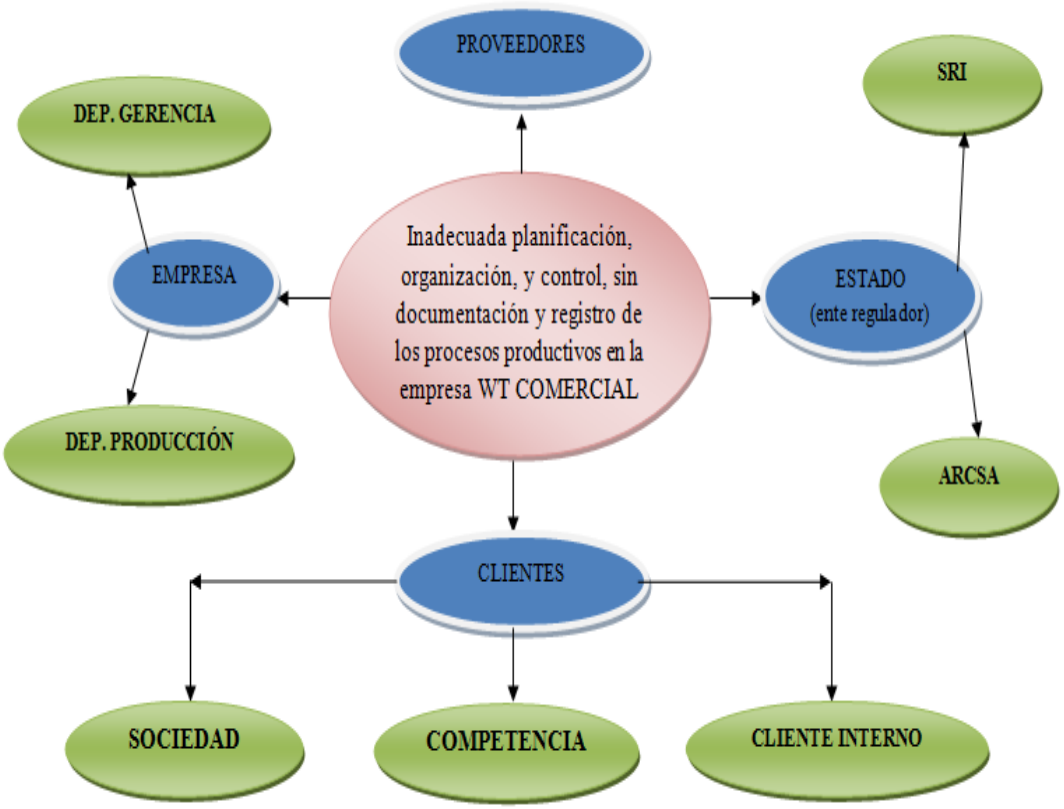


Figura 1 *Mapeo de involucrados*
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

2.02 Análisis del mapeo de involucrados

Una vez definido a los involucrados directos e indirectos enfocados al problema que presenta la empresa se detalla lo siguiente de cada uno de ellos:

- La Inadecuada planificación, organización, y control, sin documentación y registro de los procesos productivos de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A tiene como involucrados a la EMPRESA, PROVEEDORES, CLIENTES Y AL ESTADO.
- En base a un análisis se determina como involucrados directos, por un lado a la empresa como principal causante del problema que actualmente se tiene y se lo ha ubicado debido a que la situación puede afectar de tal manera que no le permita un crecimiento de la misma, hasta ahora se puede ver que son 12 años que la empresa lleva en el mercado y eso es un buen índice sin embargo hay que recalcar que sin planificación no hay productividad.
- Los clientes: se los considera directos por su importancia en el manejo y funcionamiento de la empresa dentro de ellos se tiene al público en general que es el consumidor y el que genera ingresos, y el cliente interno que son los elementos dentro de una empresa, aquellos que toman un resultado de un proceso anterior para continuar con el procesos y después entregar el producto acabado listo para la venta.
- Los proveedores son involucrados directos ya que de ellos depende la calidad del producto que se va a obtener y colocar en el mercado, por ende ellos deben cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad que el producto requiere.
- Se ha considerado al estado como uno de los involucrados directo, por la participación de entes reguladores como es el SRI que establece normativas y obligaciones para los ciudadanos con el pago de impuesto y declaraciones de gato, facturación, y otros para con el país de la misma manera otro ente participante en

este análisis es el ARCSA entidad que otorga los permisos de funcionamiento cada año para que las empresa continúe su con las actividades.

2.03 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS (fuerzas bloqueadoras)	RECURSOS MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO (fuerzas impulsadoras)	CONFLICTOS POTENCIALES
EMPRESA	Mejorar los procesos productivos e implementación de documentación de control	Inexistencia de Planificación y documentación en el área productiva	Normas de Control bajo especificaciones técnicas de BPM	Reconocimiento, y crecimiento empresarial	Persistencia en la falta de procesos estandarizados y controlados
CLIENTES	Mejorar los procesos de producción para entregar un producto de excelencia	Reclamos por insatisfacciones con el productos	Ley Orgánica de defensa del consumidor	Conformidad del cliente en la entrega de producto final	Desconocimiento de las políticas establecidas por entidades reguladoras
PROVEEDORES	Contratar proveedores que cumplan con los requisitos y especificaciones técnicas requeridas	Déficit y desconocimiento en el manejo y practica de registro	Cumplimiento de Políticas de la empresa bajo órdenes de pedido	Que exista más requerimientos de compras.	Desinterés en atención de pedidos
ESTADO	Crecimiento de la matriz productiva del país por medio de controles estandarizados	Cambios en las políticas y reformas que genera el estado con el transcurso de tiempo	Declaraciones de la facturación del año laboral y Normativas, permisos de funcionamiento	Cumplimiento de obligaciones, reformas e implementación de métodos establecidos para el crecimiento	Desvinculación, descuido y exigencias en el desarrollo e implementación de mejoras de calidad de la industrias del país

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

2.04 Análisis de la Matriz de Análisis de involucrados

Estructurada la Matriz de análisis de involucrados se procede a una breve explicación de la estructura de la misma partiendo de la problemática central que la empresa WT COMERCIAL presenta:

- Como primer involucrado se ha colocado a la empresa, esta tiene como interés al problema incrementar mejoras de calidad y para ellos se piensa desarrollar un Manual de procedimientos como parte de una planificación que ayude a mejorar los procesos productivos, los problemas percibidos en la empresa es la inadecuada planificación y por ende no existe documentación que aporte al control de esta área.

Con los recursos que se planea contar es con la elaboración de dicho manual que posea procedimientos a seguir con base a los formatos establecidos en la normativa BPM, el conflicto con el que se piensa enfrentar es que al no realizar ninguna mejora va a persistir los inconvenientes que viene acarreando.

- En segundo se ha colocado a los clientes internos como externo como la razón de ser de la empresa el interés que el cliente interno tiene en el problema que actualmente presenta es realizar una acción correctiva a su trabajo con la finalidad de poner al mercado un producto de calidad y para ello se debe implementar medidas de mejora como el manual anteriormente mencionado para que los resultados finales sean muy satisfactorios, los problemas que percibe son los reclamos e inconformidades que al no satisfacer la necesidad del cliente externo con el producto dejarían de adquirirlo o buscarían alternativas en el mercado. El mandato en el que se amparan es la ley Orgánica de defensa del consumidor, que establece los derechos que tiene el consumidor tanto persona natural como jurídica al utilizar, consumir o adquirir un bien o servicio, esta ley establece obligaciones que el proveedor debe tomar en cuenta para la entrega de un producto, el interés por el proyecto es la satisfacción de formar parte de una empresa reconocida en la entrega de un producto bien elaborado. El conflicto que puede presentar es el desconocimiento de leyes y normativas que actualmente están vigentes y que regulan la fabricación de un producto.

- Como tercero se ha colocado a los proveedores, el interés que poseen es esta problemática es que al buscar una mejora la empresa debe contratar proveedores que ayuden al cambio, que cumplan con los requisitos y especificaciones que la empresa requiere, los problemas que puede presentarse es que el proveedor al no haber sido exigido anteriormente desconoce el llenado de registro y el manejo de documentos que posiblemente se implemente. Los recursos a los que se debe sujetar es el cumplimiento de las políticas de la empresa en cuanto a documentación, registro y ordenes de pedido solicitadas, el interés que los proveedores pueden tener en cuanto al proyecto es que al implementar normas de calidad el producto por ende va a vender más y ellos obtendría más pedidos, sin embargo el conflicto existente es el desinterés en la atención que el proveedor presente ante un cambio y exigencias que se proponga.

- Como último se ha colocado al estado y es que debido a la problemática existente no solo en WT COMERCIAL el interés que tiene es que al implementar mejoras de calidad se está aportando al crecimiento en la participación del cambio de la matriz productiva y el desarrollo industrial del país, los problemas percibidos son los cambios de políticas, régimen y reformas que mucha de las veces el estado suele cambiar y que afectan a la industria. Los mandatos a los que hay que sujetarse es el pago de impuestos que hay que realizarlo cada año (declaraciones), facturación, permiso de funcionamiento, entre otras. El interés del estado por el proyecto es que se cumplan las normativas establecida, la implementación de un manual son métodos que ayudan al crecimiento del país. Uno de los conflictos que se puede presentar por parte del estado es la desvinculación y descuido en las exigencias de implementación de medidas que rijan y controlen.

CAPÍTULO II: PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de problemas

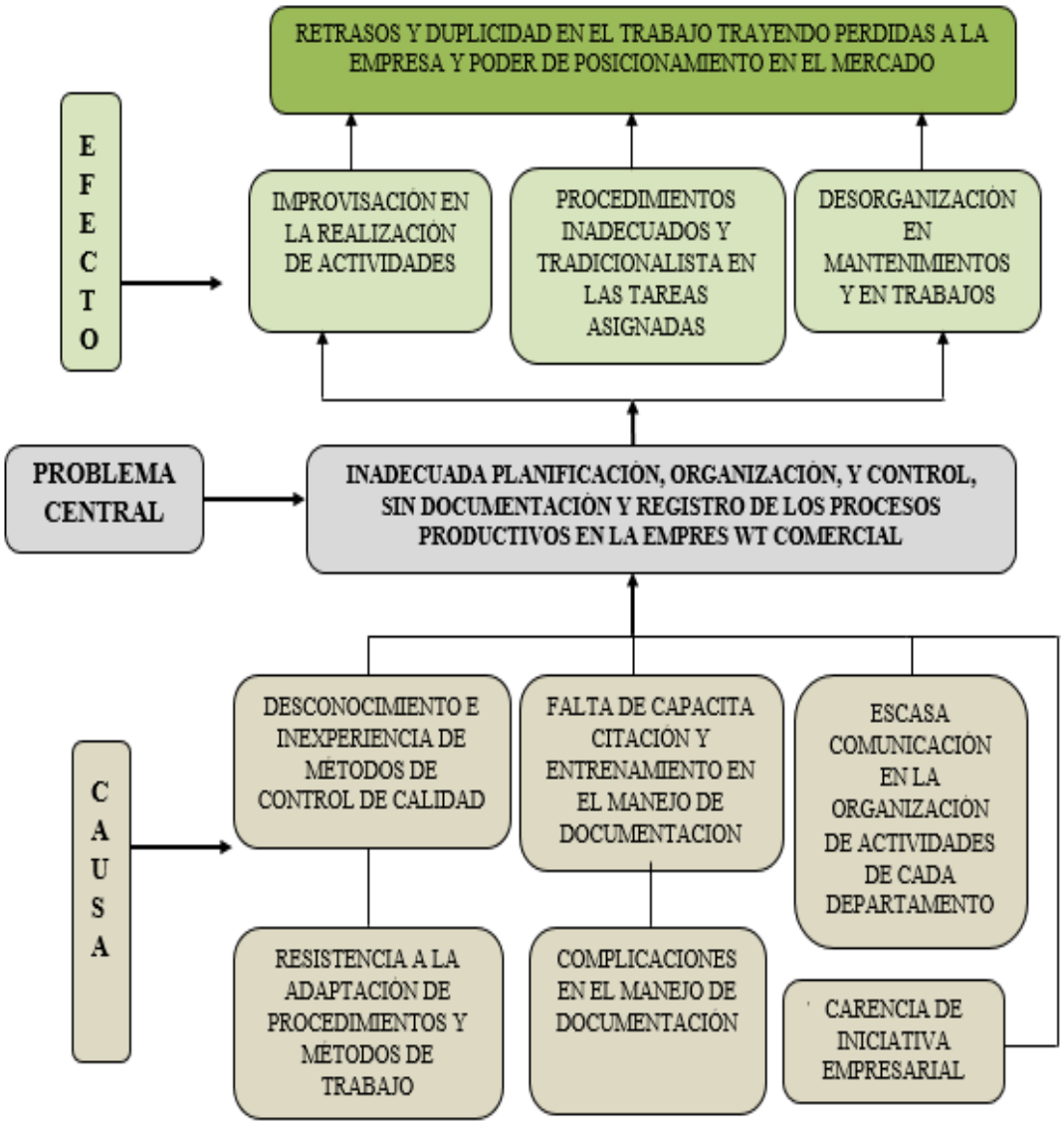


Figura 2 Árbol de problemas
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

3.01.01 Análisis de Árbol de Problemas

> Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de base. El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos. (Martínez, 2008, pág. 2)

El Árbol de problemas como ya antes se menciono es una herramienta que ayuda a identificar el problema y proporciona una guía para solucionar el problema.

- Problema Central:

Este se lo hace referencia con el tronco del Árbol, partiendo de una problemática existente que es la inadecuada planificación y a carencia de esto se encuentra que la empresa no maneja documentación de apoyo, que mejoren los procesos productivos.

- Causas:

a. Debido al desconocimiento e inexperiencia en el manejo de estrategias de calidad el personal suele poner resistencia a la adaptación de procedimientos y métodos de trabajo que ayuden a mejorar mucha de las veces se piensa que el cambio sería difícil, negándose a la idea de hacer algo diferente fuera de lo que ya se aprendió o se sabe.

b. Por déficit de manejo de documentación el personal desconoce el llenado de registros, lo que al momento de la implementación esta vendría hacer un poco complicada para el trabajador, hasta que tome habito de la misma.

c. Otra causa analizada es la carencia de iniciativa empresarial, por cambios de normativas y muchos otros factores que afecta indirectamente a la empresa, esta suele estancar se con una sola actividad dejando de lado la innovación de un nuevo mercado.

d. La escasa comunicación en la organización con las actividades que conlleva cada departamento es una causa de la inexistencia de una planificación y esto en muchas ocasiones ha causado problemas con las órdenes de producción debido a que se está realizando un trabajo y se lo pospone por realizar otro.

- Efecto :

a. El efecto de no contar con una planificación adecuada da como resultado la improvisación de actividades regulares que muchas de las veces provocan retrasos en otras que posiblemente estuvieron previstas.

b. La inexistencia de un Manual de procedimientos tiene como efecto procedimientos inadecuados y tradicionales en los trabajos realizados, que en ocasiones han traído desperdicios y perdidas a la empresa, se junta a eso el paro de trabajo al momento de presentar inconvenientes con las maquinas ya que no existe una planificación en la que conste tiempo para mantenimientos de estas, el estancamientos en la producción, retrasos en los trabajos, horas extras y reclamos de los clientes. son los efectos que provocan la inexistencia del anteriormente mencionado manual, evitando que la empresa surja y tenga un buen posicionamiento en el mercado.

3.02 Árbol de objetivos

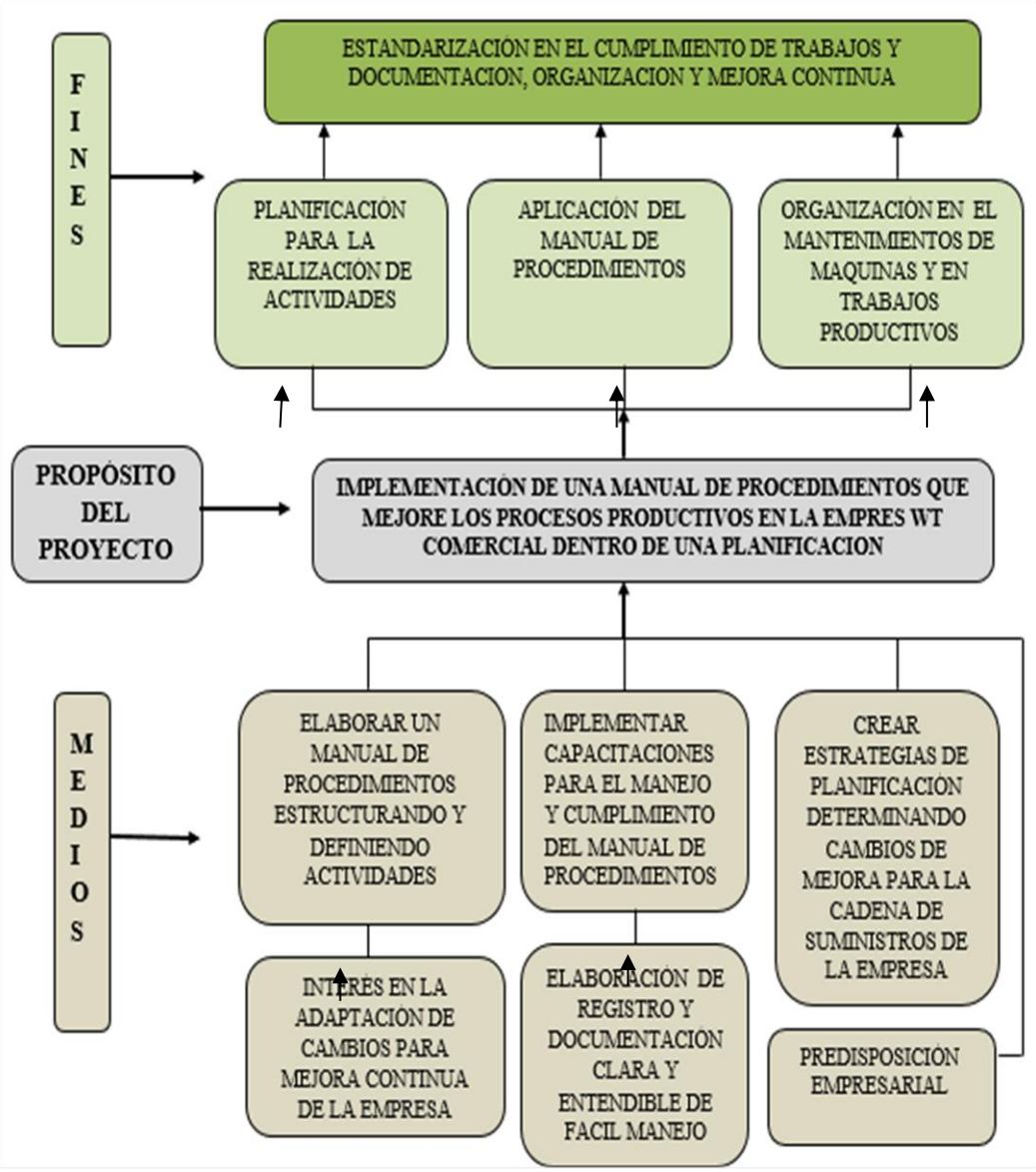


Figura 3 Árbol de objetivos
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

3.02.01 Análisis de Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es la versión positiva del árbol de problemas. El fin de este es transformar los problemas negativos que se analizaron en el árbol de problemas a positivos con la finalidad de convertir la causa en alternativas de cambio y los efectos en objetivos a alcanzar.

- Propósito del Proyecto:

Implementación de un Manual de Procedimientos que mejore los procesos productivos en la empresa WT COMERCIAL dentro de una planificación.

- Medios:

a. El interés de los empleados en que la empresa mejore es uno de los medios más importantes ya que el cliente interno es la razón de ser de una empresa, al poner interés en la implementación de un Manual de Procedimientos la aplicación de este vendría ser de gran apoyo para todas las áreas

b. Elaborar registros claros y entendibles es otro método que ayudaría a la implementación de dicho Manual en la acogida, aplicación y cumplimiento.

c. Todo cambio se dispone de la alta gerencia por ese motivo es de mucha importancia la predisposición que el Gerente presente ante el cambio de mejoras.

d. Crear estrategias dentro de una buena planificación es un método para surgir como empresa debido a que esta aportara de gran importancia a la cadena de suministros de la empresa.

- Fines:

a. Los fines de la implementación de un Manual es incorporar a la empresa un habito de planificar con la finalidad de las actividades sea organizadas y adecuadas para cada área.

b. Implementar y aplicar el Manual es el objetivo de proyecto

c. Con una adecuada planificación e implementación de documentos va a existir orden y estandarización en todas las actividades de la empresa, obteniendo como resultado reconocimiento, y crecimiento empresarial.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

La palabra alternativa es la posibilidad de elegir entre varias opciones propuestas o de ideas diferentes. El análisis de alternativas es un herramienta que en la que se debe evaluar la función del logro del objetivo propuesto, es decir si una de ellas tiene poco o mucho impacto en la situación que se desea lograr, dándole a estas una calificación.

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	TÉCNICA	FINANCIERA	SOCIAL	POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Elaborar un manual de procedimientos estructurando y definiendo actividades que ayuden a la fácil adaptación del cambio	4	4	5	3	4	20	MEDIO ALTO
Implementar capacitaciones para el manejo y cumplimiento de los registros y documentación implementada	5	4	4	3	3	19	MEDIO
Predisposición e iniciativa para efectuar el cambio desde la Gerencia	5	5	5	3	3	21	ALTO
Crear estrategias de planificación determinando cambios de mejora para la cadena de suministros de la empresa	5	5	4	3	3	20	MEDIO ALTO
TOTAL	18	17	18	12	13	78	ALTO

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Tabla 4 Escala de valores

ESCALA DE	ESCALA DE	ESCALA DE VALORES	CALIFICACIÓN

VALORES	VALORES HORIZONTAL	TOTAL	
1 = BAJO	5 = BAJO	1 A 5 = BAJO	MALO
2 = MEDIO BAJO	10 = MEDIO BAJO	5 A 10 = MEDIO BAJO	REGULAR
3 = MEDIO	15 = MEDIO	10 A 45 = MEDIO	BUENO
4 = MEDIO ALTO	20 = MEDIO ALTO	45 A 64 = MEDIO ALTO	MUY BUENO
5 = ALTO	25 = ALTO	64 A 100 = ALTO	EXCELENTE

Fuente: *Documento ITSCO Marco lógico*
Elaborado por*: ITSCO*

4.01.01 Conceptualización Análisis de Matriz de Alternativas

Para la elaboración de la matriz de análisis de alternativas se debe partir del árbol de objetivos de los medios propuestos ya antes analizados, y que ayudaran a alcanzar los propósitos planteados para el mejoramiento de calidad en la empresa. Una vez enfocados en los objetivos planteados se procede a subdividir en categorías teniendo una escala de mayor a menor para poder realizar un análisis completo de las alternativas calificándolas en base a su viabilidad en cuanto al proyecto. La matriz está conformada por:

- Objetivos
- Impacto sobre el propósito del proyecto
- Viabilidad técnica
- Viabilidad financiera
- Viabilidad social
- Viabilidad política

Se colocó como primer objetivo la elaboración de un manual de procedimientos con la finalidad de estructurar y definir las actividades que le competen a cada área ayudando a estandarizar y organizar los procesos productivos, en base a el análisis se obtuvo dentro de las subdivisiones como puntaje más alto al sector financiero con

una puntuación de 5 puntos, mientras que la calificación más baja se dio en el sector social con un total de 3 puntos, las demás subdivisiones se mantiene en la valoración de 4 puntos en cuanto a la viabilidad del proyecto, la sumatoria nos dio como resultado un total de 20 puntos en una categoría de medio alto que significa que la elaboración de un manual es una alternativa de gran importancia en la mejora de la empresa.

Para el siguiente objetivo se ha colocado la implementación de capacitaciones debido a que una vez elaborado el manual de procedimientos, la ejecución de registro y documentación la realizara el personal que trabaja en el área de producción por ende la capacitación es importante para que el cumplimiento y llenado sea correcto, se tiene como puntuación alta el impacto de sobre el propósito con un total de 5 puntos, mientras que como mínima se observa a dos subdivisiones lo social y lo político con una calificación de 3, las valoraciones que se mantienen son la técnica y la financiera con un puntaje de 4 puntos, otorgándonos un valor de 19 puntos en una categoría media, lo que indica que la viabilidad de esta estrategia es buena en la implementación de una mejora de cálida

Se sabe que todo cambio en una empresa se maneja desde la alta gerencia es la parte que ordena y dispone de los recursos para su ejecución es por eso que se lo ha colocado como objetivo para la implementación de mejoras, se observa que su calificación más alta está enfocada en el impacto sobre el propósito, la técnica y lo financiero con una puntuación de 5 puntos debido a que si la alta gerencia no posee la predisposición de un cambio o de una innovación, las técnicas adecuadas y la disposición del dinero para la ejecución pues esta simplemente no se realiza, como calificación mínima se tiene a lo social y a lo político con 3 puntos debido a que lo social y lo político no intervienen con mucho énfasis en este objetivo. Como

resultado final de tiene una calificación de 21 puntos en una categoría de impacto alto

Como último objetivo en el análisis de alternativas se ha colocado a las estrategias para mejorar la cadena de suministros, con una técnica adecuada se obtendría una puntuación de 20 puntos, puntaje que lo coloca en una categoría de medio alto interpretándolo como una alternativa de importancia en el proyecto y como bajo se analiza a lo social y lo político con una puntuación de 3.

Como contexto final en base a la Tabla matriz de análisis de alternativas presenta un total en la calificación de los objetivos propuesto como resultado un valor de 78 puntos, valor que lo categoriza en alto, lo que indica que los objetivos propuestos son de alto impacto para la adaptación de un manual de procedimientos.

4.02 Matriz de análisis de Impacto de los Objetivos

Tabla 5 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
Elaborar un manual de procedimientos estructurando y definiendo actividades que ayuden a la fácil adaptación del cambio	Los métodos de control interno para mejora de calidad siempre serán una estrategia y una excelente herramienta de cambio (5)	Sociabilizar con todo el personal indistintamente del género. (3)	Fomentar el compañerismo y la estabilidad del clima laboral de los empleados. (4)	Lograr organizar y estandarizar los procesos y procedimientos, optimizando recursos del área de producción. (5)	Procedimientos estructurados en base a normativas de calidad (5)	22	MEDIO ALTO
Implementar y aplicar documentación que ayude a una calificación futura en prácticas de calidad	Capacidad de brindar confianza al cliente en la calidad del producto. (5)	La aplicación e implementación de Normativas son estrategias de calidad y estas no son influenciadas por el género. (3)	Apoyar mediante implementación de prácticas ambientales a las normativas regidas en el Ecuador. (5)	Reconocimiento y preferencia en el mercado por la calidad de producto expuesto (5)	Formatos establecidos bajo la normativa de BPM. (5)	23	MEDIO ALTO
Educar al personal con capacitaciones para el manejo y cumplimiento de los registros y documentación	Desarrollar en el personal hábitos de control que mejoren la calidad de su trabajo. (5)	El conocimiento del manejo de registro y documentación implementada debería de conocer toda la empresa. (4)	Concientizar al personal del cuidado y el compromiso que se tiene con el medio ambiente. (5)	Cumplir con el buen manejo de documentos (5)	Impulsar e incentivar al cumplimiento y el trabajo en equipo. (5)	24	MEDIO ALTO
Mejorar e incrementar la productividad con procesos organizados y estandarizados	Disminuye costos de recursos y tiempos en el trabajo trayendo beneficios económicos. (5)	El aporte al desarrollo de la empresa no dispone de la categorización de género. (3)	Mejorar el consumo y manejo de los recursos de producción. (4)	Mejorar las actividades y desempeño del área de producción. (5)	Contar con proveedores adecuados para dar cumplimiento a los cambios de calidad (4)	21	MEDIO ALTO
TOTAL	20	13	18	20	19	90	ALTO

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

4.02.01 Conceptualización Matriz de análisis de impacto de los objetivos

La matriz de análisis de impacto de los objetivos como su nombre lo describe es una herramienta que permite calificar mediante una ponderación de 1 que es igual a bajo

y 5 como puntaje más alto, los diferentes tipos de secciones en las que se compone la Tabla, describiendo así el impacto que este tendrá en cuanto a los objetivos analizados en el proyecto, la tabla está compuesta por:

- Objetivos
- Factibilidad de lograrse
- Impacto de genero

- Impacto ambiental
- Relevancia en el proyecto
- Sostenibilidad

Los resultados finales de forma vertical indican que el puntaje más alto de 24 puntos describe al objetivo de educar al personal con capacitaciones para el cumplimiento de la documentación implementada, la factibilidad de que se realice este objetivo es desarrollar hábitos en el trabajador de tal manera que la implementación de estrategias de calidad se refleje en el trabajo indistintamente del género, concientizando al personal que conforma la empresa a cuidar el medio ambiente, haciendo entender al personal que la sostenibilidad de toda empresa es el trabajo en equipo y el ambiente que se dé dentro de la organización será únicamente beneficio para los que la conforman. Pese a que los demás objetivos poseen una puntuación más baja están categorizados como medios altos lo que indica que cada uno de ellos posee mucha importancia en el impacto del proyecto.

Mientras que en los resultados finales horizontales como máximo se dio un valor de 20 puntos en la factibilidad de lograrse el proyecto y en la relevancia del proyecto, vale resalta la calificación de 13 puntos como resultado mínimo, describiendo al impacto de género como el más bajo debido a que las actividades a las que se dedican la empresa no categoriza al género.

Como análisis final se puede acotar que todos los objetivos propuesto son de impacto medio por ende el resultado final es alto con una puntuación de 90 categorizándole este valor como alto demostrando que la realización del proyecto es viable.

4.03 Diagrama de estrategias

Conocida también como Estructura Analítica del Proyecto. Dicho de otra manera, la EAP es un esquema de la alternativa de solución más viable expresada en sus rasgos más generales a la manera de un árbol de objetivos y actividades, que resume la intervención en 4 niveles jerárquicos y da pie a la definición de los elementos del Resumen Narrativo de la Matriz Lógica del Proyecto. (Edgar Ortegón, 2005)

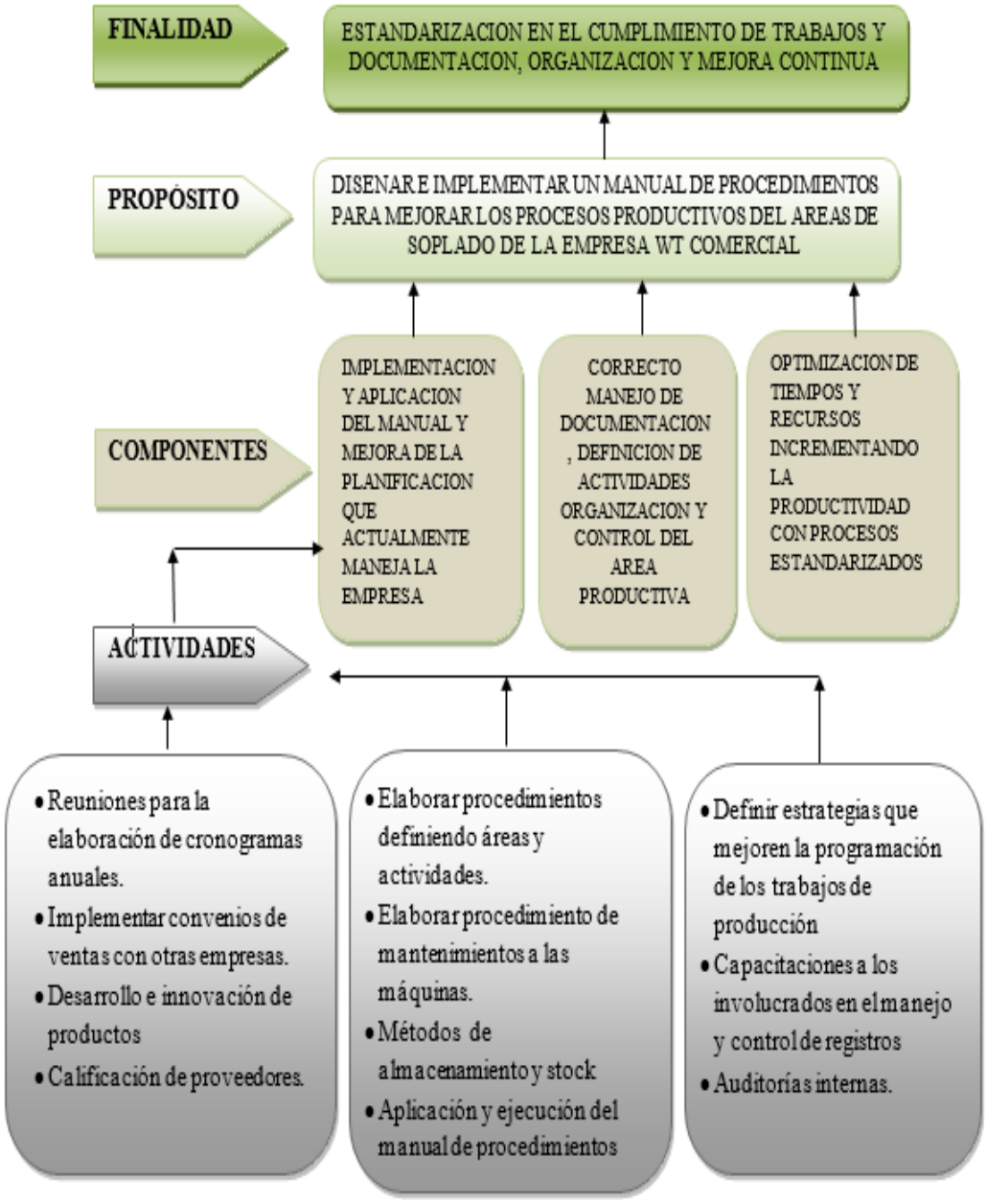


Figura 4 Diagrama de estrategias
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

4.03.01 Análisis de diagrama de estrategias

La estructura del diagrama de estrategias se la analizará de abajo hacia arriba de la misma manera que un árbol, en la parte inferior se ha colocado a las actividades que se realizaran para cumplimiento de los componente.

La primera actividad propuesta es la elaboración de cronogramas anuales, esta es una de las estrategias más importantes propuestas ya que esta abarca la descripción de actividades y objetivos a realizar como parte del cumplimiento de la implementación de la mejora continua que consiste en PHVA.

La segunda actividad es la elaboración y aplicación del manual de procedimientos, siendo apoyo para la ejecución organización y control de las actividades anteriormente propuestas.

Como última se ha colocado la capacitación en el manejo de documentos como estrategia de mejora en la programación de trabajos productivos optimizando tiempos y recursos, para finalmente tener procesos estandarizados.

4.04 Matriz de Marco Lógico

> El Marco Lógico es un conjunto de conceptos interdependientes que describen de modo operativo y en forma de matriz los aspectos más importantes de una intervención. Esta descripción permite verificar si la intervención ha sido establecida correctamente presentando de forma sistemática y lógica los objetivos, resultados y actividades de una intervención y sus relaciones causales. (Pacello, 2009, pág. 9)

Tabla 6 Matriz de marco lógico

	MATRIZ DE MARCO LÓGICO			
	FINALIDAD	**INDICADORES**	**MEDIOS DE VERIFICACIÓN**	**SUPUESTOS**
FINALIDAD	Implementar procesos estandarizados, mejorando la productividad y la optimización de recursos	Programa de cumplimiento de actividades propuestas en la planificación	Informes	Resistencia al cambio por el personal que conforma la empresa.
PROPOSITO	Diseñar e implementar un manual de procedimientos para mejorar los procesos productivos	Implementación de métodos como Tablas de control e índices de productividad.	Reducción de tiempos, improvisación de trabajos y reducción de recursos	Desinterés en la implementación del manual por parte de la Gerencia
COMPONENTES	1. Implementación y aplicación de una adecuada planificación	La implementación de registro y manejo de documentación es un indicador de una adecuada planificación	Control de procesos productivos	Incumplimiento de lo propuesto
	2. Correcto manejo de documentación, definición de actividades organización y control del área productiva		Aplicación de registros como - Ordenes de producción - Ordene de Pedido - Registros de producción, entre otros	Complicaciones en el llenado de registro por falta de costumbre y practica
	3. Optimización de tiempos y recursos incrementando la productividad con procesos estandarizados		Disminución de trabajos improvistos	Desinterés por parte del trabajador en aplicar
ACTIVIDADES	1.1 Mesa redonda para la elaboración de cronogramas anuales.	$ 50,00	- Facturas - Recibos - Contratos - Registros	- Estancamiento en el crecimiento de la empresa
	2.1 Elaborar y Aplicar procedimientos definiendo áreas y actividades.	$409,00		
	2.2 Métodos de almacenamiento y stock	$180		
	3.2 Capacitaciones a los involucrados en el manejo y control de registros	$200,00		

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

4.04.01 Análisis de matriz de Marco Lógico

Una vez realizada planteamiento de diagrama de estrategia se realiza el desarrollo de la matriz de marco lógico, como análisis más completo en la identificación de los fines, propósitos, componentes y actividades planteadas como medidas de corrección ante el problema analizado en la empresa, su estructura consiste en 4 filas en su parte superior las cuales indican la finalidad del proyecto, el

indicador de cambio, como se va a verificar el cumplimiento y, por último los supuestos problemas que pueden existir.

Mientras que en las columnas se desarrollan: la finalidad del proyecto, el propósito, los componentes de solución, y las actividades que sostienen esos componentes.

La finalidad del proyecto es Implementar documentos que permitan estandarizar y mejorar los procesos productivos optimizando recursos, el indicador que permite visualizar que puede existir un cambio seria la implementación de una planificación que consista en elaborar un programa de cumplimiento, la cual se pueda verificar al final de cada año mediante un informe, los supuesto presentados puede ser la resistencia al cambio por parte de los involucrados.

El propósito del proyecto no es solo la elaboración de un manual, sino también la implementación, es decir la adopción y ejecución del mismo, la aplicación de métodos como Tablas de control e índices de productividad, son indicadores de apoyo que muestran resultados de la implementación de dicho manual, los medios de verificación son: la reducción de trabajos imprevistos, tiempos muertos, y trabajos fuera del horario, los supuestos son reacciones adversas a la ejecución del manual propuesto.

Los componentes se forman del propósito que se implantan para llegar a cumplir lo propuesto en ella tenemos a la ejecución y implementación de registros y su manejo.

Las actividades son la medidas físicas que describen como se va a lograr lo propuesto para ello se ha colocado actividades como: la mesa redonda para la coordinación de la planificación, la implementación de convenios para trabajar con

otros clientes como parte de la innovación empresarial, también se colocó a la implementación de procedimientos que describan actividades concretas para un correcto funcionamiento, esta también las capacitaciones, y las auditorias todas ellas con su respectiva valoración económica, en los medios de verificación se tiene las facturas, contratos y registro que componen el manual de procedimientos, los supuestos al no realizar las actividades seria el estancamiento empresarial en la falta de visión por desarrollarse como empresa.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.01 Antecedentes

La metodología (I+D+I) es una ciencia que se va desarrollando desde el, conocimiento, aprendizajes y experiencia técnica operando con un proceso continuo fundamentados en lo teórico y la práctica. Durante los últimos años la Investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) ha sido una excelente técnica para impulso científico y tecnológico trayendo consigo productos y servicios nuevos, actualmente esta metodología se utiliza como un instrumento o herramienta que ayuda a recopilar información y datos para dar solución al planteamiento de un problema.

Dentro de esta metodología existen varias herramientas para la investigación, desarrollo y la innovación sin embargo para la solución al problema presentado en WT COMERCIA DEL ECUADOR S.A hemos adoptado por crear un manual de procedimientos que ayude a la mejora de los procesos del área de producción.

5.01.01 ¿Qué es un manual de procedimientos?

> "POE (Procedimientos Operativos Estandarizados) es una herramienta en la cuales se detallan funciones y responsabilidades. Son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico de la mejor manera posible. La realización de POE es requerida por las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y por normas internacionales como por ejemplo, las normas ISO. Su aplicación contribuye a garantizar el mantenimiento de los niveles de calidad y servicio y tiene como propósito, además de suministrar un registro que demuestre el control del proceso, minimizar o eliminar errores y riesgos en la inocuidad alimentaria y asegurar que la tarea sea realizada en forma segura. (Contreras, 2015, pág. s/p)

Los manuales sirve de apoyo a las tareas designadas en una empresa, como ya se mencionó esta detallan minuciosamente las acciones y operaciones que deben seguirse teniendo un orden en todas las funciones programadas.

Por otro lado los procedimientos son la secuencia cronológica y secuencial de tareas enlazadas que determinan como realizar un trabajo dentro de un área, todos los procedimientos además de detallar, designará o describirá una tarea, también contribuyen con la optimización recursos logrando eficacia y eficiencia en el trabajo.

La documentación en un proceso no solo indican como se hace y para que se hacer, esta son una herramienta que explica de forma técnica las operaciones de un determinado proceso, es necesaria para guiar y enseñar al usuario.

La elaboración de registros ayuda a la estandarización de un proceso y esta es muy importante en la implantación de mejoras de calidad debido a que esta indica la trazabilidad de un proceso o un lote de fabricación con esta se puede mejorar tiempos de producción, rendimientos y minimizar fallas que probablemente que estén latentes.

5.01.02 Ventajas de los Manuales de procedimientos

- Adecuada planificación y coordinación de trabajos
- Diferenciación de aéreas
- Descripción de funciones
- Estandarización y control operativo
- Guía de trabajo
- Ayuda en la capacitación y adiestramiento de personal
- Ayuda a la inducción de puestos
- Manejo de documentación para la previsión de errores
- Flujo de trabajo
- Control del desempeño del trabajador

5.01.03 Estructura de Manual de procedimientos

- Introducción en esta parte se deberá detallar de forma general el contenido del manual, su utilidad, los fines para los cuales se ha elaborado, el propósito que se planea cumplir, se deberá detallar información como, el objetivo del documento y ámbito de aplicación, todo esto de forma clara y entendible
- Objetivo del manual, se debe explicar de forma clara y concisa el propósito que se ha planteado con la creación de este manual de procedimientos, porque se hace y para que se hace, el cual deberá comenzar con un verbo en infinitivo, un máximo de doce renglones, evitando el uso de adjetivos calificativos.
- Desarrollo de procedimientos

Los procedimientos deben contener:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento/Metodología
5. Referencias
6. Anexos y Registros
7. Historial de cambios

1. Objetivo del procedimiento

Describe la finalidad o necesidad que se piensa cubrir con la implementación de este documento

2. Alcance

Se deberá detallar el área a la cual está siendo destinada para su aplicación tomando en cuenta las actividades y puestos de trabajo a las que no aplica.

3. Responsables

En este ítem se deberá detallar todas las personas involucradas como el responsable de su elaboración, revisión, aprobación y ejecución.

4. Procedimiento/Metodología

Dentro de este ítem se deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Descripción de actividades

- Se narrará de forma secuencial, paso a paso cada de una de las actividades, tareas o funciones de manera sistemática.
- Cuando el procedimiento describa actividades de varias áreas deberá indicar cada actividad, el departamento responsable, función y la persona que ejecuta esa actividad, se detallará de forma explicita
- El procedimiento deberá definir como, cuando y donde se aplicará o se ejecutará las actividades, iniciando con un verbo indicativo en tercera persona del singular.
- En el apartado "*Otras funciones concernientes"* se anotaran otras actividades o información que ayude a la comprensión de las actividades o funciones anteriormente detalladas.
- Cuando el mismo individuo sea responsable de varias actividades secuenciales, solo se deberá colocar el nombre en la primera actividad hasta redactar todas las actividades que realiza
- Se deberá numerar las actividades de forma progresiva aun en caso de que exista opciones de decisión.
- Para no repetir actividades que ya fueron mencionadas haga referencia con la leyenda "*Según referencia POE……"*
- Indicar el número de documentos impresos
- Cada documento impreso deberá llevar un sello de copia controlada, mientras que el original se archivar en el departamento de documentación.

- Se detallara las definiciones o abreviaturas que se emplean en las actividades detalladas anteriormente y que no son comúnmente conocidas.

- Flujograma

Un flujograma o diagrama de flujo es una representación gráfica de una secuencia de pasos que detallan una actividad dentro de un proceso, el flujograma dentro de desarrollo de un procedimiento es de suma importancia debido a esta herramienta podemos visualizar gráficamente las actividades dentro de una determinada área.

Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

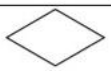
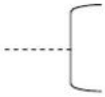
Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.

Figura 5 Diagrama de flujo
Fuente: *Google*
Elaborado por: *Jorge Muñoz*

5. Referencias

Se detallará a que normativa legal está sujeta, en caso de haber realizado referencia en las actividades a algún POE se colocara el código y el título del procedimiento al que se hace referencia

6. Anexos y Registros
   - Registros: Son documentos que contiene espacios en blanco para su respectivo llenando con información variable estos se van creando en base a la necesidad de cada área en cada proceso, estos deben contener alguna guía de llenado
   - Anexos: Son documentos que sirvieron de apoyo en para la elaboración del procedimiento, pueden ser formatos establecidos, manuales, leyes entre otros.
7. Historial de cambios
   - En esta parte se colocara la fecha de realización del documento, y en caso de existir algún cambio relevante se actualizara el documento, en el encabezado: su versión, revisión, y se registrará la fecha en el historial del cambio.
   - Se volverá a imprimir y se actualizará el archivo de documentación

5.01.04 Identificación de la problemática

Para llegar a la problemática presentada se realizó como inicio de gestión una entrevista con el jefe de producción de la empresa WT COMERCIAL DE ECUADOR S.A indicando que su planificación lo realizaba en base a los años que llevaba en el puesto y que no se manejaba ninguna documentación que sustente tal información que la empresa siempre se ha manejado de esa manera.

5.01.05 Problema

Una vez realizado la identificación el problema se llega a la conclusión de que al no existir documentos que detallen mi proceso productivo no se puede tener datos del control de la producción es por ese motivo que enfocados en la implementación de documentación decidimos partir de una mejora en la planificación que actualmente manejan, tomando en cuenta que uno de los requerimientos de Buenas Prácticas de Producción es una correcta planificación en la que se detalle procesos y procedimientos de una determina área, todo esto dentro de un manual de procedimientos los cuales con llevan a la elaboración de registro y estos registro su respectivo instructivo, proceso que actualmente WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A, no posee. Pese al manejo empírico con el que se ha venido manejando en estos 12 años de funcionamiento, la empresa ha sabido mantenerse,

Con este manual no solo se piensa mejorar el desempeño en el trabajo si no también incrementar los niveles de productividad y estabilidad de la empresa.

5.01.06 Plan estratégico

5.01.06.01 Análisis Histórico de la empresa

La empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR es parte de un grupo empresarial conformada por tres empresa, las cuales son Fitoterapia y Zaphiredelcor empresas que se dedican a la fabricación y comercialización de productos naturales; debido a la falta de compromiso y problemas de incumplimiento que se presentaba a diario con las empresa que proveía envases plásticos para las dos empresas mencionadas, el Gerente General Ingeniero Alfonso Delgado pensó en crear una tercera empresa a la cual le coloco el nombre de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A la empresa fue fundada un 01 de Diciembre de 2004 con la

finalidad de ser apoyo para las otras 2 empresa en la provisión de envases plásticos y la importación de materias primas,

WT COMERCIAL únicamente abastece a las dos empresas y se puede decir que se maneja en una cadena para el crecimiento en conjunto, ya que la innovación de productos corresponde a Fitoterapia y Zaphiredelcor que son empresas que buscan posicionamiento, crecimiento y reconocimiento en el mercado, mientas que WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A apoya esa innovación y crecimiento con la provisión de envases e importación de materia prima.

La implementación de un manual de procedimientos para WT COMERCIAL sigue siendo apoyo para la empresa Fitoterapia ya que actualmente se ha puesto como meta la calificación de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) dentro de esta calificación existen requisitos para los proveedores en cuanto a la provisión, control, y estandarización de sus servicios de envases plásticos, de esta manera se piensa apoyar a la calificación que la empresa Fitoterapia está buscando; por otra parte Zaphiredelcor ya posee BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) lo que permite tener un apoyo para mantener la implementación de mejoras de calidad, esta es la manera en la conjuntamente se apoyan las 3 empresas para lograr su crecimiento.

Actualmente por motivos de que el barrio Corazón de Jesús tiene un cambio en el uso del suelo por el municipio, el mismo que le ha dado un tiempo estimado a la empresa para cambiarse de sector de producción, debido a este cambio y a el crecimiento que la empresa están teniendo, el Gerente General ha comprado unos galpones para ampliación de la planta en el sector de Calacali la cual estará lista para su funcionamiento en este año 2018, esa es la razón por la que se acepta la propuesta de la implementación de un manual de procedimientos que defina las áreas y actividades de tal manera que al momento de funcionar en la nueva planta sea más

fácil la organización y el manejo de tareas, un manual será de mucha guía para los empleados, y para la empresa en caso de que en algún momento el personal que actualmente trabaja decida dejar la empresa por cualquier motivo.

Con un manual de procedimientos se piensa proponer una visión, misión objetivos, definir área y tareas de producción, mejorar proceso y área de almacenamiento y stock, tiempos de producción, mantenimiento de máquinas, control en compras, control de proveedores, creando registros que controlen las actividades de esta área y mejorar así el servicio de soplado de envases. Todo esto dentro de una adecuada planificación en la que conste dicho manual logrando eficacia, eficiencia y rentabilidad para la empresa.

5.01.06.01 Misión

Llevar al mercado productos de excelencia mediante estándares de calidad en la producción de plásticos elaborados por el proceso de soplado, que permitan visualizar el compromiso y el buen trabajo cumpliendo con requisitos y especificaciones mediante la superación tecnológica de productos, ofreciendo mejores ventajas a nuestros clientes en el uso de materiales plásticos para la industria. Contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social del país mediante el compromiso y desarrollo profesional y humano de los que conforman la organización, distinguiéndose como una empresa responsable con la seguridad de los trabajadores y el medio ambiente.

5.01.06.02 Visión

Ser una empresa creativa e innovadora cumpliendo estándares de calidad en la industria de la fabricación de envases plásticos moldeados por el proceso de soplado,

manteniendo el apoyo y la total entrega tanto para los clientes, como proveedores y empleados que son parte de la empresa, valorando el factor humano como eje primordial en todas las funciones.

5.01.06.03 Objetivos

- Lealtad: Ser éticos, mostrando fidelidad con la empresa y sus principios, defendiendo siempre la calidad y entrega de los productos y servicios brindados ante nuestros clientes y la sociedad.
- Respeto: Brindar un trato merecido a todas las personas, considerando su trabajo y aporte para con la empresa.
- Responsabilidad: Con los proveedores y clientes tanto interno como externo en las actividades designadas con el fin consolidar una buena relación laboral.
- Compromiso: Entrega total en el trabajo, mostrando dedicación y empeño para ayudar a la empresa en su crecimiento.
- Trabajo en equipo: Enfocar a todo el personal al objetivo en común, tomando en cuenta que es la mejor forma de lograr lo propuesto.

5.01.06.04 Análisis Situacional

5.01.06.04.01 Entorno general

En la actualidad la industria de plásticos ha sido la representación económica más latente a nivel mundial su impacto es muy notorio debido a su innovación y crecimiento se podría decir que no existiría la posibilidad de imaginar un mundo sin plástico en un futuro.

> Actualmente el consumo per cápital es de 20 kg al año, frente a consumos en promedio de 120 kg en países de América del Norte y Europa. El volumen de ventas de la manufactura plástica en el país alcanza más de US$ 1.400 millones, es la tercera industria del país con más stock de capital fijo (US$ 340 millones). La materia prima utilizada es en su gran mayoría importada (US$ 658 millones en promedio para el

periodo 2010-2012), lo anterior no ha sido un factor determinante para detener el crecimiento de un sector altamente competitivo. (Lara, 2015, pág. 33)

5.01.06.04.02 Entorno especifico

La industria plástica en el Ecuador es parte importante de otras cadenas productivas, especialmente de aquellas consideradas como prioritarias en el Código Orgánico de la

Producción del Ecuador.

El sector genera alrededor de 15,000 empleos directos y 60,000 empleos indirectos. La industria de plásticos está abierta al reciclaje post industrial y post consumo, inversión en investigación y diseño, y reducción de consumo energético (Lara, 2015, pág. 34)

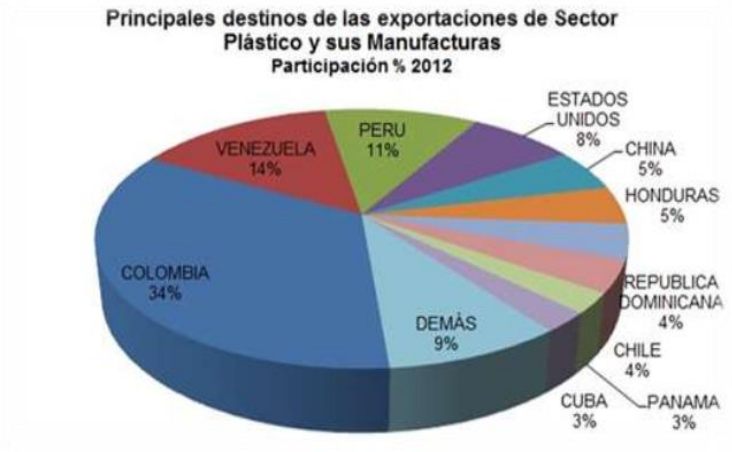


Figura 6 Exportaciones de plástico
Fuente: *Proecuador.gob.ec*
Elaborado por: *Ronald Tanzado*

La figura proyectada anteriormente muestra los resultados de las exportaciones que hasta el 2012 el Ecuador se hacía participe, demostrando que la industria manufacturera del plástico en Ecuador en una fuente de ingreso económica de mucha importancia y de crecimiento en el ámbito industrial del país.

5.01.06.04.03 Entorno Interno

WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A es una empresa estable su producción es continua y su crecimiento ha sido muy notorio en los últimos años, son 12 años que lleva funcionando, con ingresos fijos y creciente, esto se puede ver reflejado en la actual compra de 3 galpones que se ha podido construir en el sector de Calacali 2 de ellos serán arrendados a Fitoterapia y a Zaphiredelcor mientras que el otro será utilizado para mejoras las actividades del soplado con instalaciones amplias y nueva tecnología.

5.02 Descripción de la herramienta

El nivel de actividad de I+D+I en un país se puede calcular mediante la relación entre el gasto en I+D+I y el Producto Interno Bruto (PIB), desglosando el gasto en gasto público y gasto privado. Según el Banco Mundial (datos de 2012), Ecuador invirtió en investigación el 0,23% del PIB y el resultado obtenido son 256 artículos científicos publicados. (Telegrafo, 2016)

Ecuador es un país que está trabajando arduamente por potenciar actividades que involucren el desarrollo del país, el nivel de actividades de I+D+I ha sido notoria en nuestra industria productiva, disminuyendo el consumo de tecnología externa, de ahí la frase (PRIMERO ECUADOR) con la finalidad de apoyar a la industria ecuatoriana que se esfuerza arduamente por desarrollar productos de innovación. Por ende la herramienta I+D+I aplicada en este proyecto es de gran aporte al desarrollo de nuestra matriz productiva buscando mejoras de calidad para la entrega de productos de cálida.

5.02.01 Enfoque de la investigación

El enfoque de la aplicación de la metodología (I+D+I) Investigación Desarrollo e Innovación. en este proyecto es poner énfasis en dar solución a un problema que

tuvo como proceso una investigación la cual fue formulado en base a un check list dando como resultado una inadecuada planificación, en base a esta situación se encontró la inexistencia de documentación, procesos realizados de forma empírica, falta de estandarización y seguimiento en los procesos, entre otros. La empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A permitió dar acogida a esta metodología con fin de desarrollar un método que ayude a la problemática presentada, es así que se adopta la fabricación e implementación de un manual de procedimientos.

5.02.02 Modalidad básica de la investigación

Es de gran importancia determinar qué tipo de investigación se va a realizar en un proyecto por la existencia de diversas estrategias que existen en los procedimientos metodológicos, para el análisis y método de recopilación de datos en este proyecto se utiliza los siguientes tipos de investigación:

- Investigación básica
- Investigación aplicada
- Investigación documental
- Investigación de campo

Esta determinara los medios más adecuados para la recopilación de la información y datos dentro de una investigación en la solución de un problema.

5.02.03 Tipos de investigación

5.02.03.01 Investigación básica

> También recibe el nombre de investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Poco se preocupa de la aplicación de los hallazgos, por considerar que ello corresponde a otra persona y no al investigador. Persigue igualmente el desarrollo de una teoría o teorías basadas en principios y leyes. La investigación fundamental es un proceso formal y

> sistemático de coordinar el método científico de análisis y generalización con las fases deductivas e inductivas del razonamiento. (Rivero, 2008, pág. 19)

Se establece como método de investigación en este proyecto debido a la existencia de normas, leyes y formatos tomados para la realización del manual de procedimientos. La investigación básica y aplicada son de mucha importancia en el desarrollo de la metodología (I+D+I)

5.02.03.02 Investigación aplicada

> Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Busca confrontar la teoría con la realidad. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (Rivero, 2008, pág. 19)

La investigación aplicada en este proyecto se ha hecho presente en la implementación del manual de procedimientos, como su concepto ya lo explico esta se enfoca en poner en práctica o comprobar que la información obtenida en la investigación básica es útil y verídica para la solución del problema presentado.

5.02.03.03 Investigación documental

> Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación se encuentra la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera. (Rivero, 2008, pág. 20)

La investigación documental en la realización de este proyecto se ve reflejado en todo el documento por la utilización de conceptos, gráficos y teorías que se han investigados en diferentes tipos de fuentes las cuales se ha citado de forma correcta respetando su confidencialidad.

5.02.03.04 Investigación de campo

> Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos. (Rivero, 2008, pág. 21)

Este tipo de investigación se ha utilizado en este proyecto para la recopilación de información correspondiente con la empresa, información ha provisto para la solución del problema que se pudo identificar en el área de producción y la medida de solución que se ha propuesto.

5.02.03.05 Investigación experimental

> Recibe este nombre la investigación que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo. (Rivero, 2008, pág. 21)

Pese a la investigación científica nunca queda desapercibido los criterios y supuesto de un investigador por ende se hace presente este tipo de investigación en este proyecto.

5.02.04 Etapas de la investigación

- Identificación del problema
- Recopilación de información
- Desarrollo de métodos de investigación
- Formulación de hipótesis
- Análisis de la información obtenida
- Resultados
- Planteamiento y diseño de solución

5.02.05 Población y muestra

5.02.05.01 Población

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio. (Arias, 2012)

5.02.05.02 Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Arias, 2012)

La empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A posee 6 empleados entre gerencia, administración, operarios y jefe de producción. Se ha definido para el estudio de la necesidad que la cantidad del personal del área beneficiada es pequeña, por lo tanto no se realizara formula de muestreo para el desarrollo de la técnica de recolección de datos, el método adoptado se realizara a todo el personal involucrado.

5.02.06 Recolección de la información

Como método de recolección de datos se ha optado para este proyecto la técnica de entrevista que consiste en recopilar información de forma empírica que ayuden a la sustentación de la información de investigación, generalmente como resultado final se puede obtener un promedio del conocimiento y nivel que posee la empresa en cuanto a la implementación de un manual.

5.02.07 Técnica de recolección de datos

5.02.07.01 Entrevista

Conversación que se establece entre dos personas basada en un conjunto de preguntas con la finalidad de conocer el pensar o el criterio de la otra persona con respecto a un tema. El método aplicado a este proyecto se considera que será

dinámico y fácil de realizar debido a la cantidad pequeña de participantes buscando identificar la necesidad de implementar o no un manual de procedimientos.

ENTREVISTA

Empresa:……

Nombres:……
Cargo:……

Tiempo:……

1.- ¿Para el trabajo que desempeña fue capacitado de forma verbal o mediante un documento en el cual detallaban sus actividades?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

2.- ¿Conoce que es un Manual de Procedimientos?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

3.- ¿Considera que un Manual de Procedimientos le ayudaría a mejorar el desempeño sus actividades?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

4.- ¿Le gustaría que se le capacite para darle a conocer sobre el funcionamiento de un manual de procedimientos?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

5.- ¿Cree usted que con la implementación de un Manual de Procedimientos se puede minimizar riesgos de trabajo?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

7.- Está de acuerdo, con que un manual de procedimientos ayuda a minimizar errores y desperdicios?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

6.- Describa con una sola palabra ¿Qué entiende por registro?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

8.- ¿Piensa, que la implantación de documentación aumentaría la actividad laboral?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

9.- ¿Considera que una planificación es fundamental en una organización?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..

10.- ¿Considera que la implementación de mejoras de calidad le corresponde solo a empresas grandes?

RESPUESTAS ☐ ☐ ……..…..

5.02.07.02 Análisis de la entrevista

1.- ¿Para el trabajo que desempeña fue capacitado de forma verbal o mediante un documento en el cual detallaban sus actividades?

Tabla 7 Pregunta N° 1

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			DOCUMENTO	VERBAL
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejón	Administrativo		X
3	John Estrada	Jef. Producción		X
4	Christian Roldan	Operario		X
5	Héctor Caiche	Operario		X
6	Fernanda Yépez	Operario		X
		TOTAL	1	5

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

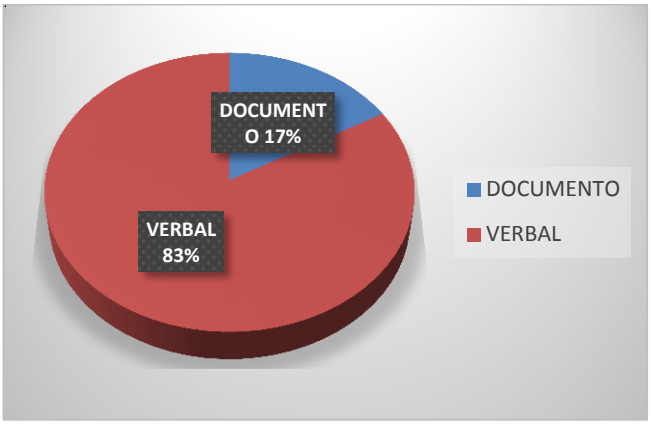


Figura 7 Pregunta N° 1
Fuente: Investigación interna documental y de campo
Elaborado por: Noemi Valencia

Análisis:

En base a las entrevistas realizadas se obtiene un resultado del 83% de personas que recibieron capacitación de forma verbal, índice que muestra la inexistencia de un documento que de talle las actividades o funciones del área si se lo relaciona con un Manual de procedimientos la conclusión seria la inexistencia del mismo.

2.- ¿Conoce que es un Manual de Procedimientos?

Tabla 8 Pregunta N° 2

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario		X
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	5	1

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

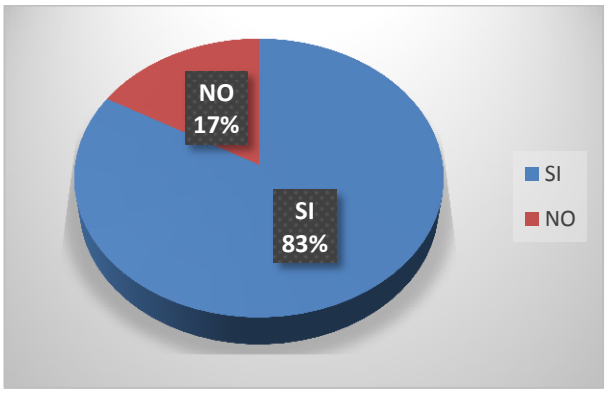


Figura 8 Pregunta N° 2
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

Según resultados de la entrevista el 83% de las personas conocen lo que es un manual de procedimientos índice que interpreta que un Manual de procedimientos seria de fácil implementación debido a las bases de conocimiento que poseen, mientras que un 17% que corresponde a una persona desconoces de su función.

3.- ¿Considera que un manual de procedimientos le ayudaría a mejorar el desempeño de sus actividades?

Tabla 9 Pregunta N° 3

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	6	0

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

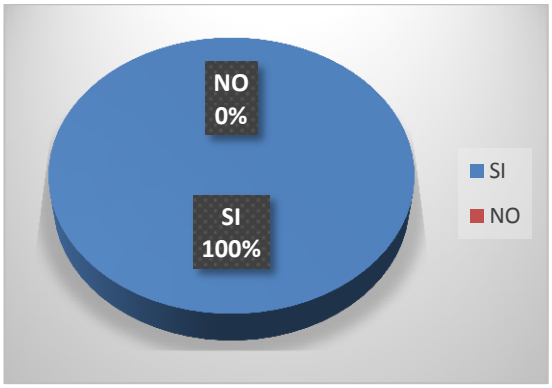


Figura 9 Pregunta N° 3
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

Los resultados de la entrevista realizadas nos reflejan un promedio del 100% de los entrevistados que concuerdan que un Manual de procedimiento ayudará a mejorar sus actividades, índice que denota que es de importancia la aplicación de un manual para mejorar el rendimiento del área productiva.

4.- ¿Le gustaría que se le capacite para darle a conocer sobre el funcionamiento de un manual de procedimientos?

Tabla 10 Pregunta N° 4

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	6	0

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

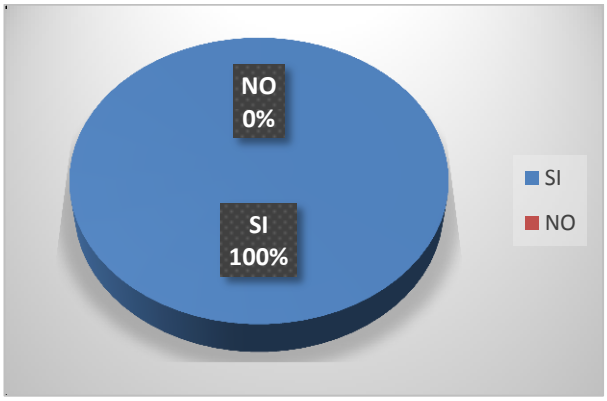


Figura 10 Pregunta N° 4
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

En base a la entrevista realizada al personal de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A se tiene como resultado un promedio del 100% que corresponde a todas las personas entrevistadas, índice que muestra el interés que presentan los empleados ante la oportunidad de mejora con la implementación de un Manual de Procedimientos.

5.- ¿Cree usted que con la implementación de un Manual de Procedimientos se puede minimizar riesgos de trabajo?

Tabla 11 Pregunta N° 5

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	6	0

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

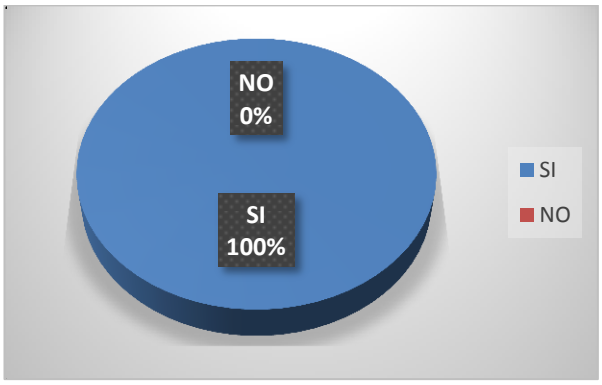


Figura 11 Pregunta N° 5
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

El índice del 100% que corresponde al total de entrevistados están de acuerdo en que un Manual de Procedimientos ayudan a minimizar riegos de trabajo, en base a la entrevista la mayoría sustento esta repuesta en que minimizaría los accidente ya que el manejo diario de maquinaria siempre tiene un riesgo alto de accidente.

6.- ¿Esta d acuerdo con que un Manual de Procedimientos ayuda a minimizar errores y desperdicios?

Tabla 12 Pregunta N° 6

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	6	0

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

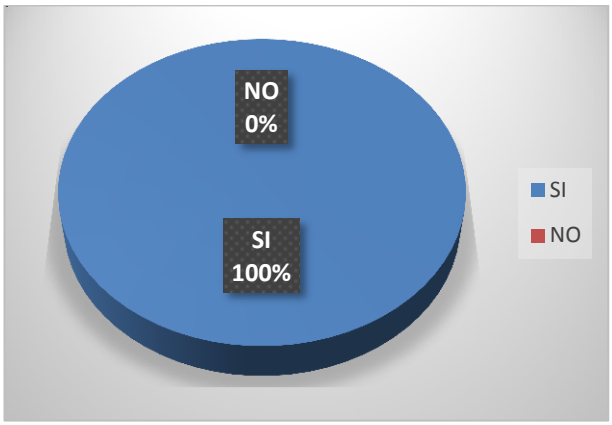


Figura 12 Pregunta N° 6
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

Con un promedio de 100% que corresponde a 6 personas que están de acuerdo con que un Manual de Procedimientos ayudará a minimizar errores de trabajo y desperdicios, como sustentación a esta pregunta la mayoría de entrevistados argumentaron que minimizaría errores por que las actividades se realizaran bajo un manual y no de forma empírica, por ende existiría menos desperdicios ayudando a optimizar los recursos.

7.- Describa con una sola palabra, ¿Qué entiende por registro?

Tabla 13 Pregunta N° 7

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI CONOCE	NO CONOCE
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	6	0

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

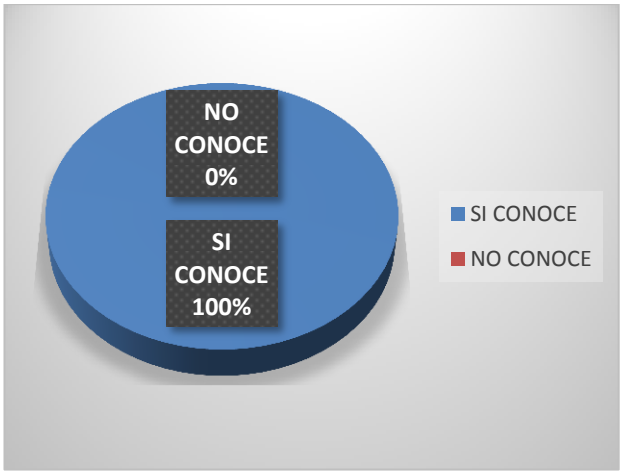


Figura 13 Pregunta N° 7
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

En base a las entrevistas realizadas se pudo apreciar el conocimiento que el personal de WT posee en cuanto a la documentación que se va a implementar con un promedio del 100% que corresponde a todos los entrevistados, conocen que es un registro índice que muestra la fácil aplicación de un manual.

8.- ¿Piensa, que la implementación de documentación aumentaría la actividad laboral?

Tabla 14 Pregunta N° 8

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente		X
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Produccion		X
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	4	2

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

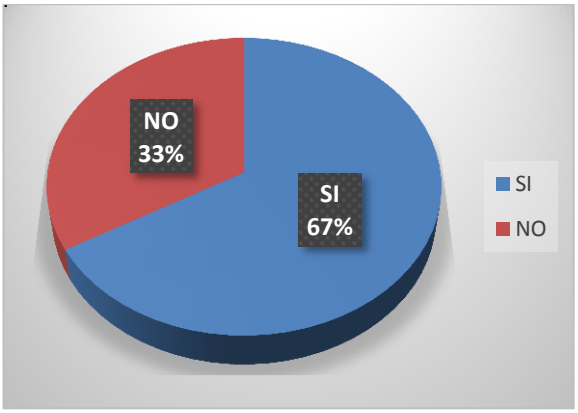


Figura 14 Pregunta N° 8
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

Según entrevistas realizadas los resultados reflejados son de un 67% que corresponde a 4 personas que afirman que la implementación de documentación si aumentaría la actividad laboral, como sustentación a esta repuesta mencionan que llenar documentación restaría tiempo a la producción, mientras que el otro 33% sustenta que no porque con el tiempo se puede mejorar la rutina de trabajo y ya no sería problema.

9.- ¿Considera que una buena planificación es fundamental en una organización?

Tabla 15 Pregunta N° 9

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente	X	
2	Sonia Morejon	Administrativo	X	
3	John Estrada	Jef. Producción	X	
4	Christian Roldan	Operario	X	
5	Hector Caiche	Operario	X	
6	Fernanda Yepez	Operario	X	
		TOTAL	6	0

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

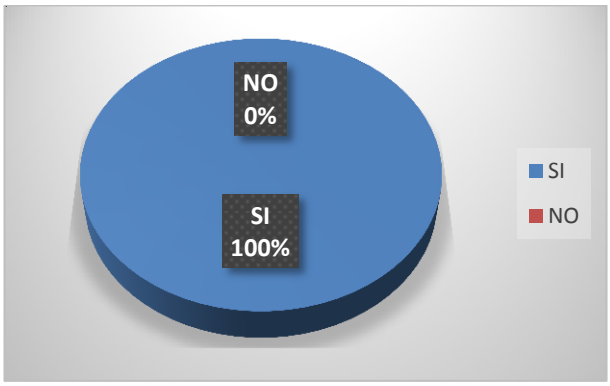


Figura 15 Pregunta N° 9
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

Los resultados en base a la pregunta son del 100% que corresponde a que todas la personas entrevistadas, y es que una planificación es la mejor forma de llevar a cabo los objetivos por lo que se observa que el personal conoce su importancia.

10.- ¿Considera que la implementación de mejoras de calidad, solo que corresponde a las empresas grandes?

Tabla 16 Pregunta N° 10

Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS	NOMBRE	CARGO	RESPUESTA	
			SI	NO
1	Neddy Delgado	Gerente		X
2	Sonia Morejon	Administrativo		X
3	John Estrada	Jef. Producción		X
4	Christian Roldan	Operario		X
5	Hector Caiche	Operario		X
6	Fernanda Yepez	Operario		X
		TOTAL	0	6

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por*: Noemi Valencia*

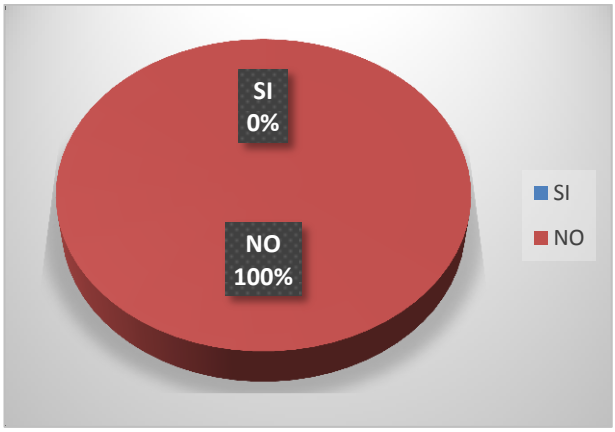


Figura 16 Pregunta N° 10
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Análisis:

En base a las entrevistas realizadas existe un porcentaje de 100%, que corresponde a todas las personas entrevistadas que concuerda en que la implementación de mejoras de calidad no solo corresponde a las grandes empresas si no que las empresas pequeñas también pueden realizarlo, el tamaño no es lo importante, si no el buen servicio que se pueda brindar al cliente.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

La aplicación de un manual de procedimientos es una forma de gestionar las actividades o funciones dentro de una organización, estos son el medio de comunicación estructurados a través de pasos correctamente definidos que permiten ejecutar las tareas correctamente, disminuyendo la posibilidad de errores.

La implementación de un Manual es una oportunidad de mejora, la toma de decisión en cuanto a su elaboración y ejecución es abrir una ventana a la oportunidad de crecimiento.

5.03.01 Objetivo General

Dar a la empresa una oportunidad de mejora, mediante el desarrollo y la aplicación de técnicas de calidad propuestas en este proyecto, en cuanto al mejoramiento, organización y control del departamento de producción, ayudándole a estandarizar sus procesos y a la organización de sus actividades.

5.03.02 Objetivo Especifico

- Mejorar la planificación que actualmente maneja
- Crear e implementar un manual de procedimientos que mejore los procesos productivos
- Definir áreas y funciones
- Implementar registros que ayuden al control y a la trazabilidad del producto
- Cronograma te mantenimiento de maquinas
- Mejorar y organización de almacenamiento y stock

5.03.03 Beneficios

- Mejorar los trabajos producción
- Control de rendimiento del personal

- Distribución y mejora de tiempos
- Disminución de errores
- Disminución de desperdicios

5.03.04 Actividades a Desarrollar

- Planteamiento de técnicas para mejoras de calidad
  - Determinar el alcance y propósito del proyecto
  - Recolección de datos para la identificación del problema
  - Investigación de campo para el desarrollo de la metodología
  - Análisis de la información adquirida
- Elaborar los procedimientos que corresponde y que ayudaran al área de producción
  - Definir el propósito del procedimiento
  - Establecer el alcance
  - Definición de áreas y actividades
  - Registros correspondientes
- Capacitación del manejo y ejecución de los procedimientos
  - Cronograma de capacitaciones
  - Definir horarios, fechas y temas de capacitación
  - Verificación del cumplimiento del cronograma de capacitaciones

5.03.05 Diseño del Manual de Procedimiento

El diseño de un manual para la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A es una ventana a mejores oportunidades, mejor estilo de vida laboral, y desarrollo empresarial. El área de producción es la razón de ser de la empresa y es

por esa razón que la finalidad de este documento es ayudar a esta área a mejorar y estandarizar sus procesos productivos.

5.03.06 Base Legal

Para el desarrollo de manuales, consulta y como sustentación de esta propuesta se ha tomado como base solicitudes y formatos de las normativas ecuatorianas e internacional de Buenas Prácticas de Manufactura, a continuación en listamos las normativas sujetas:

- Aplicación Reglamento Informe técnico No. 32 de la OMS sustitutivo del

REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS y COSMÉTICOS, expedido mediante acuerdo Ministerial No. 0760, publicado en el Registro Oficial No. 359 del 10 de enero del 2011.

- Reglamento (CE) no. 1935 / 2004 del Parlamento europeo y del concejo de 27 de octubre del 2004, sobre los materiales y objetos destinados a entrar en contacto directo con alimentos.
- Reglamento (CE) no. 2023 / 2006 de la Comisión, de 22 de diciembre de 2006, sobre buenas prácticas de fabricación de materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
- Reglamento (UE) no. 10 / 2011 de la comisión de 14 de enero de 2011 sobre materiales y objetos plásticos destinados a estar en contacto directo con alimentos.

5.03.07 Organigrama Funcional

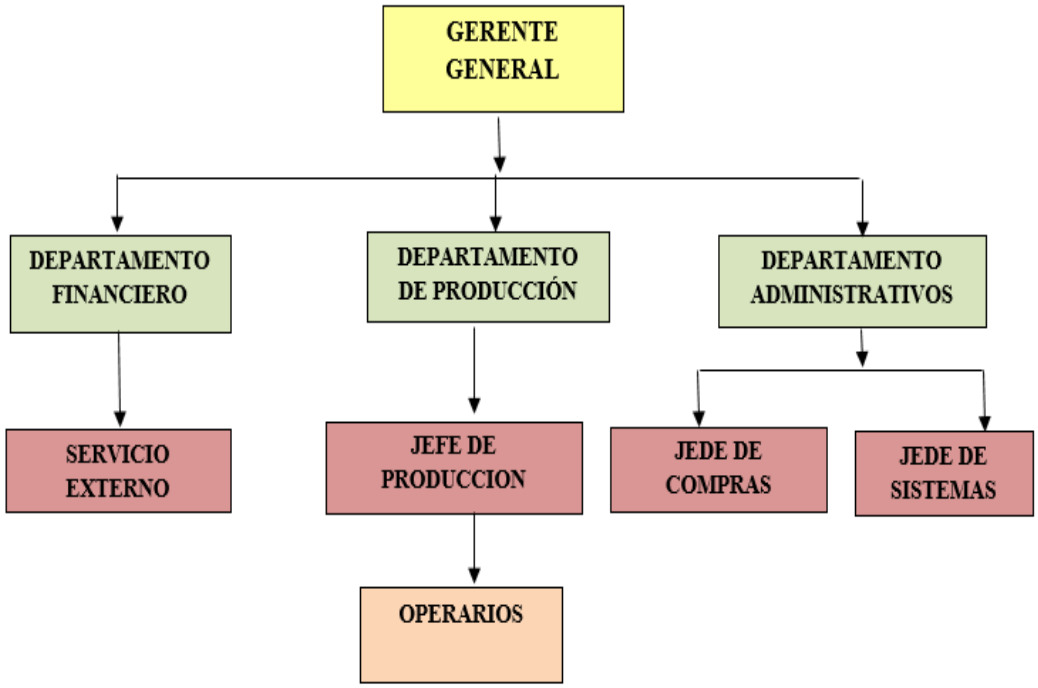


Figura 17 Organigrama funcional
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

5.03.08 Mapa de procesos

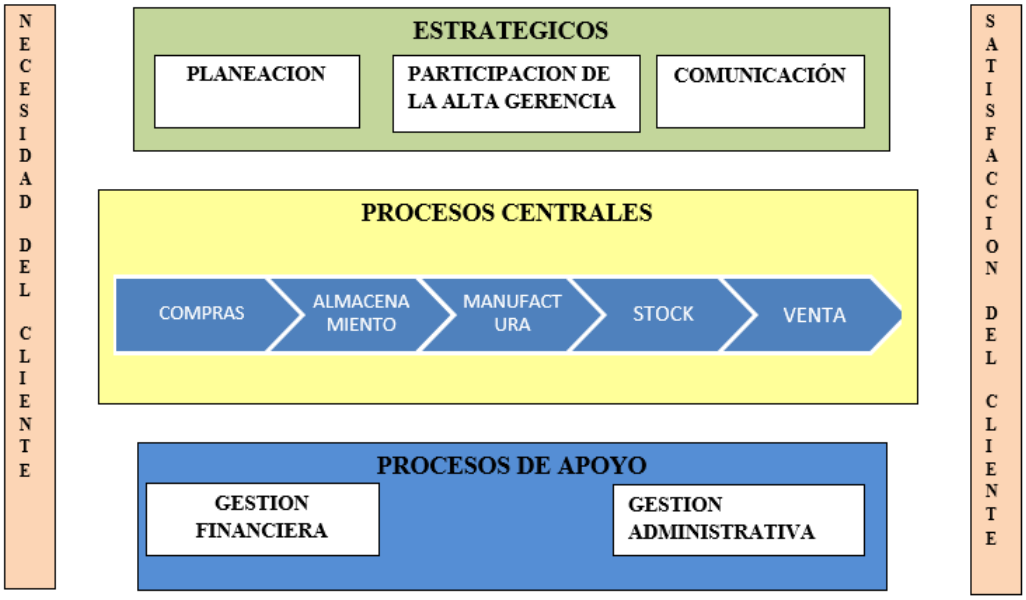


Figura 18 Diagrama de estrategias
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

5.03.09 Investigación de Campo (Resultado de las entrevista)

Tabla 17 Resultado de la entrevista

Nº DE PREGUNTA	PREGUNTA	CANTIDAD		PORCENTAJE	
		SI	NO	SI	NO
2	¿Conoce que es un Manual de Procedimientos?	5	1	83%	17%
3	¿Considera que un Manual de Procedimientos le ayudaría a mejorar el desempeño sus actividades?	6	0	100%	0%
4	¿Le gustaría que se le capacite para darle a conocer sobre el funcionamiento de un manual de procedimientos?	6	0	100%	0%
5	¿Cree usted que con la implementación de un Manual de Procedimientos se puede minimizar riesgos de trabajo?	6	0	100%	0%
6	Está de acuerdo, con que un manual de procedimientos ayuda a minimizar errores y desperdicios?	6	0	100%	0%
7	Describa con una sola palabra ¿Qué entiende por registro?	6	0	100%	0%
8	¿Piensa, que la implantación de documentación aumentaría la actividad laboral?	4	2	67%	33%
9	¿Considera que una planificación es fundamental en una organización?	6	0	100%	0%
10	¿Considera que la implementación de mejoras de calidad le corresponde solo a empresas grandes?	0	6	0%	100%
Nº DE PREGUNTAS	**PREGUNTA**	**RESPUESTAS**		**PORCENTAJE**	
		DOCUMENTO	VERBAL	DOCUMENTO	VERBAL
1	¿Para el trabajo que desempeña fue capacitado de forma verbal o mediante un documento en el cual detallaban sus actividades?	1	5	17%	83%

Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

5.03.09.01 Análisis de resultados de investigación de campo

Los resultados obtenidos finalmente después de la entrevista realizada al personal que conforma la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A pone en evidencia la necesidad de un manual de procedimientos, se puede ver que la empresa tiene bases de lo que es una documentación y de la importancia de mejorar de realizar el trabajo con calidad sin embargo no existe una documentación que sustente sus actividades o funciones.

5.03.10. Investigación Documental

La investigación está basada en varios documentos que han sido proporcionados por parte de la empresa para la elaboración de medidas que ayuden al mejoramiento del área productiva

5.03.11 Investigación Experimental

La investigación experimental se hace presente en la aplicación del Manual de procedimiento en base a la problemática, por medio de esta aplicación se ha elaborado una opción de mejora para el are de producción pese a que los Manuales de procedimientos son regidos y solicitado por las normas internacionales de BPM los formatos y descripción de tareas son netamente redactados bajo la necesidad de la empresa, con la finalidad de ayudar a mejorar los procesos productivos.

5.03.12. Diseño y desarrollo de Manual de Procedimientos

El diseño de los procedimientos ha sido elaborado y diseñado en base a la necesidad prevista del área de producción, y por medio de formatos que la empresa ha solicitado

que se maneje para su ejecución, para su ejecución se ha realizado la respectiva investigaciones, básica, aplicada, documental y de campo con el fin de proporcionar una opción de mejoramiento para el área de producción de la empresa WT COMERCIAL.

5.03 Programa para la elaboración e implementación del Manual

El siguiente programa se ha diseñado y coordinado con el área beneficiada con el fin de no interrumpir sus actividades laborales. A continuación se detalla su contenido:

- Nominación de Programa

Programa de Elaboración e Implementación de Manual de Procedimientos

- Objetivos

Dar a conocer al personal de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A la importancia del uso de manuales, para que sirve, como se hace, donde se va a utilizar, y su aplicación.

- Contenido del Programa

- Horario de 7:00 am a 12:00 pm
- Bienvenida
- Introducción al tema
- Conceptos y definiciones de un Manual de procedimientos
- Ventajas y desventajas de los Manuales
- Proceso de Elaboración
- Pasos de aplicación
- Cronograma de elaboración y aplicación
- Entrega de Certificados de asistencia

➢ Lugar de Capacitación

- Sala de Reuniones de la empresa Fitoterapia ubicado en la calle Luis Campuzano N85-75 y pasaje Luis Tola

5.05.01 Cronograma para la elaboración e implementación del Manual

Tabla 18 cronograma de actividades del proyecto

NOMBRE DE LA TAREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	05/03/2018	06/03/2018	07/03/2018	08/03/2018	09/03/2018	12/03/2018	13/03/2018	14/03/2018	15/03/2018	16/03/2018	17/03/2018	31/03/2018	02/04/2018	03/04/2018	04/04/2018	05/04/2018	06/04/2018	09/04/2018	10/04/2018	11/04/2018	12/04/2018	13/04/2018	16/04/2018	16/04/2018	17/04/2018	18/04/2018	19/04/2018	20/04/2018	23/04/2018	24/04/2018	25/04/2018	26/04/2018	27/04/2018	26/04/2018	27/04/2018	30/04/2018	01/05/2018	02/05/2018	03/05/2018	04/05/2018
Elaboración del POE de POEs	05/03/2018	09/03/2018																																							
Introducción del uso del Manual	12/03/2018	16/03/2018																																							
Capacitación e indicaciones para elaboración	17/03/2018	17/03/2018																																							
Capacitación e indicaciones para elaboración	31/03/2018	31/03/2018																																							
Elaboración de POEs del Área de Producción	02/04/2018	13/04/2018																																							
Proceso de Aprobación	16/04/2018	19/04/2018																																							
Aplicación y Ejecución	20/04/2018	27/04/2018																																							
Control de Cumplimiento	30/04/2018	04/05/2018																																							

Fuente: *Investigación de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

CAPÍTULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Los recursos son todos los activo, bienes tangibles e intangibles que unidos entre si ayudan al funcionamiento de la empresa, estos son necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Para la implementación de un manual de procedimientos es necesario contar con los:

- Recurso Humano
- Recursos Financiero
- Recursos Tecnológicos
- Recursos Materiales

Todos en conjunto para el cumplimiento de las actividades propuestas.

6.01.01 Recurso Humano

El recurso humano es uno de los factores más importantes de ello depende el éxito y superación una empresa, WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A pese a que su recurso humano es pequeño se cuenta con gente muy comprometida, actualmente se cuenta con:

- Gerente General
- Administración
- Jefe de Producción
- Operarios

6.01.01.01 Flujo grama de proyecto

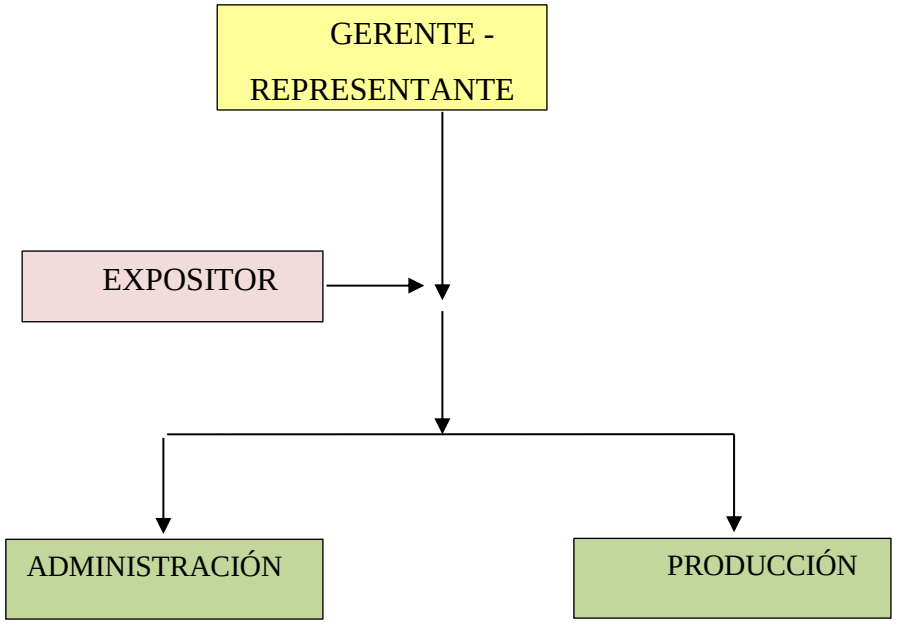


Figura 19 Diagrama de estrategias
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

6.01.02 Recurso Financiero

Estos son los recursos monetarios con los que cuenta la organización para el desarrollo de estrategias, proyectos e inversiones, en la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR ha destinara fondos para el desarrollo e implementación de este proyecto.

6.01.03 Recurso Tecnológico

Son aquellos bienes tangibles e intangibles que a diferencia de los físicos estos dependen de la tecnología para su funcionamiento, WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A cuenta con un servidor el cual está conectado con las:

- Computadoras

- Proyector
- Fibra Óptica (Internet)
- Sistema de Registros Compartidos
- Impresoras

6.01.04 Recurso Materiales

Son aquellos bienes tangibles que la empresa tiene a disposición para estar en funcionamiento y desarrollar sus actividades.

➢ Infraestructura

- Área de producción (Soplado)
- Oficinas de Gerencia General

➢ Equipos de Oficina

- Escritorios
- Sillas ejecutivas
- Archivador
- Muebles y enseres

➢ Material de Oficina

- Esferos
- Lápices
- Resma de papel Bon
- Cuadernos
- Grapadora
- Perforadora
- Sacagrapas

- Marcadores
- Calculadora
- Tóner para impresora

6.02 Presupuesto

Es una forma de organizarse con el dinero de forma anticipada ante los ingresos y gastos cumpliendo con un determinado plan en un determinado periodo

Tabla 19 Costos de recursos

ÍTEM	RECURSOS		CANT	V. UNITARIO EN DÓLARES	V. TOTAL EN DÓLARES
	RECURSOS HUMANOS				
1		EXPOSITOR	1	$388,00	$388,00
	RECURSOS MATERIALES				
2	INFRAESTRUCTURA	OFICINA DE GERENCIA	1	$5.000,00	$5.000,00
3		ÁREA DE PRODUCCIÓN (SOPLADO)	1	$40.000,00	$40.000,00
4	EQUIPOS DE OFICINA	ESCRITORIOS	1	$250,00	$250,00
5		SILLAS EJECUTIVAS	1	$25,00	$25,00
6		ARCHIVADOR	1	$90,00	$90,00
7		MUEBLES Y ENSERES	1	$60,00	$60,00
	RECURSO TECNOLÓGICO				
8	TANGIBLES	COMPUTADORA	1	$900,00	$900,00
9		IMPRESORA	1	$350,00	$350,00
10		PROYECTOR	1	$500,00	$500,00
11	INTANGIBLES	INTERNET	1	$150,00	$150,00
12		SISTEMA OPERATIVO	1	$200,00	$200,00
	RECURSOS MATERIALES				
13	MATERIAL DE OFICINA	ESFEROS	8	$0,40	$3,20
14		LÁPICES	8	$0,35	$2,80
15		RESMAS DE PAPEL BON	6	$2,50	$15,00
16		CUADERNO	7	$1,00	$7,00
17		GRAPADORA	3	$2,00	$6,00
18		PERFORADORA	3	$2,80	$8,40
19		SACAGRAPAS	3	$0,60	$1,80
20		MARCADORES	3	$0,75	$2,25
21		CALCULADORA	8	$1,50	$12,00
22		TONER PARA IMPRESORA	1	$30,00	$30,00
		TOTAL			$48.001,45

Fuente: *Investigación de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

6.02.01 Resumen de gastos de Proyecto

Para la ejecución del proyecto se contemplaran los siguientes gastos a los cuales se descontaran los gastos y recursos propios de la empresa

Tabla 20 Resumen de gastos de proyecto

RECURSOS	
RECURSO HUMANO	$388,00
RECURSOS MATERIALES	
Infraestructura	$40.000,00
Equipos de Oficina	$380,00
Materiales de Oficina	$150,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS TANGIBLES	$1.700,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS INTANGIBLES	$190,00
TOTAL SIN DESCUENTOS	$42.808,00
TOTAL GASTOS	$2.618,00

Fuente: *Investigación de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

6.03 Cronograma

Un Cronograma es una representación gráfica y ordenada es cual describe con detalle un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un determinado tiempo. Los cronogramas son herramientas importante en la organización en un proyecto son la base principal de ejecución de una producción organizada.

Tabla 21 Cronograma de actividades de procesos de titulación

ACTIVIDADES	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO FINAL	OCTUBRE			NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
			2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
ASIGNACIÓN DE TUTOR Y LECTOR	16/10/2017	27/10/2017																								
REVISIÓN DEL TEMA	30/10/2017	01/11/2017																								
CAPITULO I ANTECEDENTES	06/11/2017	17/11/2017																								
Contexto																										
Justificación																										
Definición del Problema (Matriz T)																										
CAPITULO II ANÁLISIS DE INVOLUCI	20/11/2017	05/12/2017																								
Mapeo de Involucrados																										
Matriz de análisis de involucrados																										
CAPITULO III PROBLEMAS Y OBJETI	11/12/2017	23/12/2018																								
Árbol de problemas																										
Árbol de Objetivos																										
CAPITULO IV ANÁLISIS DE ALTERNA	26/12/2017	19/01/2018																								
Matriz de análisis de alternativas																										
Matriz de Análisis de impacto de los objetivos																										
Diagrama de Estrategias																										
Matriz de Mariológico																										
CAPITULO V	22/01/2018	02/03/2018																								
Antecedentes																										
Descripción de la herramienta de solución																										
Formulación de Propuesta																										
CAPITULO VI	05/03/2018	09/03/2018																								
Recursos																										
Presupuesto																										
Cronograma																										
CAPITULO VII	12/03/2018	16/03/2018																								
Conclusiones																										
Recomendaciones																										

Fuente: *Investigación de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Basándonos en la investigación y el desarrollo de este proyecto se concluye que para la mejora de una planificación, la estandarización de procesos y el control de los mismos se deben tomar las siguientes medidas:

- El desarrollo e implementación de manual de procedimiento es una herramienta de oportunidad de mejora, en base a sus normalización esta ayuda a mejorar el funcionamiento de determinadas áreas con el fin de mejorar se actividades.
- Se ha observado que los empleados realizan muchas horas extras representando a la empresa un gasto, esto denota la importancia de controlar los procesos mediante la mejora de la planificación que actualmente maneja el jefe de producción.
- Compra mal elaboradas y en apuros por no contar con un adecuado control de inventarios.
- Desorden él es área de almacenamiento y stock dando un mal aspecto de la organización del trabajo.
- Se ha podido evidenciar que el empleado a falta de un manual posee un riego alto de accidente en el manejo de máquinas e incluso en el procedimiento de elaboración.

- La Falta de capacitación al personal también son problemas que repercuten en la empresa por el hecho de que no realizan sus actividades correctamente o en otros
- casos realizan el trabajo en tiempos extenso provocando destiempo en la

  Entregas y aparte de eso desperdicios de los recursos.
- La implementación de un manual de procedimientos será una guía para el trabajador ayudándole a cumplir su trabajo con eficiencia y eficacia requisitos que ayudaran a la empresa a tener procesos estandarizados, bien estructurados y controlados

7.02 Recomendaciones

Con todo lo detallado en las conclusiones se puede recomendar a la empresa.

- Programación de una buena planificación
- Elaborar y aplicar un manual de procedimientos para el área de producción.
- Capacitar al personal en temas que ayuden a mejorar sus actividades
- Implementar registros de control

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. G. (2012). El proyecto de Investigación. En F. G. Arias, *Introduccion a la metodologia cientifica* (pág. 144). Caracas: Editorial Episteme, C.A. Recuperado el 12 de Marzo de 2018

Avila, L. I. (12 de Junio de 2014). *Instituto Politecnico Nacional.* Recuperado el 11 de Diciembre de 2017, de Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos: http://www.gestionestrategica.ipn.mx/EstOrgFunc/Documents/Estructuras%20Funcionales/GuiaProcedimientos.pdf

Bermeo, J. (13 de Abril de 2011). *www.ecotec.edu.ec.* Obtenido de http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes_y_directivos%5Carticulos/4955_Fcevallos_00009.pdf

Contreras, D. L. (07 de Mayo de 2015). *POES*. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de Blog: http://poesitsg80103.blogspot.com/2015/05/poes-procedimientos-operativos.html

Cordero, Z. R. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revista Educacion*, 165. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf

Cordova, E. (10 de Abril de 2011). *Formulación de programas con la metodología de Marco Lógico.* Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de CEPAL - Serie Manuales N° 68: file:////planta/muestras/Desktop/Downloads/Manual%2068.pdf

Desarrollo, S. N. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir* . Quito.

Edgar Ortegón, J. F. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.* Santiago de Chile: Copyright Naciones Unidas. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=r_lrVhgf1akC&pg=PA20&dq=Entenderemos,+entonces,+como+Estructura+Anal%C3%ADtica+del+Proyecto+(EAP)+a+la+esquematizaci%C3%B3n+del+proyecto.+Dicho+de+otra+manera,+la+EAP+es+un+esquema+de+la+alternativa+de+soluci%C3%B3n+m%

Edgar Ortegón, J. F. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.* Santiago de Chile: Copyright

Naciones Unidas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=r_lrVhgf1akC&pg=PA20&dq=Entenderemos,+entonces,+como+Estructura+Anal%C3%ADtica+del+Proyecto+(EAP)+a+la+esquematizaci%C3%B3n+del+proyecto.+Dicho+de+otra+manera,+la+EAP+es+un+esquema+de+la+alternativa+de+soluci%C3%B3n+m%

García, P. F. (Julio de 2016). *Breve Historia de la Administración de la Producción y de las Operaciones.* Obtenido de http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfran/Asignaturas/ProduccionI/Historiap.pdf

García, P. F. (10 de Julio de 2016). *Breve Historia de la Administración de la Producción y de las Operaciones*. Obtenido de http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfran/Asignaturas/ProduccionI/Historiap.pdf

HERRERA, M. A. (2016). *DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA REDUCIÓN DEL PORCENTAJE DE DESPERDICIO DE MATERIA PRIMA EN EL ÁREA DE EXTRUSIÓN POR SOPLADO EN LA EMPRESA DE PLÁSTICOS PROM.* Cali: UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI. Recuperado el 15 de Marzo de 2018

Jimenez, B. M. (2008). *LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.* Mexico: Tesis.

Lara, R. T. (2015). DISEÑO DE UNA GUÍA DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA LA INDUSTRIA VINCULADA A LA FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS QUE TENDRÁN CONTACTO DIRECTO CON PRODUCTOS DE CONSUMO HUMANO, BASADO EN EL REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA. En R. T. Lara, *DISEÑO DE UNA GUÍA DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA LA INDUSTRIA VINCULADA A LA FABRICACIÓN DE ARTÍCULOS QUE TENDRÁN CONTACTO DIRECTO CON PRODUCTOS DE CONSUMO HUMANO, BASADO EN EL REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA* (pág. 112). Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil. Recuperado el 10 de Marzo de 2018, de file:////planta/muestras/Desktop/Downloads/UPS-GT001812.pdf

Mancheno, J. S. (2017). *MARCO LÓGICO PARA EL DISEÑO Y CONCEPTUALIZACIÓN DE PROYECTOS.* Quito: Instituto Superior Cordillera.

Martínez, R. (14 de Enero de 2008). *METODOLOGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA FORMULACIÓN,*. Recuperado el 18 de Marzo de 2018, de http://recursos.salonesvirtuales.com: http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf

MBA, J. S. (2016). *Marcologico para el Diseño y Conseptualizacion de Proyectos* . Quito .

Ortiz, E. (23 de Septiembre de 2012). *Manual de Procedimiento.* Obtenido de prezzi.com: https://prezi.com/suro3f9xs-ih/manual-de-procedimiento/

Pacello, L. A. (2009). *Marco Lógico. Instrumento para la Formulación de Proyectos.* Santo Domingo, República Dominicana: Editorial Corripio. Recuperado el 21 de Marzo de 2018

Rivero, D. S. (2008). *Metolodogia de la Investigación.* Editorial Shalom. Recuperado el 11 de Marzo de 2018, de file:///C:/Users/noemi/Downloads/Libro%20metodologia%20investigacion%20este%20copia.pdf

Senplades. (13 de Julio de 2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021.* Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Telegrafo, E. (01 de Julio de 2016). Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) en el Ecuador. *Sociedad, Punto de vista*, pág. 10. Recuperado el 12 de Marzo de2018, de https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/investigacion-desarrollo-e-innovacion-i-d-i-en-el-ecuador

ANEXOS

Sociablización

Figura 20 Entrevistas
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Figura 21 Entrevista
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

Figura 22 Capacitación
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

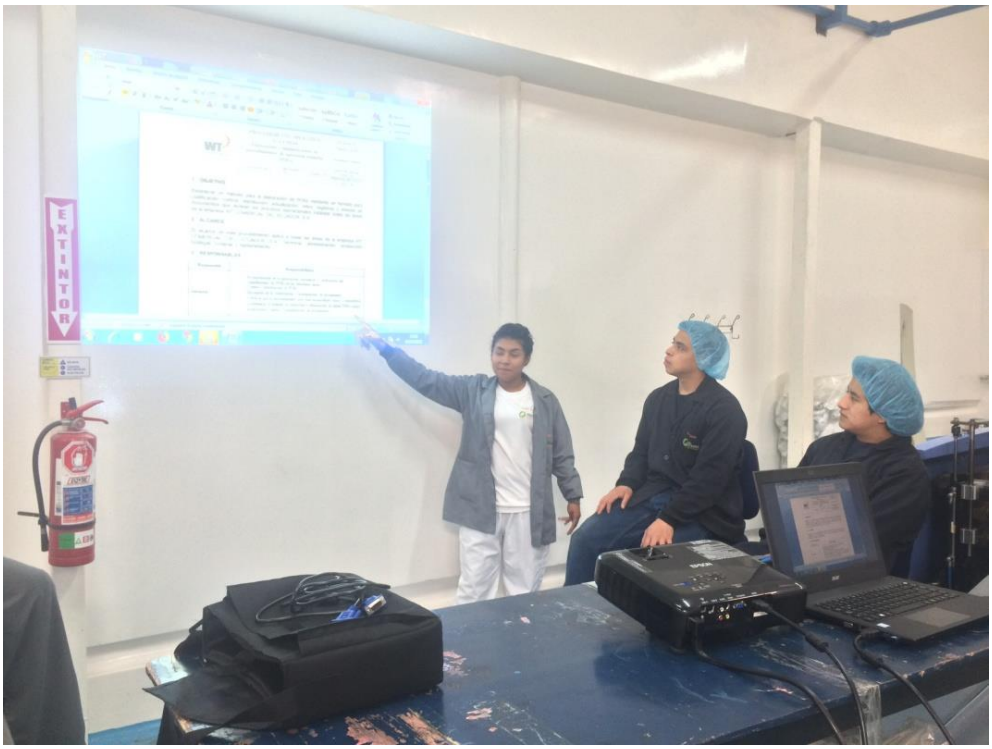


Figura 23 Capacitación
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

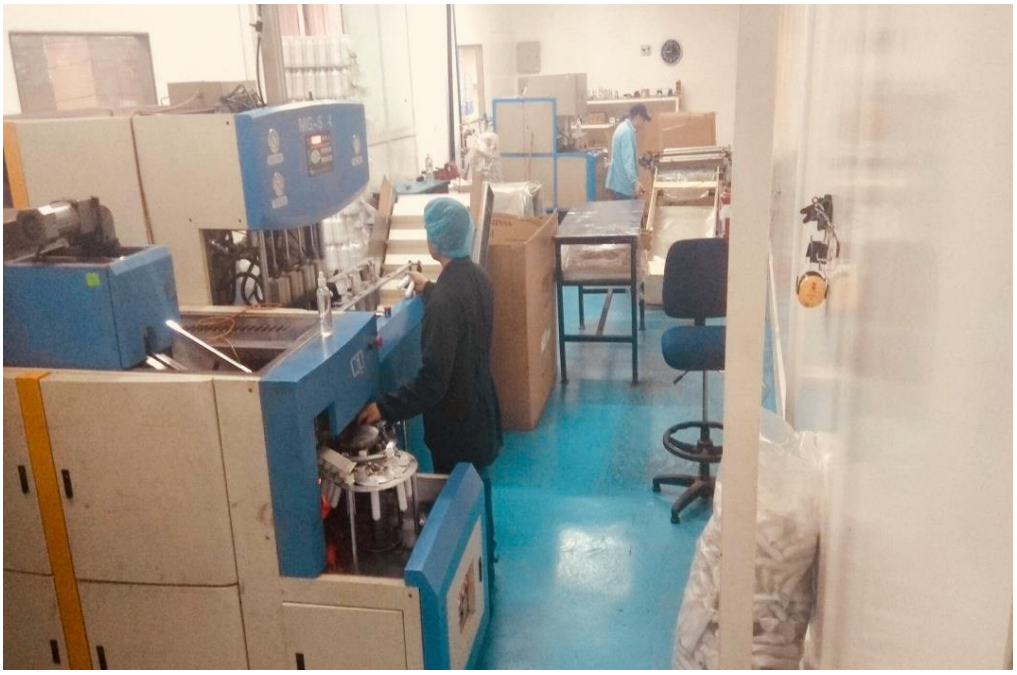


Figura 24 Recolección de Información
Fuente: *Investigación interna documental y de campo*
Elaborado por: *Noemi Valencia*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDAR POE´s

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

La empresa WT COMERCIA DEL ECUADOR, está relacionada con el soplado de envase plásticos, creada 2004 con 14 años en el mercado Ecuatoriano. El presente Manual de Procedimientos está diseñado para estandarizar procesos del área de producción.

El área de producción de la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A es el área de mayor importancia de esta depende la razón de ser de la empresa es por eso que la implementación de mejorar la calidad se ha enfocado en este departamento.

Los Manuales de procedimientos son un requerimiento de Buenas prácticas de Manufactura y aunque no existe esta normativa para empresas de soplado de envases se debe tener en cuenta que el envase de un producto forma parte de la inocuidad alimentaria o de uso farmacéutico es por ese motivo que se ha tomado formatos y requerimientos de esta norma como oportunidad de crecimiento y mejora

El presente manual de procedimientos está diseñado en base a las necesidades del área de producción.

Contiene detalladamente los procesos para elaboración de POE´s y los distintos procedimientos que corresponden al área de producción con la finalidad de diseñar una guía de las diferentes tareas

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

OBJETIVO GENERAL

Dar a la empresa WT COMERCIAL DE ECUADOR una alternativa de mejora continua con la elaboración de un Manual de Procedimientos que ayude a mejorar, estandarizar y controlar las actividades productivas

OBJETIVO ESPECIFICO

- Elaborar procedimientos de administración de POE´s, planificación, producción, almacenamiento-stok, y ventas.
- Mejorar los procesos productivos del soplado
- Control de actividades mediantes la implementación de documentación
- Eficacia y eficiencia en la optimización de recursos
- Educar al personal en el manejo e importancia de registros

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Misión

Llevar al mercado productos de excelencia mediante estándares de calidad en la producción de plásticos elaborados por el proceso de soplado, que permitan visualizar el compromiso y el buen trabajo cumpliendo con requisitos y especificaciones mediante la superación tecnológica de nuestros productos, ofreciendo mejores ventajas a nuestros clientes en el uso de materiales plásticos para la industria. Contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social de nuestro país mediante el compromiso y desarrollo profesional y humano de los que conforman la organización, distinguiéndose como una empresa responsable con la seguridad de los trabajadores y el medio ambiente.

Visión

Ser una empresa creativa e innovadora cumpliendo estándares de calidad en la industria de la fabricación de envases plásticos moldeados por el proceso de soplado, manteniendo el apoyo y la total entrega tanto para los clientes, como proveedores y empleados que son parte de la empresa, valorando el factor humano como eje primordial en todas las funciones.

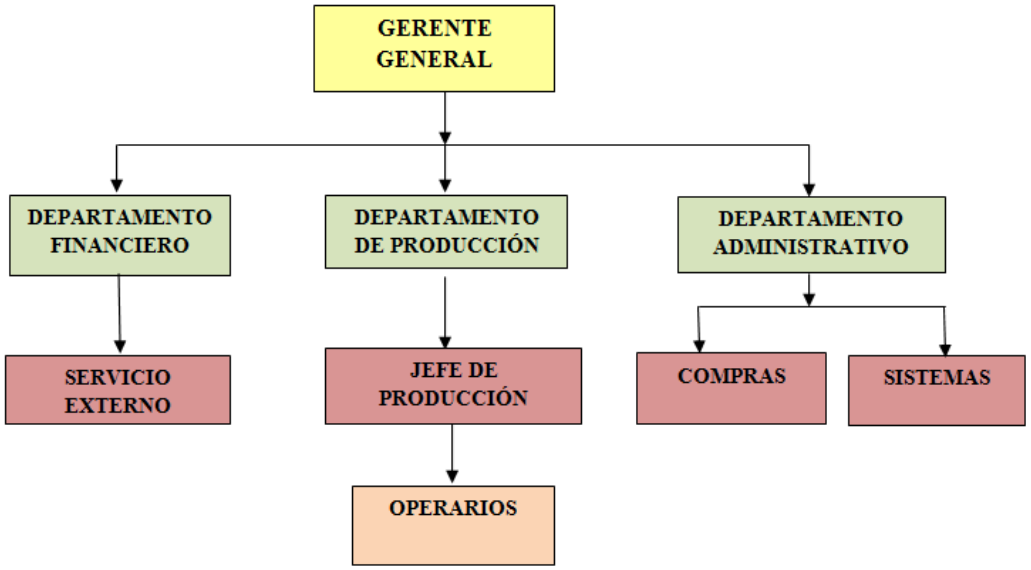
Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Valores

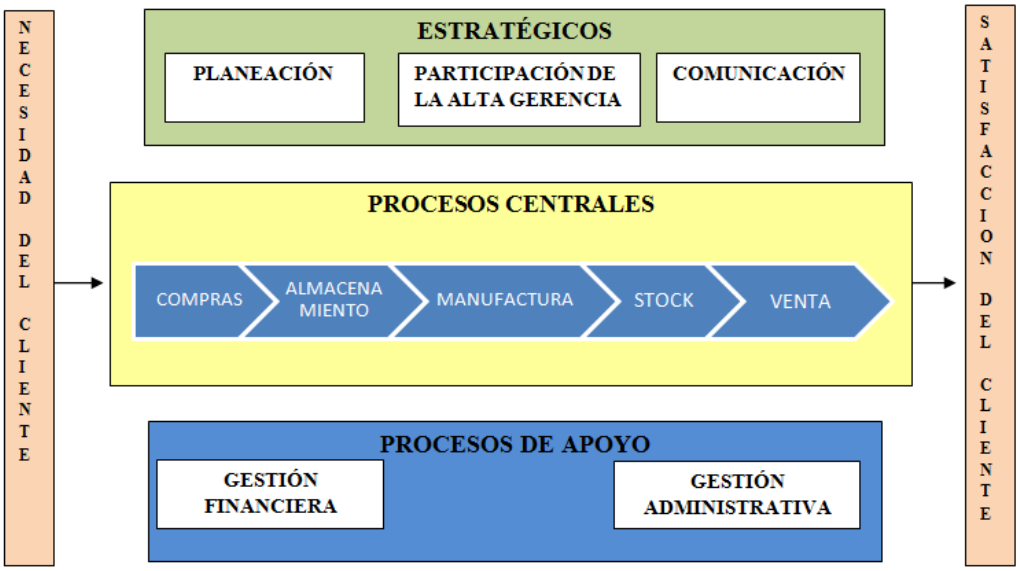
- Lealtad: Ser éticos, mostrando fidelidad con la empresa y sus principios, defendiendo siempre la calidad y entrega de los productos y servicios brindados ante nuestros clientes y la sociedad.
- Respeto: Brindar un trato merecido a todas las personas, considerando su trabajo y aporte para con la empresa.
- Responsabilidad: Con los proveedores y clientes tanto interno como externo en las actividades designadas con el fin consolidar una buena relación laboral.
- Compromiso: Entrega total en el trabajo, mostrando dedicación y empeño para ayudar a la empresa en su crecimiento.
- Trabajo en equipo: Enfocar a todo el personal al objetivo en común, tomando en cuenta que es la mejor forma de lograr lo propuesto.

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



MAPA DE PROCESOS



Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

1. OBJETIVO

Establecer un método para la elaboración de POEs mediante un formato para codificación, control, distribución, actualización, retiro, registros y anexos de documentos que definan los procesos operacionales estándar todas las áreas de la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica a todas las áreas de la empresa WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A. Gerencia, administración, producción bodegas, compras y mantenimiento.

3. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Gerencia	- Es responsable de la aprobación, existencia y verificación del cumplimiento de POEs de las diferentes áreas. - Control y distribución de POEs - Encargado de la codificación y actualización de documentos - Verificar que el procedimiento este bien desarrollado claros y entendibles - La gerencia se definirá la corrección o eliminación de algún POEs según la necesidad, cambio o actualización de documentos.
Jefaturas de Áreas	- Desarrollo y Elaboración de POE's según necesidades - Difusión, entrenamiento y verificación del cumplimiento de los procedimientos escritos - Llenará o indicará al personal a su cargo quien debe llenar los registros
Personal	- Conocer y cumplir estrictamente con lo descrito en los procedimientos. Y también puede llenar registros

4. METODOLOGÍA

4.1. Definiciones y Abreviaturas

Termino	Definición
Tentativa	Producción sujeta a cambios
Adendum	Documento de notificación
OMS	Organización Mundial de la Salud
BPM	Buenas Prácticas de Manufactura
ISO	Sistema de Gestión
POE	Procedimiento de Operación Estandar
IT	Instructivo de Trabajo
GG	Gerencia General
JD	Jefe Departamental
PR	Producción
FR	Formato de Registro
Anexo	Documento Adjunto que complementa información

Generalidades:

Para redactar los Procedimientos se utilizará papel blanco INEN A4. Los márgenes son: superior de 2,0 cm, inferior mínimo de 2,0 cm, y derecho de 2,0 cm. Se utilizará el tipo de letra Arial tamaño 12. Si se utilizan tablas o cuadros de texto se utilizará letra Times New Roman tamaño 10, los títulos irán en mayúscula y negrilla, alguna palabra o frase que sea de importancia se resaltará con negrilla.

El contenido de los procedimientos se distribuye en capítulos según lo siguiente:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Procedimiento/Metodología
5. Referencias
6. Anexos y Registros
7. Historial de cambios
8. Control de Distribución de POE´s

Para respaldo de la información se almacenara en digital en el servidor sistema que posee la empresa para confidencialidad de documentos. Para control de la documentación y archivo del Manual se necesitaran carpetas de tamaño apropiado identificados con el nombre de “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDAR” y la identificación del área a la que pertenece.

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Para la distribución de POE's a las distintas áreas será por medio de una copia la cual llevara el sello de COPIA CONTROLADA véase en el Anexo 2.

La codificación y numeración de procedimientos, deberá constar de lo siguiente Anexo 3:

DEPARTAMENTO	CAPÍTULO	CÓDIGO DEPARTAMENTO	ÁREA	CÓDIGO ÁREA
Gerencia General	01	GG	Administración (toda la Empresa)	gg
Administrativo		AD	Administrativo	ad
			Compras	cp
			Sistemas	ss
Producción	02	PR	Administración de producción	ap
Bodegas	03	BO	Bodega de insumos	bi
			Bodega de producto terminado	bt
			Despachos	de
			Devoluciones de productos	dp
Mantenimiento	04	MS	Equipos	eq

- Dos letras que identifican el Departamento al que pertenece el procedimiento.
- Dos dígitos que determinan el capítulo correspondiente
- Tres dígitos que indican la secuencia de elaboración de POEs que empiezan desde 001
- Por último se colocara un digito de dos números que indican la versión o vigencia del documento.

Codificación para instrucciones de trabajo o registros. Las instrucciones de trabajo deberán ser identificadas

- IT = Instructivo de trabajo / FR= Formato de Registro
- DC = Departamento
- 08 = Capitulo
- 001 = Secuencia de procedimiento
- 01 = Secuencia de Instructivo de Trabajo
- 01 = Edición (Revisión)

Para el retiro de un POEs no vigente-obsoleto se necesitara realizarlo mediante un acta por parte del Jefe de área a Gerencia. Formato de Registro (FR)-002

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

4.2. Procedimiento

La descripción del procedimiento general para elaboración de POEs se indica mediante un diagrama de flujo descrito en el Anexo 4

°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN		
	El personal que trabaja en cada area esta en la obligacion de identificar la implementacion de nuevos procedimientos que ayuden a mejorar los procesos productivos según la necesidad de cada departameto, una vez identificado se hara conocer al jefe del area para determinar su elaboracion y delegar a la persona que lo realizara, se debera seguir los linamientos del formato establecidos.	JD/PR	Anexo N° 1.
	Para la identificacion de area y codificacion se establecera en base al Anexo 3.		Anexo Nº 3.
	REVISION Y APROBACION		
	Una vez elaborado y revisado el procedimiento en los formatos descritos, el documento será enviado vía electrónica a Gerenicia General o al delegado para su revisión y se asignará el código respectivo, se devuelve al deparmaneto emisor. Realizar las correcciones respectivas en caso de existir, el documento final e impresión	JD/GG	
	Luego se entregará a gerencia o delegado para su revisión y aprobación	GG	
	Una vez revisado y aprobado el documento por Gerencia, este sera entregado a al departamento emisor para su archivo en el Manual general de Instructivos y procedimientos y distribucion con copia controlada	GG	Anexo N° 2.
	EJECUCION Y VIGILANCIA		
	El jefe de cada departamento debera asegurarse de que todos los materiales se encuentre a disposición para la correcta ejecución de procedimientos	JD	
	El jefe de cada departamento con autorizacion de Gerencia debera de coordinar las respectivas reuniones de capacitaciones o entrenaminetos con el personal de cada area involucrado directa o indirectamente en los procedimientos	JD	FR-GG-ad-001-01
	En dicha reunion se dara a conocer las partes del proceso, su objetivo, alcance y las diferentes actividades que involucra el procedimiento que entrara en vigencia, las personas encargadas de su ejecucion y su proceder de principio a fin, para lo cual como constancia los participantes de la capacitacion firmaran el Registro de Charlas y o Capacitaciones según formato.	JD/PR	

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

	En caso de exisistir alguna correccion en el procedimiento, este no entrara en vigencia hasta realizar los respectivos cambios en un plazo de 10 dias, realizado los cambios se enviara nuevamente al departamento de Administración para su revision y aprobación dentro del tiempo establecido, una vez revisado y aprobado entrara en vigencia para su implementación.	JD	
	En el caso de que el procedimiento haya entrado en vigencia y se observara errores de forma ortografico, se adicionara un adendum para ser tomado en consideración en la próxima revisión	JD	
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION		
	Gerencia o el delegado controlaran todos los procedimientos según lista maestra	GG	
	Para control y copia de documentos en la hoja principal de cada procedimiento se colocara en sello de COPIA CONTROLADA como lo especifica el Anexo 2	GG	Anexo 2
	DISTRIBUCION		
	Gerencia General o su delegado entregara al Jefe de cada departamento copia de los POEs según corresponda su aplicación, los POEs entregados seran registrados en un listado maestro de documentos como control según Registro-003	GG	FR-GG-ad-003-01
	Cuando se elabore un nuevo POEs o haya una revisión o actualización del mismo, Gerencia o su Delegado se encargara de la nueva distribución de las copias de los POEs a los lugares pertinentes.	GG	
	ACTUALIZACION		
	Todos los procedimientos deben ser revisados, aprobados y remitidos cada vez que se realice un cambio y cuando no se han producido cambios se lo revisará cada 3 años		
	Si se ha modificado la operación de un proceso el Jefe departamental debe preparar el nuevo POEs o delegar su actualización. Para la actualización se seguirá el mismo procesos anteriormente detallado desde la realización hasta su distribución		
	RETIRO DE DOCUMENTACIÓN		

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

	Las versiones antiguas de un POE deben ser retiradas de las áreas y se procederá a su eliminación mediante un acta en la cual se especifica la disposición del documento, de acuerdo Formato de Registro	GG	FR-GG-ad-002-01
	Gerencia o su delegado definirá si los documentos retirados serán destruidos, reubicados o conservados, disposición que quedara registrada en acta.		

5. REFERENCIAS

POE / IT.	Título	Número de páginas
OMS	BPM vigentes: Serie de Informes Técnicos OMS (823). Comité de expertos de la OMS en especificaciones para las preparaciones farmacéuticas. Informe 32. Año 1992 Ginebra.	**N/A**
Decreto 3253. R.O. # 696	Reglamento de Buenas prácticas de Manufactura para alimentos procesados, del 4 de noviembre del 2002	**N/A**
GG-01-001-01	**Control de Registros**	**4**

6. REGISTRO Y ANEXOS

Registros/Anexos No.	Título
Anexo N° 1	Formatos de encabezado y pie de páginas.
Anexo N° 2	Sello de Copia Controlada
Anexo N° 3	Codificación de POEs
Anexo N° 4	Flujograma de Procesos
FR-GG-ad-001-01	Registro de asistencia a capacitación.
FR-GG-ad-002-01	Acta de Retiro de documentos
FR-GG-dg-003-01	Control de copias de POEs

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
	2018-03	Creación documento	GG

8. CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE POES

	FECHA	NOMBRE DEL POE	NOMBRE DEL RECEPTOR	FIRMA
	2018-03	Elaboración y administración de procedimientos e Instrucciones de trabajo		

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

	ANEXO 1 FORMATO DE ENCABEZADO Y PIE DE PAGINA	N°	1
		Página 7 de 143	
		POE N°:	GG-01-001-01

ENCABEZADO PRIMERA HOJA

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR			GG-08-001-01
				Página 7 de 143
	Elaboración y administración de procedimientos e instrucciones de trabajo.			Gerencia General
	SUSTITUYE A:	REVISIÓN Nº. 01	COPIA: 00	VIGENTE DESDE: 2016 – 11
				PRÓXIMA REVISIÓN: 2018 – 11

PIE DE PAGINA PRIMERA HOJA

Elaborado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A	

ENCABEZADO SEGUNDA HOJA EN ADELANTE

	Elaboración y administración de procedimientos e instrucciones de trabajo.	GG-001-001-01	Rev. 01 Página 7 de 143

PIE DE PAGINA SEGUNDA HOJA EN ADELANTE

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

FORMATO DE ANEXOS

	ANEXO 1 TITULO	N°	1
		Página 7 de 143	
		POE N°:	GG-07-001-01

FORMATO DE REGISTRO

	DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		FR-GG-dg-001-01
	ÁREA DE		Página 7 de 143
	REGISTRO Asistencia a Capacitación	POE N°:	DC-08-001-01

COPIA
CONTROLADA
N°….

Entregado a……..……

Fecha

Codificación de procedimientos:

Departamento	Capitulo	Número de POE	Edición	Ejemplo
PR	02-	001-	01	Selección de personal

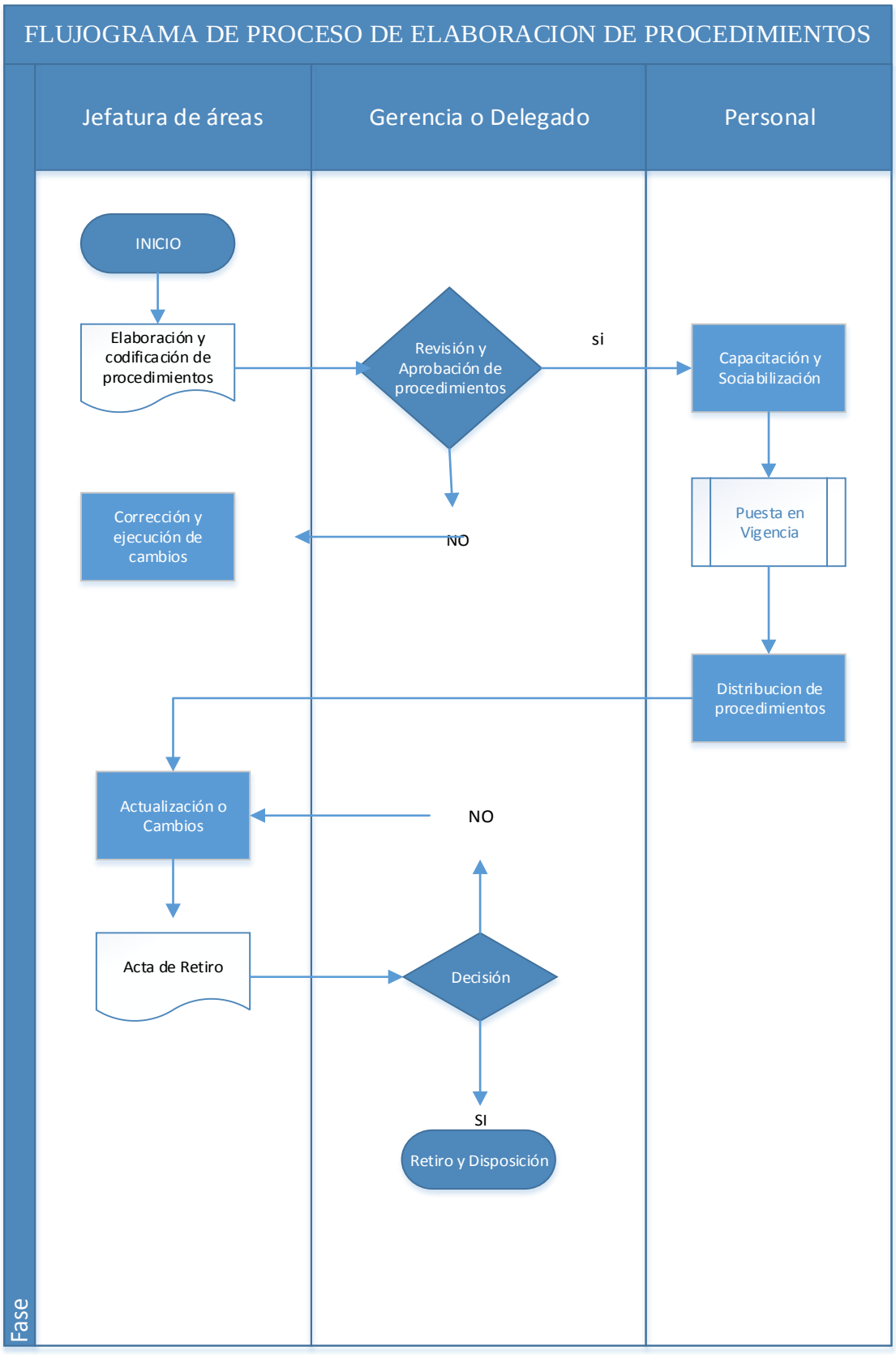
Codificación de registros:

Formato registro	Departamento emisor	Área pertenece	Numeración secuencia	Edición	Ejemplo
FR-	PR-	ap-	001-	01	Registro de Planificación de la producción

Codificación de Instrucciones de Trabajo:

Identificación	Departamento	Capitulo	Número de POE	Secuencia de IT	Edición	Ejemplo
IT	PR	03	001	01	01	Instructivo para manejo de Chiller N° 01

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A



Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Las siguientes secciones, serán utilizadas en la elaboración de POEs:

1. OBJETIVO

Descripción del porque se realiza el procedimiento.

2. ALCANCE

Explica cuál es el ámbito en el que se aplica el procedimiento.

3. RESPONSABILIDADES

Designa a las personas responsables y describe las responsabilidades que tienen a su cargo.

4. METODOLOGÍA

Describe generalmente las actividades a desarrollar ya sea en forma escrita y/o gráfica, como realizarlas en forma permanente.

5. REFERENCIAS

Incluirá la o las referencias bibliográficas, los marcos legales, normas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento. Hacer referencia a las normativas vigentes de BPM, ISO, y demás publicadas por las autoridades competentes

6. REGISTRO Y ANEXOS

Incluirá el formato de los registros, planos, tablas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento.

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Indica los motivos para el cambio que se ha realizado a la edición anterior. Y si es la primera versión, como razón del cambio ira: emisión original

8. CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Indica a quienes se ha distribuido el procedimiento

.

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

TEMA:

SUBTEMA:

OBJETIVO:

METODOLOGÍA:

DIRIGIDO A:

LUGAR:

DURACIÓN:

°	NOMBRE	ÁREA/FUNCIÓN	FIRMA
INVITADOS			

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Con fecha _____ del Departamento de _____ se procedió al retiro del Documento _____

_____el mismo que se entrega a Gerencia General para el fin consiguiente:

Disposición del Documento:

Destruido ☐ Reubicado ☐ Conservado ☐

Detalles del retiro del documento:

_____
_____

Disposición dada por: _____ Fecha: _____

Atentamente

_____

Jefe Departamento

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

DEPARTAMENTO RECEPTOR	TITULO O NUMERO DE POE	N°COP. CONTR.	RECIBIDO POR	FECHA	FIRMA

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

1. OBJETIVO

Coordinar las actividades del área de producción de manera anticipada y organizada con la finalidad de alcanzar lo propuesto en un determinado tiempo, con eficacia, eficiencia y efectividad obteniendo beneficios como disminución de recursos aumento de productividad y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

La elaboración de este procedimiento aplica para el área que tienen relación con el área de producción como son: Gerencia, bodega de producto terminado de la empresa WT COMERCIAL DE EL ECUADOR S.A.

3. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Gerencia/Jef. Producción	- Coordinar y elaborar el procedimiento de forma correcta y aplicable para las actividades programadas - Comunicación ante cualquier cambio - Trabajo en equipo
Jefe de Producción	- Mantener informado sobre el movimiento y cantidades del Stock para la coordinación de la planificación
Personal	- Deber estar comprometidos para acatar las disposiciones que le designen. - Conocer y cumplir estrictamente con lo descrito en los procedimientos.

3.1 OTRAS FUNCIONES

Todas las áreas que estén involucrados en este proceso productivo deben estar informadas del desarrollo de la planificación y el proceder de las actividades.

4. METODOLOGÍA

4.1 Definiciones y Abreviaturas

Termino	Definición
Stock	Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.
Acatar	Aceptar y cumplir una orden o una ley.
POE	Procedimiento de Operación Estandar
BD	Bodega
GG	Gerencia General
JP	Jefe Producción
PR	Producción
FR	Formato de Registro
ap	Administración de la producción

4.2 Procedimiento

°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	Los dias viernes al final de la jornada el Jefe de Produccion se dara el tiempo para revision del inventario de stock que se tiene en el area de bodega.	JP	POE BD-03-001-01
	Los dias Lunes a primera hora se coordinara con Gerencia General o con la persona delegada, una reunion donde se realizará la planificacion semanal, en base a la informacion que el jefe de producción otorgara con respecto al stock y Gerencia con los datos de pedidos de los clientes	GG/JP	
	Una vez elaborado y revisado la planificacion el jefe de produccion coordinara una pequeña reunión con el area de produccion donde se explicara la produccion de esa semana.	JP/PR	FR-PR-ad-001-01
	Para la planificación de los días lunes se tiene establecido fabricar envase tradicional de 550 ml información que constara en la planificación semanal.		
	El jefe emitirá una Orden de producción por día con los lotes que se trabajaran en la semana	JP	POE PR-02-001-01
	Los operarios realizaran la respectiva limpieza del área y deberán acatar las disposiciones dadas por el Jefe de Producción	P	
	El jefe de producción revisara la materia prima y en base a su planificación si fuera necesario realizara una Orden de Compra que se enviara al área administrativa para que procedan con la compra.	JP	POE AD-01-001-01

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

5. REFERENCIAS

N° de POE	Nombre
POE BD-03-001-01	**Almacenamiento, Stock y Despacho**
POE PR-02-001-01	**POE de Numeración de Lote y Manufactura**
FR-PR-ad-001-01	**Registro de Planificación de la Producción**
GG-01-002-01	**Control de Registros**

6. REGISTRO Y ANEXOS

Registros/Anexos No.	Título
Anexo Nª 1.	Flujograma de Procesos
FR-PR-ap-001-01	Planificación de la Producción

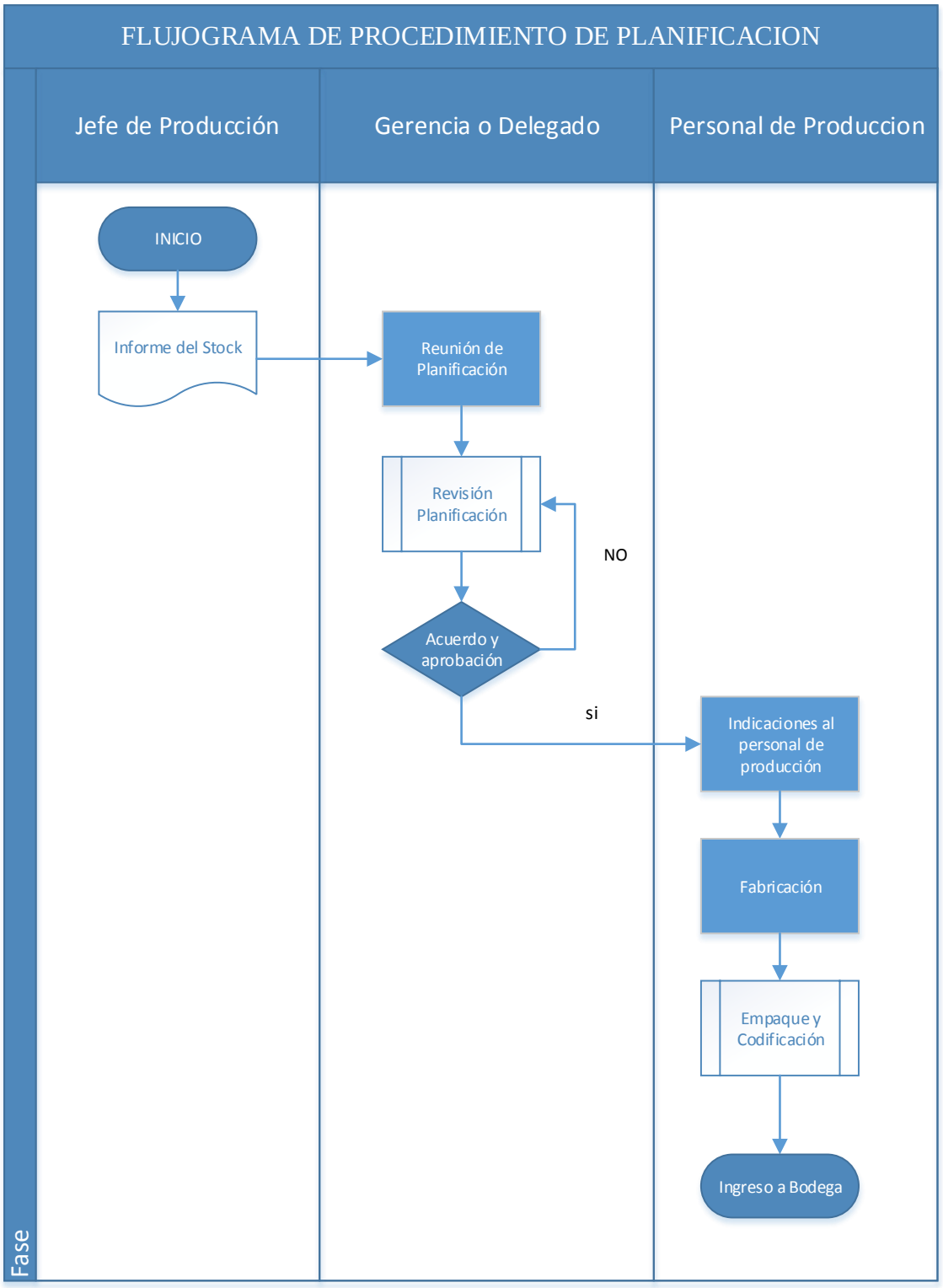
7. HISTORIAL DE CAMBIOS

	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
	2018-03	Creación documento	PR

8. CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE POES

	FECHA	NOMBRE DEL POE	NOMBRE DEL RECEPTOR	FIRMA
	2018-03	Planificación de la Producción		

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A



Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

PLAN DE PRODUCCIÓN

SOPLADO DE ENVASES

PRODUCTO	LOTE	CANT.	SERIE	LOTE DEL PROVEEDOR	PROCESOS							CANT. QUE ING. A BODEGA
					FORMULACIÓN			SOPLADO		EMPAQUE		
					FECHA	CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE		
						SI	NO	I	O	I	NO	
ENVASE TRADICIONAL 550 ml	WT-001-17	7920	1	CAJA 1/20								

NOTA.- Esta planificación está sujeta a cambios en caso de imprevistos o disposición de Gerencia

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

1. OBJETIVO

Conocer la trazabilidad de un producto mediante la designación de una numeración que se le da a una determinada cantidad de elaboración de un envase, con la finalidad de tener control en el proceso productivo.

2. ALCANCE

La elaboración de este procedimiento aplica para el área de producción de la empresa WT COMERCIAL DE EL ECUADOR S.A.

3. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Gerencia/Jefe. Producción	- Verificar y aprobar el funcionamiento de este procedimiento
Jefe de Producción	- Designar la codificación correspondiente. - Organizará y entregar al operario la documentación necesaria para el procedimiento de manufactura y verificara su cumplimiento.
Personal	- Conocer y cumplir estrictamente con lo descrito en los procedimientos.

4. METODOLOGÍA

4.1 Definiciones y Abreviaturas

Termino	**Definición**
Lote	**Cada una de las partes en que se divide un todo para su distribución**
Registro	**Libro o cuaderno en el que se anotan hechos o datos**
Orden de Producción	**Documento que detalla nombre y cantidades de una producción**
Secuencia de Lote	**Es el numero siguiente de una numeración**

Tamaño de Lote	**Es cantidad de producción de un producto**
Check-list	**Registro de cumplimiento**
OMS	**Organización Mundial de la Salud**
RO	**Registro Oficial**
JP	**Jefe de Producción**
PR	**Producción**
FR	**Formato de Registro**
ap	**Administración de la Producción**

4.2 Procedimiento

°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	La documentacion diseñada para el proceso productivo contiene 3 partes que consisten en: - Orden de Produccion - Check List de equipos de Proteccion - Procedimiento de Manufactura	JP	
	El jefe de produccion designara una numeracion a lo que se llama lote.esta numeracion estara imersa en un documento al que se le denomina Orden de Produccion	JP	
	El numero de Lote se designara en base a la disposicion de Gerencia la cual establecio que el lote consistira de dos letras que son (WT) las siglas de la empresa que diferenciará y dara petenencia al documento, seguido de 3 digitos (001) que indicara la numeracion secuencial correspondiente, y por ultimo el año actual (18).	JP	
4	La Orden de produccion elaborada debera contener - Numero de lote - Fecha de Elaboración - Secuencia de Lote - Lote o número de caja del proveedor - Nombre del Producto - Tamaño del Lote	JP/PR	FR-PR-ap-001-01
	Como parte final el documento contiene un instructivo que detalla de forma minuciosa el procedimiento del soplado desde el encendido de las maquinas hasta el procedimiento de etiquetas de ingreso a Bodega.	JP/P	

5. REFERENCIAS

POE / IT.	Título	Número de páginas
OMS	BPM vigentes: Serie de Informes Técnicos OMS (823). Comité de expertos de la OMS en especificaciones para las preparaciones farmacéuticas. Informe 32. Año 1992 Ginebra.	**N/A**
Decreto 3253. R.O. # 696	Reglamento de Buenas prácticas de Manufactura para alimentos procesados, del 4 de noviembre del 2002	**N/A**
GG-01-002-01	**Control de Registros**	

6. REGISTRO Y ANEXOS

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Registros/Anexos No.	Título
Anexo Nº1	Flujograma de Procedimiento
FR-PR-ad-001-01	Orden de Producción y Manufactura

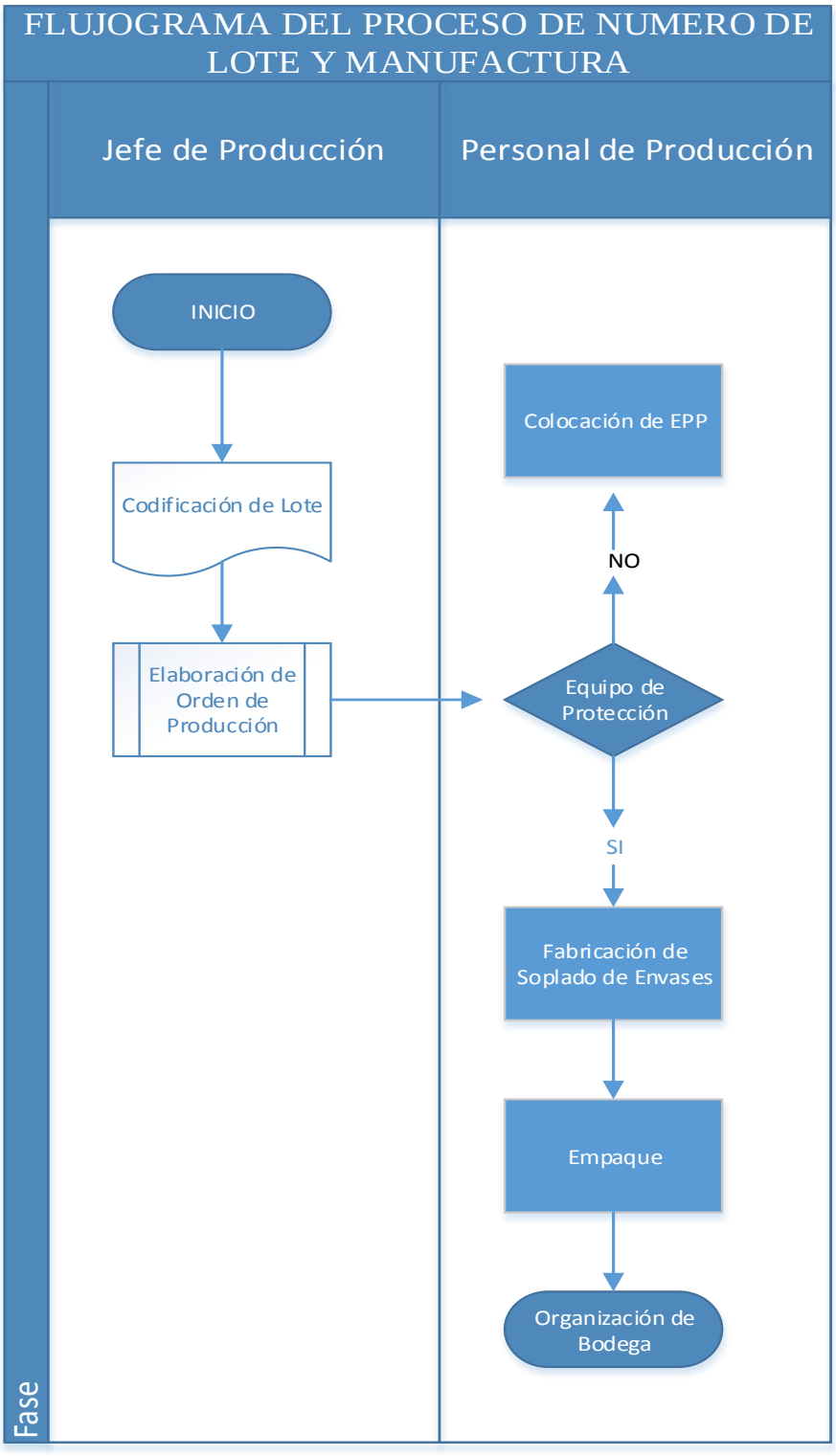
7. HISTORIAL DE CAMBIOS

	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
	2018-03	Creación documento	PR

8. CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE POES

	FECHA	NOMBRE DEL POE	NOMBRE DEL RECEPTOR	FIRMA
	2018-03	Numero de Lote y Manufactura		

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A



Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

WT-001-18

FECHA DE ELAB: 19-mar-2018

SECUENCIA DE LOTE:

LOTE - # DE CAJA DEL PROVEEDOR:

CANTIDAD

NOMBRE DEL PRODUCTO LOTE

CHECK-LIS DE EQUIPO DE PRODUCCIÓN

FECHA.....

SOPLADO ....

UP… .....

OPERARIOS: ....

EQUIPOS

MASCARILLA TELA		PROTECTORES AUDITIVOS	
MASCARILLA N95		PROTECTOR LUMBAR	
MASCARILLA CON FILTROS		GAFAS	
GUANTES DE LÁTEX		SISTEMA DE EXTRACCIÓN	
GUANTES DE PVC		UNIFORME	
GUANTES DE POLIÉSTER		OTROS	

PRESENTACIÓN_____ LOTE_____ CANT._____

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	Fecha	Hora	Resp.	Supv.
SOPLADO				
1) Encendido de Maquinas para calentamiento				
2) Colocar las maquinas a temperaturas bajas				
3) Realizar el chequeo de la limpieza del área.				
4) Preparación de la Materia Prima para el Soplado				
5) Colocar las temperaturas correctas para el soplado de envases				
6) Soplado de envases				
7) Empacar los envases en Fundas				
8) Colocar etiqueta de identificación				
9) Registrar el ingreso a Bodega				
10) Organizar de manera que sea fácil su despacho				

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

1. OBJETIVO

Tener control, organización y estandarización en el almacenamiento y despacho del envase terminado, para que el proceso de despacho se realice en las mejores condiciones evitando reclamos y devoluciones.

2. ALCANCE

La elaboración de este procedimiento aplica para el área de Bodega de envase producto terminado de la empresa WT COMERCIAL DE EL ECUADOR S.A.

3. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Gerencia/Jef. Producción	- Revisar y aprobar el procedimiento de forma correcta y aplicable para las actividades programadas
Jefe de Producción	- Inventarios de Stok - Organización del área - Control y organización de despachos - Mejorar el archivo de productos - Hacer cumplir al personal los procedimientos
Personal	- Conocer y cumplir estrictamente con lo descrito en los procedimientos. - Embalaje y empaque del producto

-

4. METODOLOGÍA

4.1 Definiciones y Abreviaturas

Termino	Definición
Estandarización	**Cumplimiento de normas**
Stock	**Existencias**
Registro	**Formato de trabajo**
OP	**Operario**

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

JP	**Jefe de Producción**
FIFO	**Primeras en entrar – Primeras en salir**
Kardex	**Registro de mercadería**
OMS	**Organización Mundial de la Salud**
RO	**Registro Oficial**
BPM	**Buenas Prácticas de Manufactura**
BO	**Bodega**

4.2 Procedimiento

°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	El jefe de Producción debera destinar un lugar adecuado bajo techo en área ventilada protegido de los rayos solares y del polvo-	JP	
	Una vez soplados los envases el operario debera empacar en unidades de 100 dentro de fundas plásticas libres de ghérmenes, de forma ordenada, los cuales seran sellados y colocado la etiquera de Ingreso a Bodega	OP	Anexo N°2
	Los envases serán almacenados de forma organizada en el lugar designado por modelo de fabricación y siempre deberán estar a la mano los lote de fabricación más antiguos.	OP	
	Al ingresar el producto a bodega se organiza de tal manera que su despacho se realice de forma fácil mediante el método FIFO del Kardex el cual consiste en que las primeras mercadería producida es la primera que saldrá para la venta	JP	
	Una vez recibida una orden de compra en Jefe de Producción procederá al despacho o venta de la mercadería	JP	
	La orden de compra se enviara al área Financiera para su respectiva facturación y cobro	AF	
	Una vez que haya ingresado o salido mercadería el Jefe de producción se encargara de cargar la información al sistema computarizado kardex con la finalidad de actualizar el stock.	JP	

5 REFERENCIAS

POE / IT.	Título	Número de páginas
OMS	BPM vigentes: Serie de Informes Técnicos OMS (823). Comité de expertos de la OMS en especificaciones para las preparaciones farmacéuticas. Informe 32. Año 1992 Ginebra.	**N/A**
Decreto 3253. R.O. # 696	Reglamento de Buenas prácticas de Manufactura para alimentos procesados, del 4 de noviembre del 2002	**N/A**
GG-01-002-01	**Control de Registros**	

6 REGISTRO Y ANEXOS

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Registros/Anexos No.	Título
Anexo N° 1.	Flujograma de Procesos
Anexo N° 2.	Etiqueta ingreso a bodega
FR-BD-bt-001-01	Kardex

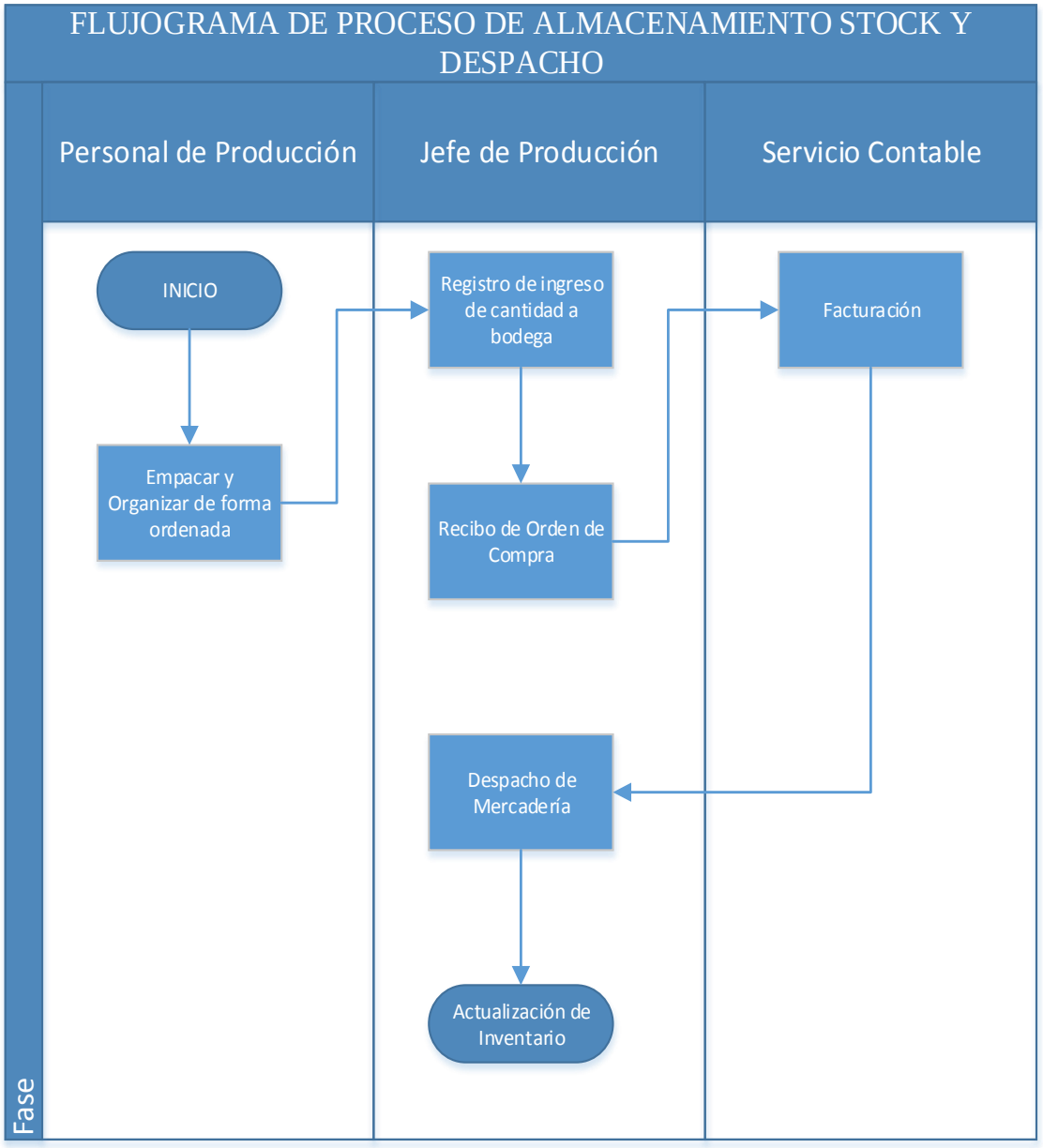
7 HISTORIAL DE CAMBIOS

	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
	2018-03	Creación documento	PR

8 CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE POES

	FECHA	NOMBRE DEL POE	NOMBRE DEL RECEPTOR	FIRMA
	2018-03	Almacenamiento, Stock y despacho		

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A



Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

	INGRESO A BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO		
PRODUCTO:			FECHA E INGRESO
FECHA ELAB.	LOTE	CANTIDAD	BULTO N° _____DE_____
OBSERVACIONES:			
ENTREGADO:		RECIBIDO:	

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

KARDEX

PRODUCTO:
NUMERO DE KARDEX:
ORDEN DE PRODUCCIÓN:

CANTIDAD:
EXISTENCIAS MINIMAS:
EXISTENCIAS MAXIMAS:

FECHA:	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
		CANT	V.UNI	V. TOT	CANT	V.UNI	V. TOT	CANT	V.UNI	V. TOT
	INVENTARIO FINAL									

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

1. OBJETIVO

Facilitar el control, organización y estandarización en los proceso de adquisición de materia necesaria para la ejecución de los distintos trabajos o tareas de la empresa

2. ALCANCE

La elaboración de este procedimiento aplica para el área de Compras, Producción, Bodega de envase producto terminado y mantenimiento de la empresa WT COMERCIAL DE EL ECUADOR S.A.

3. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Gerencia/o Delegado	- Revisar y aprobar el procedimiento de forma correcta y aplicable para las actividades programadas - Aprobar solicitudes de compras mayores a 800 $ o de compras de insumos nuevos.
Jefe Departamental	- Encargado de las solicitudes de compras - Entregado de notificar la devolución de los insumos que no cumplen con las especificaciones requeridas - Estar pendiente del stock y de los recursos necesarios de su área
Jefe de Compras	- Encargado de precios y servicio más conveniente para la empresa. - Hacer seguimiento de las compras requeridas hasta que el insumo llegue a la empresa. - Encargado de las devoluciones y códigos de órdenes de compras.

4. METODOLOGÍA

4.1 Definiciones y Abreviaturas

Termino	Definición
Requisición de compra	**Es un documento interno mediante la cual se solicita los recursos o insumos que un determinado departamento necesita.**
Stock	**Existencias**
Registro	**Formato de trabajo**
JD	**Jefe de**
JD	**Jefe de Producción**
JCC	**Jefe de Control de Calidad**
JB	**Jefe de Bodega**
Kardex	**Registro de mercadería**
OMS	**Organización Mundial de la Salud**
RO	**Registro Oficial**

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

BPM	**Buenas Prácticas de Manufactura**
FR	**Formato de Registro**
AD	**Departamento de Administración**

4.2 Procedimiento

°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS
	El jefe o encargado de la adquisiscion de insumos del departamento de compras debera recibir una solicitud o conocida tambien como requisicion de compra sin la cual no se puede iniciar ningun tramite de compra	JC	
	La requisicion de compra la realizara cada departamento en base a su necesidad mediante esta se controlara y ademas de respaldar la solicitud de un insumo evita que se efectue compras inecesarias	JD	FR-AD-cp-001-01
	La solicitud de compra deberá estar autorizada por el jefe de cada departamento o el delegado de inventarios o stock de los recursos, esta deberá estar llenada con todas las características, cantidades y referencias de material solicitado.	JD	
	Si se trata de algún insumo que se solicita con mucha frecuencia y que ya está ingresado en el sistema de adquisiciones el Jefe de compra o delegado emitirá una Orden de Compra habitual al mismo proveedor.	JC	FR-AD-cp-002-01
	Si se trata de insumos que no están registrados en el sistema se los procesara como compra nueva para ello se necesitara cotizar con varios proveedores antes de pedir autorización a Gerencia para la compra	JP	
	El responsable junto con el Gerente o delegado seleccionaran al mejor oferente de acuerdo con el instructivo de calificación de proveedores.	JD/GG	
	Una vez decidida la compra este se enviara al Departamento de compra para el respectivo procesos de adquisición	JD	
	El Jefe de compra o delegado de adquisiciones se comunicara con el proveedor, luego se enviara una Orden de compra por correo para el respectivo despacho de los insumos solicitados.	JC	
	El Jefe de compra o delegado se encargara de realizar el seguimiento de la adquisición hasta que los insumos lleguen a la empresa.	JC	
0	El Jefe de Bodega recibe los insumos de acuerdo a la solicitud de compra, adicional solicitara la respectiva factura y el Certificado de análisis para el insumo que lo requiera y registrar la recepción del mismo	JB	
1	En caso de ser necesario el Jefe de Control de Calidad realizara el respectivo análisis de los insumos, para observar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de calidad	JCC	

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

2	En caso necesario si el insumo es aprobado el Jefe de Bodega o delegado ingresara la factura al Kardex digital y entregara la factura original firmada junto con la orden de compra al área contable para la emisión del pago de proveedor	JB	
3	En caso de que el insumo no fuese aprobado el Jefe de Control de Calidad notificara al Jefe de Bodega y este notificara al Jefe de compra mediante un documento de devolución para que este se comunique con el proveedor y se le notifique la devolución de insumo	JCC/JB/JC	FR-AD-cp-003-01

5. REFERENCIAS

POE / IT.	Título	Número de páginas
OMS	BPM vigentes: Serie de Informes Técnicos OMS (823). Comité de expertos de la OMS en especificaciones para las preparaciones farmacéuticas. Informe 32. Año 1992 Ginebra.	**N/A**
Decreto 3253. R.O. # 696	Reglamento de Buenas prácticas de Manufactura para alimentos procesados, del 4 de noviembre del 2002	**N/A**
GG-01-002-01	**Control de Registros**	

6. REGISTRO Y ANEXOS

Registros/Anexos No.	Título
Anexo N° 1.	Flujograma de Procesos
FR-AD-cp-001-01	Requisición de Compras
FR-AD-cp-002-01	Orden de Compra
FR-AD-cp-003-01	Acta de Devolución

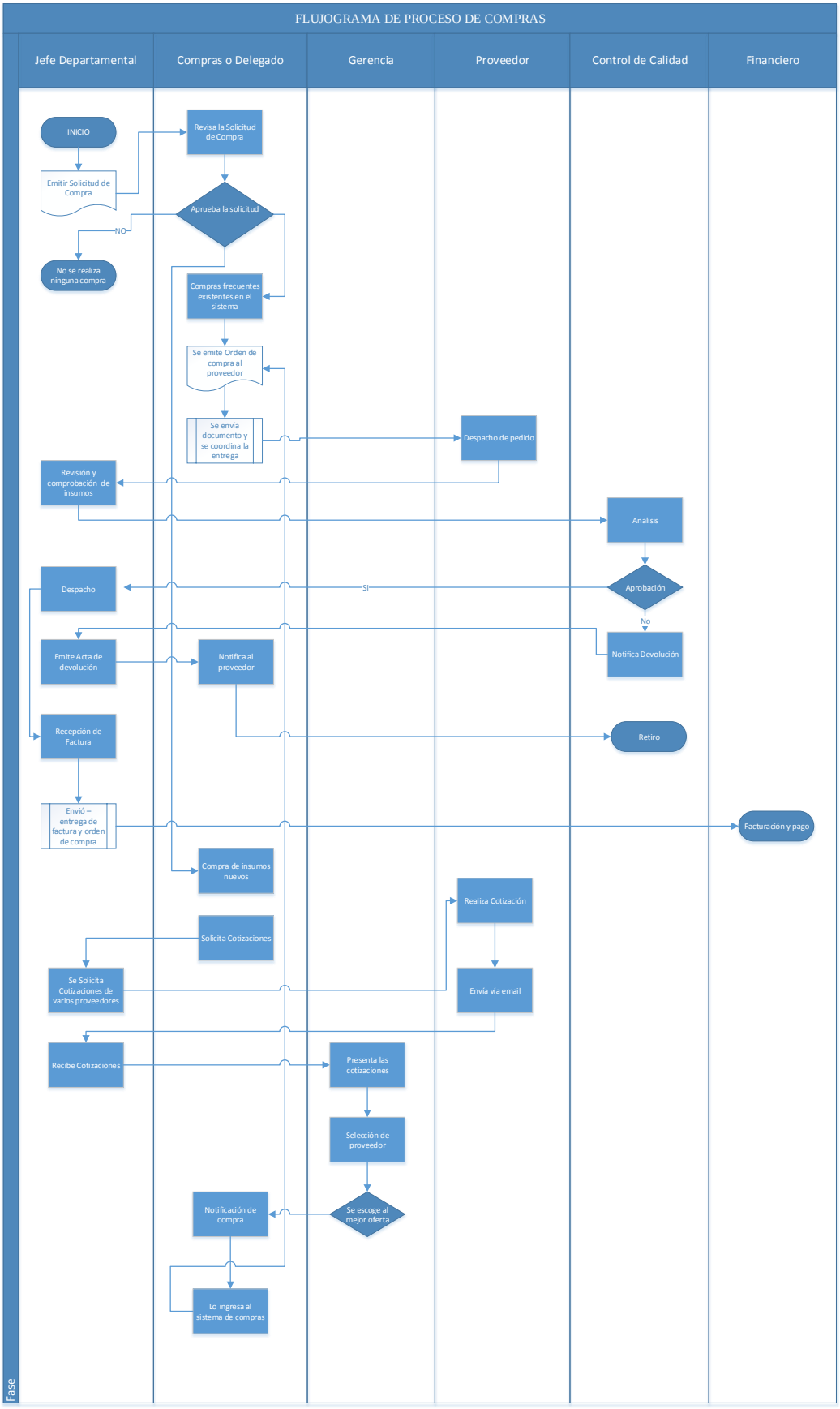
7. HISTORIAL DE CAMBIOS

	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
	2018-03	Creación documento	AD

8. CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE POES

	FECHA	NOMBRE DEL POE	NOMBRE DEL RECEPTOR	FIRMA
	2018-03	Compras		

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A



Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

No.

Persona o departamento que realiza la solicitud: _____

Fecha: _____ Fecha requerida de entrega: _____

Cantidad	Código	Descripción

Observaciones: _____

Autorizado por: _____

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

ORDEN DE COMPRA N.- 000

Proveedor:

Atención: TELF: FAX:

Fecha:

CODIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO COMERCIAL	TOTAL

CONDICIONES DE COMPRA: (FECHA DE ENTREGA, LUGAR , FORMA DE PAGO, HORARIO)

PREPARADO POR AUTORIZADO POR:

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Quito, …..de….2008

SEÑORES……

ATENCIÓN……

Ciudad.-

Distinguido Señor,

Por medio de la presente informamos a usted que el pedido de la factura N.- ……., será:

Devuelto ☐

Recibido con condición ☐

POR……..

…….

…….

En caso devolución, agradecemos retirar de muestras bodegas en un plazo máximo de 3 días

Atentamente,

_____

JEFE DE COMPRAS

Este es un documento confidencial propiedad de WT COMERCIAL DEL ECUADOR S.A

Quito, 6 de abril de 2018

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente.-

Distinguidos señores:

Yo, Neddy Delgado Cortez en calidad de Representante Legal de WTCOMMERCIAL DEL ECUADOR S.A., certifico que la Señorita MARLENE NOEMI VALENCIA FIGUEROA estudiante de su institución realizó el **Manual de procedimientos** para mejorar nuestros procesos productivos en el área de soplado.

El manual de procedimientos se encuentra **entregado e implementado** en nuestro proceso de soplado.

Agradecemos a la Srta. Noemi Valencia y al Instituto Cordillera por la gestión realizada.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad, el mal uso de este documento deslinda de toda responsabilidad a nuestra empresa y sus funcionarios.

Atentamente

Ing. Neddy Delgado
GERENTE GENERAL
WTCOMMERCIAL

TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **VALENCIA FIGUEROA MARIENE NOEMI,** portador de la cédula de identidad Nº 175054BE7-5, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 09 de mayo del 2018

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
09 MAY 2018

Sra. Mariela Balseca
CONTO FINANCIERO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA

Ing. Administración Industrial y Producción
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

BIBLIOTECA INSTITUTO TECNOLÓGICO "CORDILLERA"

Ing. William Parra
BIBLIOTECA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"
09 MAY 2018
9:20
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA"

Dr. Patricio Guanopatín
DIRECTOR DE CARRERA

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Tgla. Cristina Chuqui
SECRETARIA ACADÉMICA

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	NOHEMI ULTIMA REVISION.pdf (D37059702)
Submitted:	3/29/2018 6:41:00 AM
Submitted By:	angel777a.n@hotmail.com
Significance:	1 %

Sources included in the report:

edison_flores_produccion_1616.docx (D23263587)
FERNANDO ESCOBAR - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS..docx (D30338995)
http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf

Instances where selected sources appear:

4

ING. EDUARDO EDMUNDO VÁSCONEZ ROMERO
Tutor del Proyecto

1702783208