



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MARCAS – ETIQUETAS, A FIN DE OPTIMIZAR LOS RECURSOS, TIEMPOS MUERTOS, UBICADA EN EL SECTOR DEL INCA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2018.

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título Tecnólogo en
Administración Industrial y de la Producción.**

Autor: Luis Geovanny Paucar Shilquigua

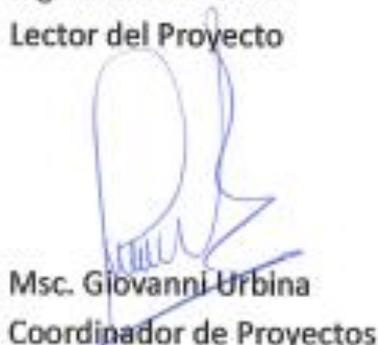
Director: Ing. Henry Cerón.

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 18 de Mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. PAUCAR SHILQUIGUA LUIS GEOVANNY de la carrera de Administración Industrial y de la Producción cuyo tema de investigación fue: ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA MARCAS - ETIQUETAS, A FIN DE OPTIMIZAR LOS RECURSOS, TIEMPOS MUERTOS, UBICADA EN EL SECTOR DE EL INCA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 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. Henry Cerón**
Tutor del Proyecto**Ing. Andrés Analuisa**
Lector del Proyecto
Dr. Patricio Guanopatin
Director de Escuela
Msc. Giovanni Urbina
Coordinador de Proyectos

DECLARATORIA

Declaro que la investigación realizada es original y autentica de mi propia autoría, que se ha citado las fuentes de estudio correspondientes y que en su ejecución se respetaron todas las disposiciones legales que protegen derechos de autor presentes, los pensamientos plasmados en el proyecto son de mi absoluta responsabilidad.



Luis Geovanny Paucar Shilquigua

CC 1715499248

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Luis Geovanny Paucar Shilquigua portador de la cédula de ciudadanía asignada con el No. 1715499248..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, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Elaborar un manual de procedimientos para el área de producción de la empresa Marcas – Etiquetas, a fin de optimizar los

recursos, tiempos muertos, ubicada en el sector del Inca, Distrito Metropolitano de Quito 2018 con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



FIRMA

NOMBRE

Luis Geovanny Paucar Shilquigua

CEDULA

1715499248..

Quito, mayo 2018.

AGRADECIMIENTO

Gracias al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por brindarme la educación, formándome como profesional y persona en el caminar de estos años los cuales pondré en práctica aplicándolo en mi vida laboral y personal.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi esposa e hija quien ha sido parte fundamental en mi vida, que me dan siempre fuerza y amor para seguir adelante, a mi madre por el apoyo incondicional que dedicó en los tiempos difíciles de cada etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| Declaratoria..... | i |
| Licencia de uso no comercial..... | ii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Índice de contenido..... | vi |
| Índice de figuras..... | ix |
| Índice de tablas..... | xi |
| Índice de anexos..... | xii |
| Resumen ejecutivo..... | xiii |
| Abstract..... | xiv |
| CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.1 Contexto..... | 1 |
| 1.2 Justificación..... | 2 |
| 1.3 Definición del Problema Central (Matriz “T”)..... | 2 |
| CAPÍTULO 2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS..... | 5 |
| 2.1 Mapeo de Involucrados..... | 5 |
| 2.1.01 Matriz del Mapeo de Involucrados..... | 6 |
| 2.2 Análisis de Mapeo de Involucrados..... | 6 |
| 2.2.01 Matriz de Análisis de Involucrados..... | 7 |
| 2.02.02 Contextualización de la Matriz De Involucrados..... | 8 |
| CAPÍTULO 3 PROBLEMAS Y OBJETIVOS..... | 10 |
| 3.1 Árbol de Problemas..... | 10 |
| 3.1.01 Análisis del Árbol de Problemas..... | 10 |
| 3.1.02 Árbol de Problemas..... | 11 |
| 3.1.04 Árbol de Objetivos..... | 12 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.2.01 | Árbol de Objetivo..... | 13 |
| 3.2.02 | Contextualización del árbol de objetivos | 14 |
| CAPÍTULO 4 ANALISIS DE ALTERNATIVAS | | 15 |
| 4.1 | Matriz de Análisis de Alternativas..... | 15 |
| 4.1.02 | Análisis de la matriz de alternativas..... | 16 |
| 4.2 | Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos | 18 |
| 4.2.01 | Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos | 19 |
| 4.3 | Diagrama de Estrategias..... | 21 |
| 4.3.01 | Análisis de diagrama de estrategias | 22 |
| 4.4 | Matriz de Marco Lógico..... | 23 |
| CAPÍTULO 5 PROPUESTA | | 25 |
| 5.1 | Antecedentes de la matriz de la metodología..... | 25 |
| 5.2 | Descripción de la herramienta metodológica..... | 26 |
| 5.2.02 | Misión | 26 |
| 5.02.03 | Visión..... | 26 |
| 5.2.04 | Objetivos corporativos | 27 |
| 5.2.05 | Organigrama estructural de la empresa “MARCAS – ETIQUETAS” | 27 |
| 5.2.06 | Definición de funciones según organigrama..... | 28 |
| 5.2 | Descripción de la herramienta metodológica..... | 30 |
| 5.2.01 | Tipo de investigación | 30 |
| 5.2.02 | Enfoque de la investigación | 30 |
| 5.2.03 | Población y muestra | 30 |
| 5.2.05 | Tabulación de resultados..... | 33 |
| 5.3 | Formulación del Proceso de Socialización de la Propuesta..... | 43 |
| 5.3.01 | Desarrollo de las Actividades Para la Socialización del Manual de Procedimientos..... | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 5.3.02 Desarrollo de Diseño Gráfico. | 43 |
| 5.3.03 Activación de la Orden De Producción. | 44 |
| 5.3.04 Requerimiento de la Orden de Producción | 45 |
| 5.3.05 Guillotinado | 46 |
| 5.3.06 Impresión offset | 46 |
| 5.3.07 Plastificado..... | 47 |
| 5.3.08 Grafadora maquina automática | 48 |
| 5.3.09 Compactado de láminas (pegado)..... | 48 |
| 5.3.10 Troqueladora manual | 49 |
| 5.3.11 Maquina estampadora de foil..... | 50 |
| 5.3.12 Proceso final de la producción..... | 50 |
| 5.4. Tarjeta Control De Producción. | 51 |
| 5.4.01 Objetivo de la Tarjeta Control De Producción. | 51 |
| 5.5 Materiales para la Producción..... | 54 |
| CAPÍTULO 6 RECURSOS | 57 |
| 6.1 Recursos..... | 57 |
| 6.2 Presupuesto | 58 |
| 6.3 Cronograma de Actividades..... | 59 |
| CAPÍTULO 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 60 |
| 7.1 Conclusiones..... | 60 |
| 7.2 Recomendaciones | 60 |
| ANEXOS | 62 |
| Bibliografía | 66 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 1: Definición del Problema Central Matriz "T" | 3 |
| Figura N° 2: Matriz del Mapeo de Involucrados | 6 |
| Figura N° 3: Matriz de análisis de Involucrados..... | 7 |
| Figura N° 4 : Árbol de problemas | 11 |
| Figura N° 5: Árbol de objetivos | 13 |
| Figura N° 6: Matriz de Análisis de Alternativas..... | 15 |
| Figura N° 7: Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos | 18 |
| Figura N° 8: Diagrama de Estrategias | 21 |
| Figura N° 9: Matriz de Marco Lógico | 24 |
| Figura N° 10: Organigrama estructura..... | 27 |
| Figura N° 11: Gerente | 28 |
| Figura N° 12: Gerente | 28 |
| Figura N° 13: Gerente | 28 |
| Figura N° 14: Contador..... | 29 |
| Figura N° 15: Contador..... | 29 |
| Figura N° 16: Contador..... | 29 |
| Figura N° 17: Contador..... | 30 |
| Figura N° 18 Pregunta 1conocimientos del Manual | 33 |
| Figura N° 19 Pregunta 2 desconocimiento d un Manual | 34 |
| Figura N° 20 Encuesta Pregunta 3 | 35 |
| Figura N° 21 Encuesta Pregunta 4 | 36 |
| Figura N° 22 Encuesta Pregunta 5 | 37 |
| Figura N° 23Encuesta Pregunta 6 | 38 |
| Figura N° 24 Encuesta Pregunta 4 | 39 |
| Figura N° 25 Encuesta Pregunta 8 | 40 |
| Figura N° 26 Encuesta Pregunta 9 | 41 |
| Figura N° 27 Encuesta Pregunta 10 | 42 |
| Figura N° 28 Requerimientos orden de producción..... | 45 |
| Figura N° 29Tarjeta de control de producción..... | 52 |
| Figura N° 30 Tarjeta de control de producción..... | 53 |

| | |
|---|----|
| Figura N° 31 Flujo producción de cartón colgante..... | 56 |
| Figura N° 32 Cronograma de actividades..... | 59 |
| Figura N° 33 Fotografía 1..... | 62 |
| Figura N° 34 Fotografía 2..... | 62 |
| Figura N° 35 Fotografía 3..... | 63 |
| Figura N° 36 Fotografía 4..... | 63 |
| Figura N° 37 Fotografía 5..... | 63 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 Pregunta 1 Conocimientos de Manual..... | 33 |
| Tabla N° 2 Pregunta 2 desconocimiento d un Manual..... | 34 |
| Tabla N° 3 Pregunta 3 procedimientos a realizar | 35 |
| Tabla N° 4 Pregunta 4 forma de realizar los trabajos con el manual..... | 36 |
| Tabla N° 5 Pregunta 5 acogimiento del manual | 37 |
| Tabla N° 6 Pregunta 6 conocimientos básicos..... | 38 |
| Tabla N° 7 Pregunta 7 desconocimiento de tener un proceso adecuado | 39 |
| Tabla N° 8 Pregunta 8 inducciones básicas sobre el manual | 40 |
| Tabla N° 9 Pregunta 9 Conocimientos sobre los procesos de producción..... | 41 |
| Tabla N° 10 Pregunta 9 conocimiento de manual en otras empresas | 42 |
| Tabla N° 11 Presupuesto..... | 58 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|------------------------------------|----|
| Anexo N. 1 Fotografías..... | 62 |
| Anexo N. 2 Encuesta | 64 |

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Marcas - Etiquetas es una de las empresas líderes en la venta de producto de consumo para maquilas y también para la generación de marquillas en todo tipo de material cartulina es por eso que todos los productos tienen que ser de calidad.

Al realizar la investigación se toma en cuenta la debilidades que se tiene en el departamento producción y por lo tanto a cada área se le dará acceso al manual de procedimientos el cual mejora sus actividades diarias, preocupada la empresa por la problemática ha tomado decisiones que pueden cambiar los procesos y se genere rentabilidad, manteniendo un control eficiente para que se mejoren los recursos, no se pierdan tiempo en la entrega de sus pedidos

Se ha tomado en cuenta el recurso fundamental que posee la empresa Marcas - Etiquetas al personal operativo el cual efectúa las tareas de producir de forma eficiente y organice de mejor manera los procesos y se obtengan resultados eficientes controlando la producción y que no se cometan errores continuamente.

La colaboración por parte de los trabajadores va ser de ayuda ya que mediante ellos se podrá tener información clara y objetiva para mejorar continuamente y establecer un futuro de cambios a los procedimientos que se realizan en el área de producción.

ABSTRACT

The company Marcas - Etiquetas is one of the leading companies in the sale of consumer products for maquilas and also for the generation of marquillas in all types of cardboard material that is why all products have to be of quality.

When carrying out the research the weaknesses in the production department are taken into account and therefore each area will be given access to the procedures manual which will improve their daily activities, worried the company has taken decisions that can be change processes and generate profitability, maintaining an efficient control so that resources are improved, no time is lost in the delivery of your orders

It has taken into account the fundamental resource that has the company Marcas - Etiquetas to the operative personnel, which performs the tasks of producing efficiently, and organizes the processes in a better way and efficient results, are obtained by controlling the production and that mistakes are not made continuously.

Collaboration on the part of the workers will be of help since through them you can have clear and objective information to continuously improve and establish a future of changes to the procedures that are carried out in the production area.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES

1.1 Contexto

La importancia de un manual es indispensable en todas las empresa ya que es una manera de controlar y cumplir con los diferentes procedimientos y funciones para que cada tarea se realice con efectividad y no se maneje inadecuadamente los recursos y tiempos, se elaboren los productos sin retrasos para su entrega y comercialización en razón de necesidades económicas o de diversas índoles con la finalidad de satisfacer un comercio interno como externo.

Los manuales en general son necesarios de conocer, analizar ya que esto ayuda en la administración para el manejo de los procedimientos de todos aquellas materias primas o materiales que se mantendrán en bodega y no se deterioren, causando un gasto para la empresa, y tener esa fluidez en la salida y entrada de los productos de transformación o comercialización.

La creación de manuales de actividades se genera con el objetivo de lograr una coordinación efectiva de las organizaciones facilitando la dirección de cada método utilizado para su beneficio, sin embargo, esto ayudará a que se puedan controlar y mejorar la decisiones que se tomen en cuenta.

1.2 Justificación

La empresa Marcas-Etiquetas tiene en el mercado más de 20 años, tiempo en el cual se ha posicionado como una de las más importantes proveedoras de insumos para la confección y publicidad comercial produciendo cartones colgantes, etiquetas estampadas en satín – nylon y poliéster, etiquetas bordadas (tejidas), remaches genéricos, cueros sintéticos, shopping bags, cajas estuches volantes, dípticos – trípticos.

Implementar un manual de procedimientos en los cuales se desarrolle cada actividad de forma continúa sin necesidad de afectar cada proceso, se realice la elaboración de los productos

El manual de procedimientos es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para la ejecución de los procesos.

Al implementar este manual se reducirá costos, incrementando la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales como la disciplina la misma que llevará al éxito y satisfacción de la empresa.

1.3 Definición del Problema Central (Matriz “T”)

Esta técnica se desarrolló en el área de las ciencias sociales como herramienta para mejorar la definición y análisis de problemas, y la selección de alternativas para solucionarlos. La técnica del análisis del campo de fuerza constituye una forma de representar gráficamente las fuerzas positivas y las negativas de la situación o problema a analizar. (Palomo, 2007, pág. 224)

| ANÁLISIS DE FUERZAS "T" | | | | | |
|---|---|----|----|----|--|
| Situación Empeorada | Situación Actual | | | | Situación Mejorada |
| Pérdida de los recursos y posterior cierre de la empresa | Inadecuado manejo de procedimientos para la producción en la empresa Marcas – Etiquetas | | | | Optimizar recursos y controlar el manejo de la producción en la empresa |
| FUERZAS IMPULSADORAS | I | PC | I | PC | FUERZAS BLOQUEADORAS |
| Elaborar un manual de procedimientos para optimizar recursos en el área de producción | 2 | 4 | 4 | 2 | Desinterés por parte de la empresa en la implementación del manual |
| Establecer un cronograma de actividades en el área de producción | 2 | 4 | 4 | 3 | Incumplimiento por parte de los empleados de acuerdo al cronograma establecido |
| Identificar el control de adquisiciones de materia prima | 3 | 4 | 4 | 2 | No contar con proveedores establecidos para la adquisición de materia prima |
| Socializar el manual de procesos para optimizar recursos humanos y tecnológicos | 2 | 4 | 4 | 2 | Falta de colaboración por los empleados en el área de producción |
| Suma total | 9 | 16 | 16 | 9 | |

Figura N° 1: Definición del Problema Central Matriz "T"

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

1.3.01 Análisis de la Matriz “T”

En el contexto del análisis de la matriz “T”, la situación actual es el inadecuado manejo de inventarios de stock de materias primas en la empresa Marcas – etiquetas así que al no hacer nada para evitar esto se puede dar la situación empeorada llegando a tener pérdida de recursos y posterior cierre de la empresa. Pero al optimizar recursos y controlar el manejo de la producción en la empresa se alcanzara la situación mejorada.

Existen fuerzas impulsadoras las cuales van a permitir que se llegue a la situación mejorada, así como también existirán fuerzas bloqueadoras que va a impedir que se dé la situación mejorada. Para ello se ha identificado lo principal es elaborar un manual de procedimientos para optimizar recursos en el área de producción lo real (2) y lo ideal es llegar a (4) pero al existir desinterés por parte de la empresa en la implementación del manual lo real (4) y lo ideal será llegar a (2).

Establecer un cronograma de actividades en el área de producción lo real (2) y lo ideal es llegar a (4) pero al haber incumplimiento de los empleados de acuerdo al cronograma establecido lo real (4) y lo ideal es (3). Identificar el control de adquisiciones de materia prima lo real (3) y lo ideal (4) No contar con proveedores establecidos para la adquisición de materia prima real (4) y lo ideas será llegar a (2).

Al socializar el manual de procesos para optimizar recursos humanos y tecnológicos lo real (2) y lo ideal será llegar a (4), pero la falta colaboración de los empleados en el área de producción lo real (4) y lo ideal es llegar a (2).

CAPÍTULO 2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

En el análisis del mapeo de involucrados se encuentra directamente el problema central que es el inadecuado manejo de procedimientos para la producción en la empresa Marcas – Etiquetas, es así que se menciona de manera directa a la empresa productora de marquillas.

Tomando en cuenta que el departamento de ventas está involucrado, de igual manera el empleado son parte fundamental y que aportan a la empresa en los procesos para llegar a satisfacer las necesidades de los mismos. Los proveedores son parte de este grupo ya que facilitan las materias primas indispensables para la elaboración de los insumos o productos textiles, publicitarios entre otros.

2.1 Mapeo de Involucrados

El mapeo de actores es el resultado de la identificación y representación gráfica de los actores importantes de un sistema de cooperación, las relaciones entre ellos y la naturaleza de dichas relaciones proporciona una visión general de todo el aspecto de actores y permite formular enunciados e hipótesis acerca de la influencia que puede ejercer en el tema y en los objetivos de cambio de un proyecto. (Gesellschaft, 2015, pág. 132)

2.1.01 Matriz del Mapeo de Involucrados

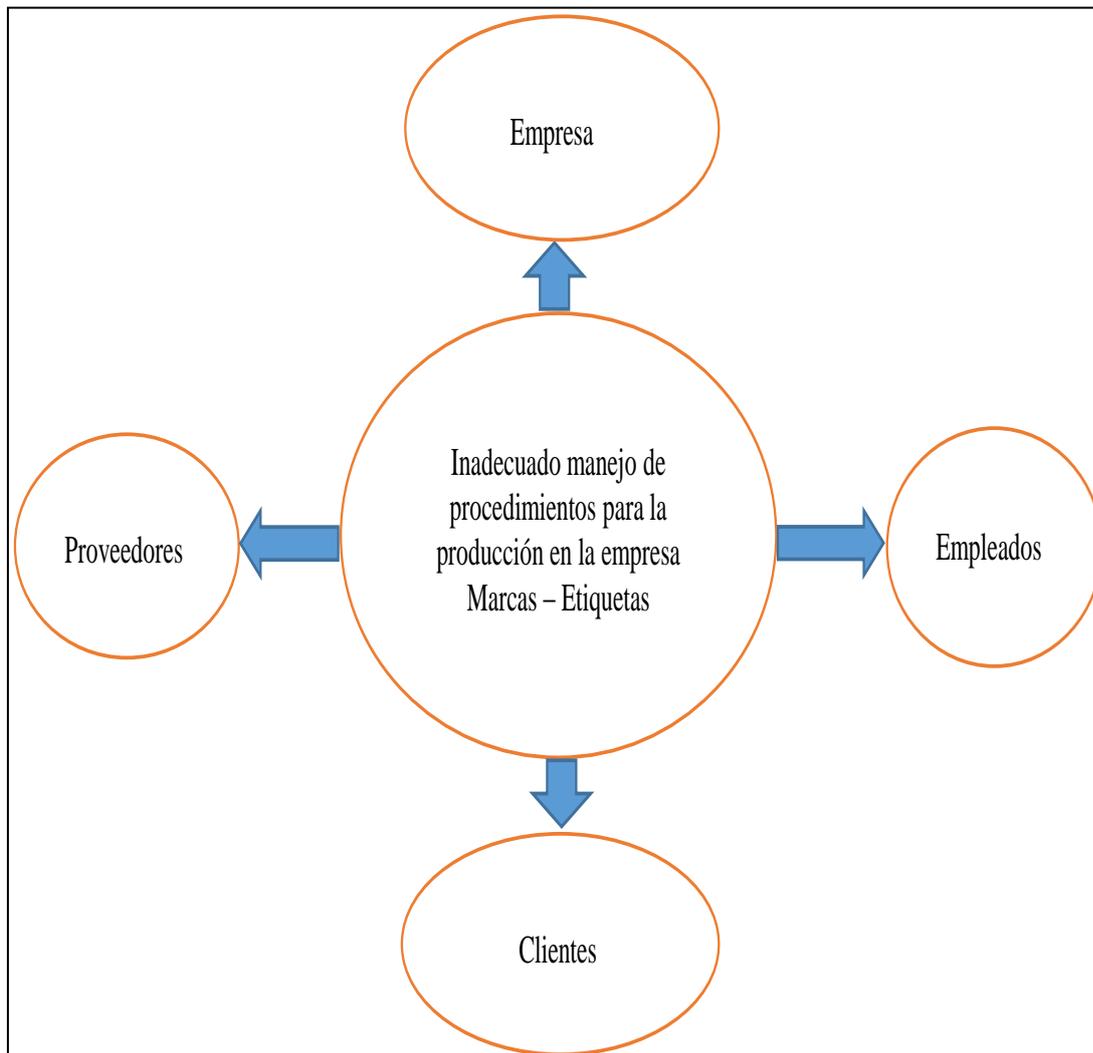


Figura N° 2: Matriz del Mapeo de Involucrados

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

2.2 Análisis de Mapeo de Involucrados

En el análisis del mapeo de involucrados se encuentra como problema central el inadecuado manejo de procedimientos los mismos que se ha visto en la necesidad de mejorar y como siguiente involucrado tenemos a los empleados que son la parte fundamental de la empresa Marcas –Etiquetas como ente de la producción, es así que se puede mencionar a la empresa que dentro de este se encuentran el departamento de compras y ventas, como siguiente involucrado esta los proveedores de las

materias primas base de toda transformación y que de esta se realizan los productos para la comercialización.

2.2.01 Matriz de Análisis de Involucrados

| ACTORES INVOLUCRADOS | INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL | PROBLEMAS PERCIBIDOS | RECURSOS MANDATOS CAPACIDADES | INTERES SOBRE EL PROYECTO | CONFLICTOS POTENCIALES |
|----------------------|---|---|--|---|---|
| Empresa | Mantener un adecuado control en los procedimientos | Pérdida de recursos económicos | Recursos financieros Recursos humanos | Incrementar la productividad por parte de los empleados | No contar con la colaboración del personal |
| Empleados | Procesos no muy claros en el control de los procesos de producción | falta de conocimiento del proceso productivo | Políticas de la empresa con respecto a los pasos que se debe seguir para la producción | Garantizar un proceso óptimo y de calidad en cada despacho | Desinterés del departamento de producción |
| Proveedores | Adquisición de materias primas de calidad para la producción y elaboración de etiquetas | No contar con un material adecuado para la elaboración del producto | Ley del consumidor Políticas internas de la Empresa | Efectividad en la entrega de materiales | Precios no adecuadas para la adquisición de materia prima |
| Cliente | Mejorar los procesos de atención y entrega puntual de la mercadería | Mercadería mal despachada | Recursos tecnológicos Normas Inen recursos financieros | Brindar atención adecuada para lograr clientes fidelizados y satisfechos del producto | Pérdida de clientes potenciales |

Figura N° 3: Matriz de análisis de Involucrados

Fuente de investigación de campo

Elaborado: Geovanny Paucar

2.02.02 Contextualización de la Matriz De Involucrados

En la matriz de análisis de involucrados el primer involucrado es la empresa el interés sobre el problema central es el mantener un adecuado control en los procedimientos productivos pero se puede encontrar problemas percibidos como pérdida de recursos económicos, para esto se cuenta con recursos financieros y recursos humanos, el interés sobre el proyecto es incrementar la productividad por parte de los empleados dentro de la empresa, los conflictos potenciales es el no contar con la colaboración del personal.

Como segundo autor involucrado son los Empleados que el interés sobre el problema central son Procesos no muy claros en el control de los procesos de producción este también puede llegar a tener problemas percibidos que es la falta de conocimiento del proceso productivo y para realizarlos contamos con recursos mandatos y capacidades que es las políticas de la empresa con respecto a los pasos a seguir para la producción interés sobre el proyecto es garantizar un proceso óptimo y de calidad en cada despacho el conflicto potencial es el desinterés del departamento de producción.

El tercer involucrado es departamento de adquisiciones, el interés sobre el problema central es la adquisición de materia prima de calidad para la elaboración y producción de las etiquetas, los problemas percibidos no contar con la material adecuado para la elaboración del producto y como recursos de mandatos tenemos la ley de consumidor y políticas internas de la empresa, el interés sobre el proyecto será la efectividad en la entrega de materiales y como conflicto potenciales tenemos precios no adecuados para las materias primas.

Como cuarto involucrado tenemos el cliente, el problema central mejorar los procesos de atención y entrega puntual de la mercadería, como problema percibido tenemos la mercadería incorrectamente despachada, como recursos mandatos y capacidades están los recursos tecnológicos normas inen y recursos financieros, el interés sobre el proyecto brindar atención adecuada para lograr clientes satisfechos del producto y como último tenemos el conflicto potencial tendríamos la pérdida de clientes.

CAPÍTULO 3 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 Árbol de Problemas

Es un técnica que nos permite registrar y organizar la problemática que intentamos resolver o investigar con mayor profundidad, esta técnica incluye la identificación de los elementos causa –efecto que se vinculan con nuestra problemática también proporciona un desglose visual; además el árbol de problemas es un resultado visual, que puede ser entendido por cualquier persona. (Belfonte, 2012, pág. 56)

3.1.01 Análisis del Árbol de Problemas

La implementación del manual de procedimientos se debe a la falta de conocimientos que tienen los trabajadores al momento de realizar una producción en la cual se ve obstaculizada por las direcciones que toma cada una de las órdenes de producción de cada producto.

Las actividades que realizarán cada uno de los trabajadores estarán basadas en un orden el cual si se lo sigue y dirige de una forma continua se obtendrá mejoras en cada control de producción que se realice durante todos los procesos, mejorando de manera oportuna optimizando los recursos de la empresa para de esa forma proyectarse hacia mercados más extensos y dando la satisfacción necesaria a cada cliente externo e interno.

3.1.02 Árbol de Problemas

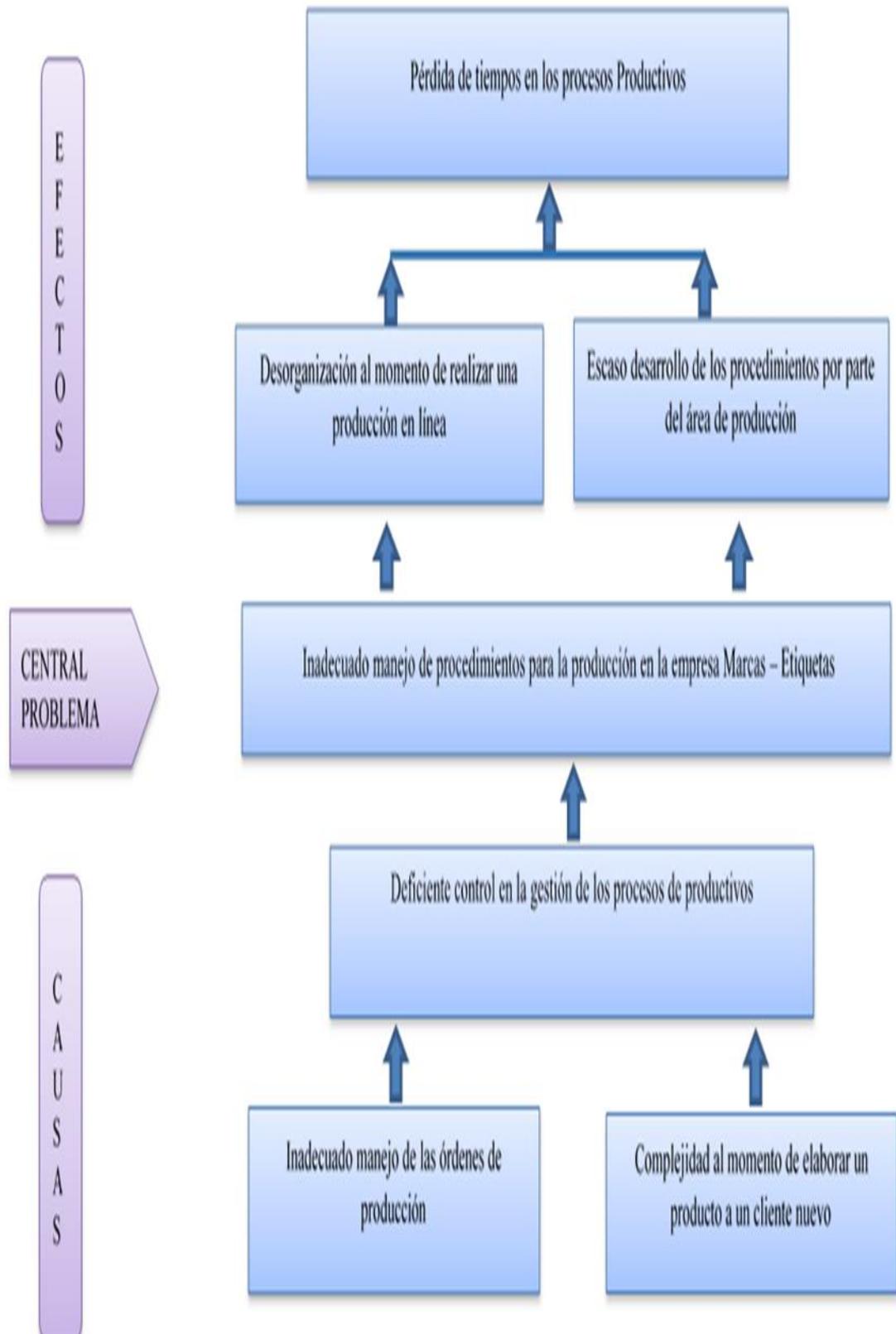


Figura N° 4 : Árbol de problemas
Fuente: investigación de campo
Elaborado por: Geovanny Paucar

3.1.03 Contextualización del Árbol de Problemas

En el contexto del análisis del árbol de problemas se establece las causas las mismas que llevan a un inadecuado manejo de las órdenes de producción y la complejidad al momento de elaborar un producto a un cliente nuevo esto llevará a la deficiente gestión y control de los procedimientos de producción que es generado en la empresa Marcas – Etiquetas y que se presenta como el problema central.

Lo cual llega a tener efectos como desorganización al momento de realizar una producción en línea y el escaso de los procedimientos por parte del área de producción y escaso desarrollo de los procedimientos por parte del área de producción y tomando en cuenta la pérdida de tiempos en los procesos Productivos.

3.1.04 Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es un diagrama utilizado para definir criterios de evaluación de las distintas soluciones a un problema, se construye a partir de la formulación de problemas, de forma que un objetivo general se va descomponiendo en objetivos más concretos hasta llegar al punto en que un objetivo se puede medir con unidades exactas. (Mairal, 2015, pág. 66).

3.2.01 Árbol de Objetivo

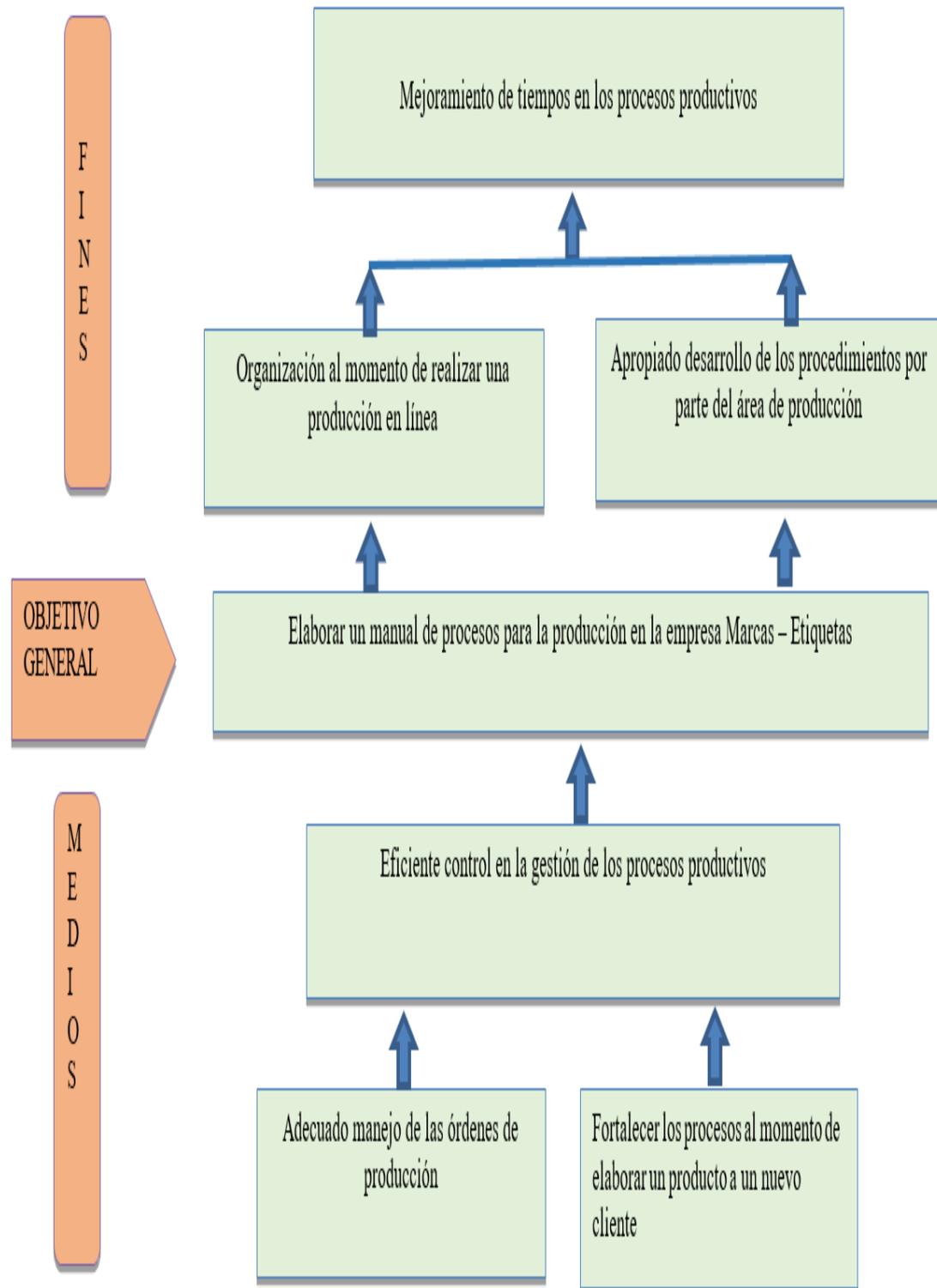


Figura N° 5: Árbol de objetivos
 Fuente: investigación de campo
 Elaborado por: Geovanny Paucar

3.2.02 Contextualización del árbol de objetivos

En el contexto del análisis del árbol de objetivos se establecerá un adecuado manejo de las órdenes de producción los mismos que fortalecerán los procesos al momento de elaborar un producto a un cliente nuevo lo que le llevará a un eficiente control en la gestión de los procesos productivos con el fin de elaborar un manual de procesos para la producción en la empresa Marcas – Etiquetas.

La cual tiene como objetivo la organización al momento de realizar una producción en línea y realizar un apropiado desarrollo de los procedimientos por parte del área de producción optimizando los recursos y tiempos muertos que se dan al momento de desarrollar cada proceso, efectuar el mejoramiento de tiempo en los procesos productivos con la finalidad de obtener calidad en sus productos.

CAPÍTULO 4 ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas

| Objetivos | Impacto sobre el Propósito | Factibilidad Técnica | Factibilidad Financiera | Factibilidad Social | Factibilidad Política | Total | Categoría |
|---|----------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------|------------|
| Elaborar un Manual de procesos para el área de producción | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | MEDIO ALTO |
| Evaluar la organización en el área de producción | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | MEDIO ALTO |
| Conocer los procesos para la adquisición de materias primas | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | MEDIO ALTO |
| Desarrollar los procesos de producción paso a paso | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | MEDIO ALTO |

Figura N° 6: Matriz de Análisis de Alternativas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

4.1.02 Análisis de la matriz de alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se ha determinado que el primer objetivo es elaborar un Manual de Procedimientos para el área de Producción con el impacto sobre el propósito se puede decir que es una categoría media alta, porque al realizar el manual adquirirán los conocimientos, la técnica es a un nivel medio alto mientras que se utilizara estrategias para lograr el fin la factibilidad financiera es medio alto ya que ayudara a solventar los gastos que se presenten para la ejecución del mismo proyecto, la factibilidad social es alto puesto que al tener el apoyo de la empresa Marcas - Etiquetas en conocimiento esto ayudará a la información que se va impartir, la factibilidad política es a un nivel alto ya que las leyes y reglamentos me respaldan para llegar a estos objetivos. Lo cual la suma de todos los parámetros da un total de 20 que quiere decir que obtiene una categoría de medio alto.

El segundo objetivo específico es evaluar la organización en el área de producción con el impacto sobre el propósito se puede decir que es una categoría medio alto, la factibilidad técnica es a un nivel medio alto, mientras que se utilizara estrategias para lograr el fin la factibilidad financiera es medio alto, que ejecuta el proyecto, la factibilidad social es medio alto puesto que al tener el apoyo de la empresa Marcas - Etiquetas esto ayudará a la información que se va impartir, la factibilidad política es a un nivel medio alto ya que las leyes y reglamentos respaldan para llegar a estos objetivos. Lo cual la suma de todas estas valoraciones da un total de 20 que quiere decir que obtiene una categoría medio alto.

El tercer objetivo específico es conocer los procesos para la adquisición de materias primas con el impacto sobre el propósito se puede decir que es una categoría medio alto, la factibilidad técnica es a un nivel medio alto mientras que se

utilizara estrategias para lograr el fin, la factibilidad financiera es alto y que se presenten los conocimientos para la ejecución del mismo proyecto, la factibilidad social es medio alto ya que al tener el apoyo de la empresa Marcas - Etiquetas esto ayudara a la información que se va impartir, la factibilidad política es a un nivel medio alto, las leyes y reglamentos respaldaran estos objetivos. Lo cual la suma de todas estas valoraciones da un total de 20 que quiere decir que obtiene una categoría medio alto.

El cuarto objetivo desarrollar los procesos de producción paso a paso adecuado con el impacto sobre el propósito se puede decir que es una categoría media ya que al dar la suficiente información se logrará que el personal trabaje en armonía y por ende llegar a tener un buen clima laboral, la factibilidad técnica es a un nivel medio alto ya que si está enfocada en los conocimientos y habilidades que se ha adquirido con el pasar del tiempo, teniendo en cuenta la factibilidad financiera es medio alto está en la capacidad de solventar los gastos que se presenten para la ejecución del mismo que generará beneficios para la empresa, también se presenta la factibilidad social es medio alto puesto que se cuenta con el apoyo del personal, la factibilidad política es a un nivel alto. El total de la suma de las valoraciones da un total de 20 que tiene una categoría medio alto.

4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

| Objetivos | Factibilidad de Lograrse | Impacto de Género | Impacto Ambiental | Relevancia | Sostenibilidad | Total | Categoría |
|--|---|---|---|---|--|-------|-----------|
| Elaborar un Manual de procesos para el área de producción. | Capacitación a los trabajadores para un adecuado desempeño. (4) | Derechos de igualdad y no discriminación Art. 11.2, 66.4, 203.4, 330. (4) | Manejo adecuado de los desperdicios. (4) | Optimización de las materias primas y secundarias. (4) | Controles constantes y su respectiva aplicación. (4) | 20 | ALTO |
| Evaluar la organización en el área de producción. | Se cuenta con herramientas y técnicas necesarias para la producción. (4) | Respeto a los derechos de los trabajadores. (4) | Conocimientos impartidos para el manejo de sustancias químicas. (4) | Respeto a reglamentos establecidos por la empresa hacia los trabajadores. (4) | Seguimiento en el proceso de utilización del manual. (4) | 20 | ALTO |
| Conocer los procesos para la adquisición de materias primas. | Tendrán los conocimientos necesarios para así desarrollar las actividades de manera óptima. (4) | Nivel de conocimiento óptimo de los trabajadores. (4) | Producciones con materia prima ecológicas. (4) | Obtención de materias primas de con calidad y cantidad. (4) | Trabajadores con conocimientos óptimos para su desarrollo laboral. (4) | 20 | ALTO |
| Desarrollo de los procesos productivos | Personal motivado dispuesto a tener una cultura de actividades diarias. (4) | Respeto a los derechos de los trabajadores. (4) | Contaminación acústica y emisión de ruidos. (4) | Empleados que realizan su trabajo con eficiencia. (4) | Mejora continua para un buen clima laboral. (4) | 20 | ALTO |

Figura N° 7: Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Geovanny Paucar

4.2.01 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En la matriz de análisis de los objetivos se destaca lo más importante como es elaborar un Manual de Procedimientos para el Área de Producción con la factibilidad a lograr una capacitación exitosa en trabajadores para un adecuado desempeño, se le da un parámetro de 4 medio alto, el impacto de género se basa en el Derechos de igualdad Art. 11.2, 66.4, 203.4, 330 es por ello que se le da una categoría de 4 media alta, en el impacto ambiental se tiene el manejo adecuado de los desperdicios es por eso que se le da un parámetro 4 medio alto como relevancia se tiene optimización de las materias primas y secundarias que están en un parámetro de 4 medio alto y la sostenibilidad de este objetivo se basa en controles constantes y su respectiva aplicación se le da una categoría de 4 media alta.

El siguiente objetivo se trata de evaluar la organización en el área de producción que en la factibilidad a lograrse se cuenta con herramientas y técnicas necesarias para la producción , es por eso que se le da un parámetro de 4 medio alto, el impacto de género se basa en el respeto a los derechos de los trabajadores que equivale a 4 categoría media alta, en el impacto ambiental se tiene conocimientos impartidos para el manejo de sustancias químicas por eso que se le da un parámetro medio alto que equivale 4, como relevancia es el respeto a reglamentos establecidos por la empresa hacia los trabajadores está en un parámetro 4 medio alto y la sostenibilidad de este objetivo se basa en el seguimiento del proceso de utilización del manual que equivale a categoría de 4 media alta.

El siguiente objetivo se debe conocer los procesos para la adquisición de materias primas que en la factibilidad a lograrse, tendrán los conocimientos necesarios

para desarrollar las actividades de manera óptima , es por eso que se le da un parámetro de 4 medio alto, el impacto de género se basa en el nivel de conocimiento óptimo del personal se le da una categoría de 4 media alta, en el impacto ambiental se tiene Producciones con materia prima ecológicas que le da un parámetro de 4 medio alto, como relevancia es la obtención de materias primas de calidad y cantidad que está en un parámetro de 4 medio alto y la sostenibilidad de este objetivo se basa en tener trabajadores con conocimientos óptimos para su desarrollo laboral que equivale a 4 categoría media alta.

Como último objetivo, desarrollo de los procesos productivos, que en la factibilidad a lograrse es obtendrá un personal motivado, dispuesto a tener una cultura de actividades diarias, que se le da un parámetro de medio alto que equivale a 4, el impacto de género se basa en el respeto a los derechos de los trabajadores que equivale a 4 una categoría media alta, en el impacto ambiental indica el manejo adecuado de los desperdicios de la empresa es por eso que se le da un parámetro medio alto que equivale 4, como relevancia de este objetivo se basa en los conocimientos impartidos para el manejo de sustancias químicas es por eso que se le da un parámetro de 4 medio alto y la producciones con materia prima ecológicas. categoría media alta. 4

4.3 Diagrama de Estrategias

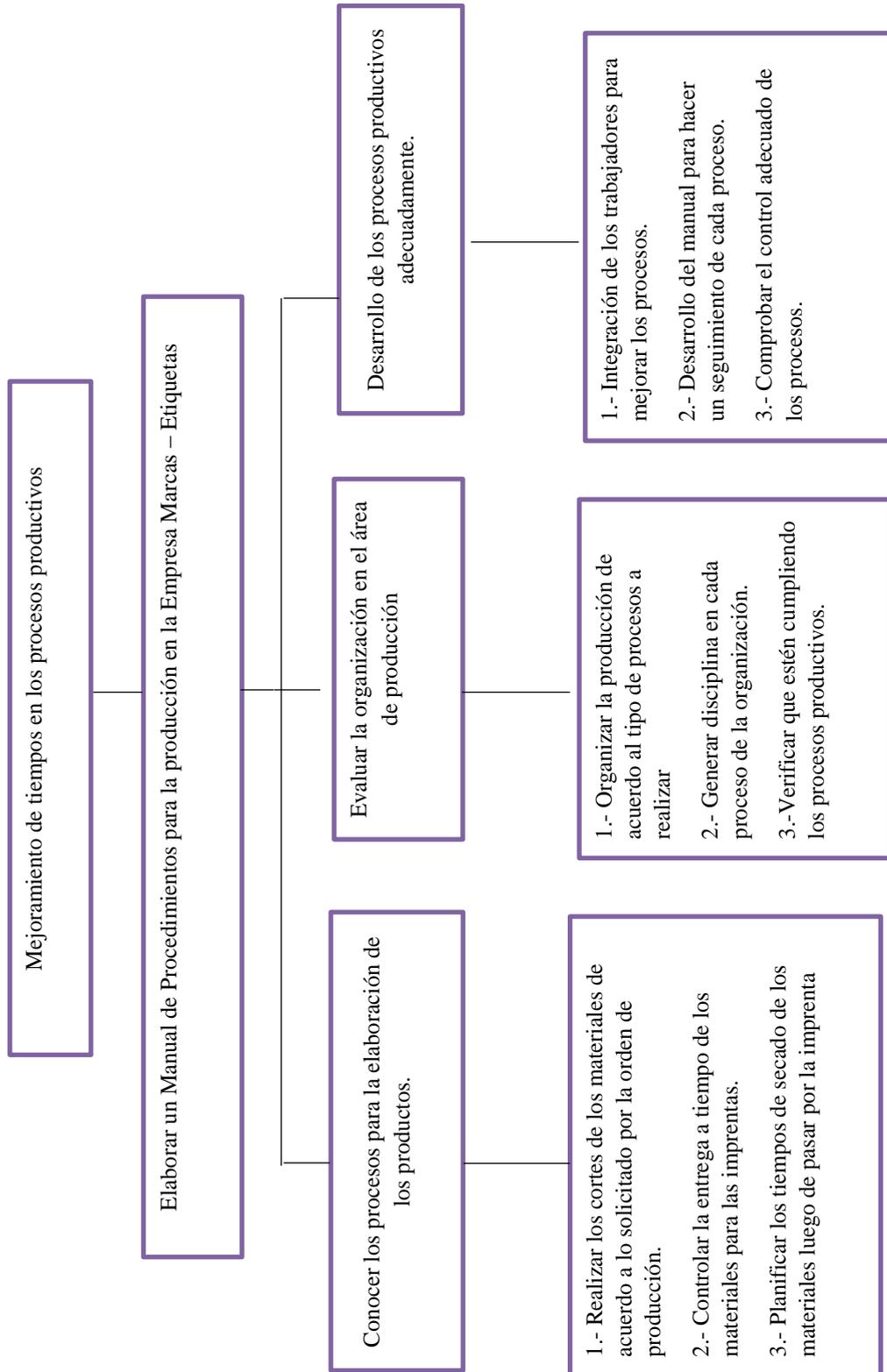


Figura N° 8: Diagrama de Estrategias
 Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Geovanny Paucar

4.3.01 Análisis de diagrama de estrategias

La elaboración del diagrama de estrategias se puede determinar varios objetivos que se llevará a cabo con las distintas actividades que se realizará para cumplir con las metas establecidas a corto y largo plazo.

Como primer objetivo se tiene, conocer los procesos para la elaboración de los productos para cumplir productos, controlar la entrega a tiempo de los materiales para las imprentas, controlar la entrega a tiempo de los materiales para las imprentas.

El segundo objetivo se evalúa a la organización en el área de producción, para cumplir con este componente se tiene las siguientes actividades a realizarse, organizar la producción de acuerdo al tipo de procesos a realizar, generar disciplina en cada procesos de la organización y verificar que se cumplan los procesos productivos, aportando con los conocimientos necesarios a cada proceso.

El tercer objetivo, se basa en las actividades a realizarse como son: la integración de los trabajadores para mejorar los procesos realizando el desarrollo del manual, comprobar el control adecuado de los procesos.

La implementación del Manual de Procedimientos para el Área de Producción de la Empresa Marcas – Etiquetas, se logra en base a los objetivos y procesos definidos, logrando cumplir con la entrega de la mercadería a tiempo

4.4 Matriz de Marco Lógico

| Finalidad | Indicadores | Medios de Verificación | Supuestos |
|--|--|--|--|
| Mejoramiento de tiempos en los procesos Productivos | Se garantiza rentabilidad porque se minimiza errores en la producción en un 95% El conocimiento es el resultado de los trabajadores, que estén motivados alcanzando el 95% de eficiencia y eficacia en su lugar de trabajo. | Sistema informático de la empresa | No exista compromiso por parte del personal de producción |
| Propósito | Indicadores | Medios de Verificación | Supuestos |
| Elaborar un manual de procesos para la producción en la empresa Marcas – Etiquetas | Con la aplicación del manual se conoce en un 95 % los procesos que existen en el área de trabajo Se obtendrá en un 90% el control de cada procesos productivo | Órdenes de pedidos Órdenes de producción Facturas Órdenes de compra Registro de los productos que se quedaron en stock de órdenes de producidas anteriormente. | Que exista personal en desacuerdo con el manual de procesos. El personal se sienta presionado |
| Componentes | Indicadores | Medios de verificación | Supuestos |
| Conocer los procesos para la adquisición de materias primas | El personal capacitado en un 95% para realizar la producción de manera eficiente y oportuna. Personal que puede producir el stock necesario para las ventas. | Encuestas realizadas a los trabajadores. | Incrementa la productividad en el trabajo. |
| Conocer los procesos para la adquisición de materias primas | El personal capacitado en un 95% para realizar la producción de manera eficiente y oportuna. Personal que puede producir el stock necesario para las ventas. | Encuestas realizadas a los trabajadores. | Personal en desacuerdo que genere conflictos en el área de trabajo. |
| Evaluar la organización en el área de producción | Se genera un ambiente adecuado en el área de trabajo. Disminuye el 90% el desorden de los procesos de producción | Estado en el que se encuentre el área de trabajo | Personal que no ponga en práctica el o los conocimientos impartidos por la empresa. |
| Desarrollo de los procesos productivos adecuadamente | Se reduce el tiempo en los procesos de producción en un 90% Disminuye en un 95 % los errores en las actividades realizadas | Control de entradas y salidas de la mercadería en los procesos realizado al final de las órdenes de producción. | |

| Actividades | Indicadores | Medios de verificación |
|---|---|---|
| 1.- Aplicar el manual de procesos 2.-Mantener un stock de materias primas de acuerdo a las necesidades productivas. 3.- Inducción sobre temas productivos y sus procesos. | <ul style="list-style-type: none"> • Inducción sobre el manual de procesos para la ejecución en el área de producción en un 100% • Clasificación de las áreas de trabajo para un manual de procesos efectivo. • Medición de la productividad de acuerdo a la eficiencia efectividad y eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación al personal capacitado • Supervisión en la organización del área de trabajo. • Desarrollar un buen clima laboral en la empresa |
| 1.- Organizar el área de producción de acuerdo a los procesos requeridos. 2.- Generar compromiso en la organización. 3.-Verificar el cumplimiento de los procesos productivos | | |
| 1.- Aplicar el manual de procesos 2.-Mantener un stock de materias primas de acuerdo a las necesidades productivas. 3.- Inducción sobre temas productivos y sus procesos. | | |

Figura N° 9: Matriz de Marco Lógico

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

4.4.01 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

La finalidad del modelo es mejorar los tiempos en los procesos productivos, garantiza rentabilidad porque se minimiza errores en la producción en un 95%, este conocimiento va a proyectar que los trabajadores estén motivados alcanzando el 95% de eficiencia y eficacia en su lugar de trabajo. Los medios de verificación es mediante la evaluación al personal capacitado y la supervisión al personal en el área de trabajo y que desarrolle un eficiente procedimiento productivo en la empresa.

CAPÍTULO 5 PROPUESTA



5.1 Antecedentes de la matriz de la metodología

La empresa Marcas-Etiquetas tiene en el mercado más de 20 años, tiempo en el cual se ha posicionado como una de las más importantes proveedoras de insumos para la confección y publicidad comercial produciendo cartones colgantes, etiquetas estampadas en satín – nylon y poliéster, etiquetas bordadas (tejidas), remaches genéricos, cueros sintéticos, shopping bags, cajas estuches volantes, dípticos – trípticos.

Implementar un manual de procedimientos en los cuales se desarrolle cada actividad de forma continua sin necesidad de que se vean afectados cada paso que se de en la elaboración de los productos.

El manual de procedimientos es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución de los procesos.

Al implementar este manual se reducirá costos, incrementando la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales como la disciplina la misma que llevará al éxito y satisfacción de la empresa.

5.2 Descripción de la herramienta metodológica

5.2.01 Filosofía Empresarial

5.2.02 Misión

Somos una empresa que satisface en su totalidad las necesidades y gustos del cliente, brindando un producto y servicio especializado en la industria de insumos para la confección, utilizando tecnología de punta, cuidando el medio ambiente y generando valor al cliente, empleados y la empresa.

5.02.03 Visión

Ser una de las empresas líderes en el mercado ecuatoriano en la rama de los insumos para la confección, material publicitario, y servicios relacionados y convertirnos en el proveedor número uno del país con compromiso, excelencia en precios, calidad y tiempos de entrega.

5.2.04 Objetivos corporativos

- Mantener el liderazgo competitivo por medio de una gestión transparente, creativa e innovadora.
- Lograr la fidelidad del cliente para ampliar y garantizar el mercado.
- Generar rentabilidad sustentable para beneficio de los colaboradores.
- Aportar al desarrollo del país con responsabilidad social y ambiental

5.2.05 Organigrama estructural de la empresa “MARCAS – ETIQUETAS”

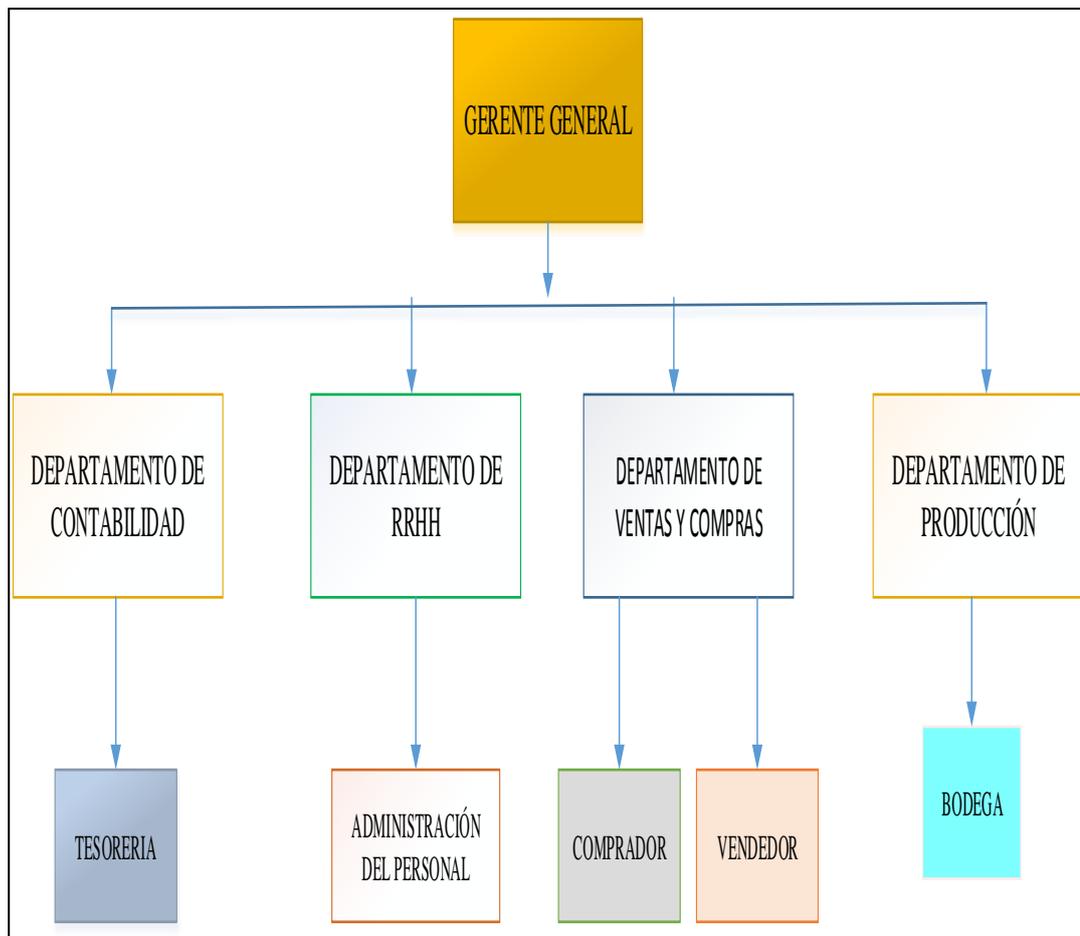


Figura N° 10: Organigrama estructura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

5.2.06 Definición de funciones según organigrama

El departamento administrativo contiene información representativa de una organización esto es de acuerdo al nivel jerárquico representando a la empresa.

| | |
|--|--|
| JEFE DE LA EMPRESA |  |
| NOMBRE DEL CARGO | GERENTE GENERAL |
| JEFE INMEDIATO: | FUNCIONES: |
| SUPERVISA LA ORGANIZACIÓN EN SU ENTORNO VELA POR LOS EMPLEADOS Y REPRESENTA LEGALMENTE A LA EMPRESA Y SE ENCARGA DE DELEGAR FUNCIONES EN TODAS LAS ÁREAS, ES EL PATRONO SIENDO EL ENCARGADO DE ASEGURAR A LOS TRABAJADORES | |

Figura N° 11: Gerente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

| | |
|--|---|
| SUPERVISOR DEL DEP. CONTABLE TESORERIA |  |
| NOMBRE DEL CARGO | CONTADOR GENERAL |
| JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL DE MARCAS | |
| FUNCIONES | |
| SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO, CONTROL DE CARTERA PAGOS A PROVEEDORES REVISIÓN DE CRÉDITOS Y CONTROL DE PAGOS DE NUESTROS DISTRIBUIDORES Y CLIENTES EN GENERAL. | |

Figura N° 12: Gerente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

| | |
|---|--|
| AUXILIAR DEL DEP. CONTABLE TESORERIA |  |
| NOMBRE DEL CARGO | AXILIAR DE CONTABILIDAD |
| JEFE INMEDIATO: | |
| FUNCIONES | |
| ENCARGADO DEL ARCHIVO DOCUMENTACIÓN INGRESOS Y ESTADO DE CUENTAS DE LOS CLIENTES ELABORACIÓN FACTURAS, RETENCIONES, ARQUEO DE CAJA. | |

Figura N° 13: Gerente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

| | |
|--|--|
| DEP. DE RECURSOS HUMANOS |  |
| NOMBRE DEL CARGO | SUPERVISOR DEL DEP. RRHH. |
| JEFE INMEDIATO: | |
| FUNCIONES | |
| CONTROLAR LA NÓMINA DEL PERSONAL EN CURSO, CONTRATACIÓN DE AUXILIARES DE PRODUCCIÓN (EN TEMPORADAS) PAGO DE NÓMINA | |

Figura N° 14: Contador
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Geovanny Paucar

Los departamentos de producción son el ente encargada de fortalecer a la empresa con sus productos de consumo manufacturero y satisfacer la economía.

| | |
|---|---|
| DEP. DE COMPRAS Y VENTAS |  |
| NOMBRE DEL CARGO | GERENTE DE VENTAS |
| JEFE INMEDIATO: | FUNCIONES: |
| ORGANIZAR LA COTIZACIÓN DE PRODUCTOS SOLICITADOS INGRESAR PEDIDOS PARA LA PLANTA DE PRODUCCIÓN DE LOS CLIENTES, REVICIÓN DE ÓRDENES DE PRODUCCIÓN | |

Figura N° 15: Contador
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Geovanny Paucar

| | |
|---|--|
| DEP. PRODUCCIÓN |  |
| NOMBRE DEL CARGO | SUPERVISOR DE PRODUCCION. |
| JEFE INMEDIATO: | FUNCIONES: |
| COORDINAR DE MANERA ÓPTIMA LAS ÓRDENES DE PRODUCCIÓN, CONTROL DE CALIDAD, VERIFICACIÓN Y ORIENTA AL PERSONAL SOBRE SUS TAREAS | |

Figura N° 16: Contador
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Geovanny Paucar

| | | |
|---|--|----------------------|
| DEP. DE BODEGA |  | |
| NOMBRE DEL CARGO | | SUPERVISOR DE BODEGA |
| JEFE INMEDIATO: | FUNCIONES: | |
| CONTROLA EL ÁREA DE BODEGA EJERCIENDO LAS ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA ANÁLISIS DE INVENTARIOS, INGRESOS Y EGRESOS DE MERCADERÍA DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES PARA LA PRODUCCIÓN. | | |

Figura N° 17: Contador

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Geovanny Paucar

Para realizar el mejoramiento en la Empresa Macas Etiquetas, elaborará un Manual de Procedimientos con el fin de optimizar los recursos y tiempos muertos, se busca recolectar datos, de esta manera se utilizará la encuesta de forma que el personal que está en el área de trabajo de su criterio para efectuar y realizar los procesos de manera adecuada en la Empresa “Marcas – Etiquetas”, para lo cual se presenta los datos adquiridos.

5.2.02 Enfoque de la investigación

Los temas investigados por cada puesto de trabajo son de mucha ayuda para el personal que trabaja en la Empresa Marcas- Etiquetas esto se aprovecha de manera que cada comentario realizado por los trabajadores equilibre a los procesos productivos en cada etapa de su desarrollo de producción.

5.2.03 Población y muestra

La encuesta se realizará en la Empresa “Marcas- Etiquetas” a los empleados que en su totalidad son 27 personas que laboran para la producción de etiquetas en la Empresa. Marcas – Etiquetas

5.2.04 Modelo de la encuesta realizada al personal

ENCUESTA

Encuesta realizada en Marcas- Etiquetas sobre el Manual de procedimientos.

1 ¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?

SI ()

NO ()

2 ¿Usted ha escuchado hablar de un manual en la empresa?

SI ()

NO ()

3 ¿Le gustaría manejar los procedimientos que realiza un manual?

SI ()

NO ()

4 ¿Cómo reaccionaría usted al saber que se debe realizar los trabajo de acuerdo a un manual lo aceptaría?

SI ()

NO ()

5 ¿Si usted dependiera de este manual para mejorar su trabajo lo acogería?

SI ()

NO ()

6 ¿Tiene conocimiento de cómo y cuál es la forma adecuada para realizar sus actividades diarias?

SI ()

NO ()

7 ¿Conoce ustedes de las consecuencias de no manejar sus procedimientos con un manual?

SI ()

NO ()

8 ¿Ha recibido algún tipo de inducción para realizar sus tareas?

SI ()

NO ()

9 ¿Piensa usted que es necesario obtener información sobre el trabajo que realiza?

SI ()

NO ()

10 ¿Sabe usted de alguna empresa donde se maneja la producción con un manual de procedimientos?

SI ()

NO ()

5.2.05 Tabulación de resultados

PREGUNTA N° 1

¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?

Tabla N° 1 Conocimientos de Manual

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 22 | 81,5% |
| NO | 5 | 18,5% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Geovanny Paucar

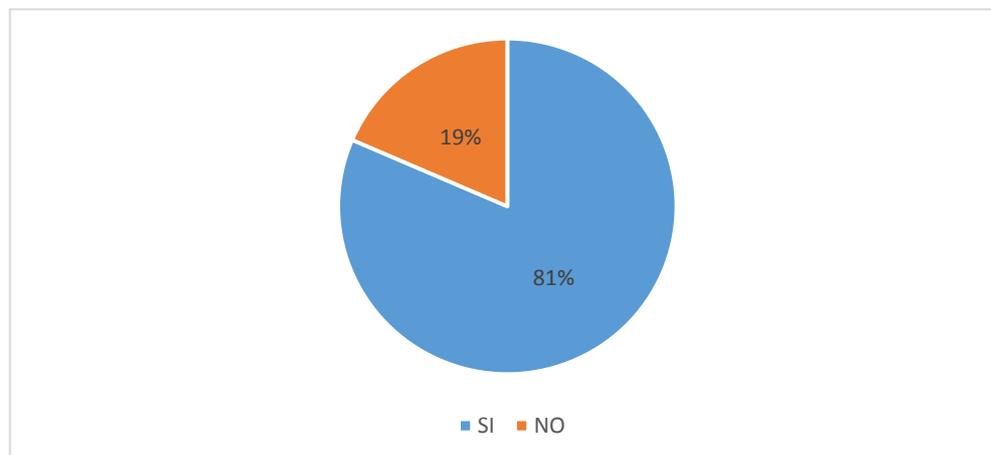


Figura N° 18 Pregunta 1 conocimientos del Manual

Fuente: Investigación de campo.

Realizado por: Geovanny Paucar

La mayoría del personal tiene un amplio conocimiento de un manual de procedimiento, sin embargo existen varias personas que desconocen totalmente del mismo.

PREGUNTA N° 2

¿Usted ha escuchado hablar de un manual en la empresa?

Tabla N° 2 Desconocimiento de un Manual

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 7 | 25,9% |
| NO | 20 | 74,1% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

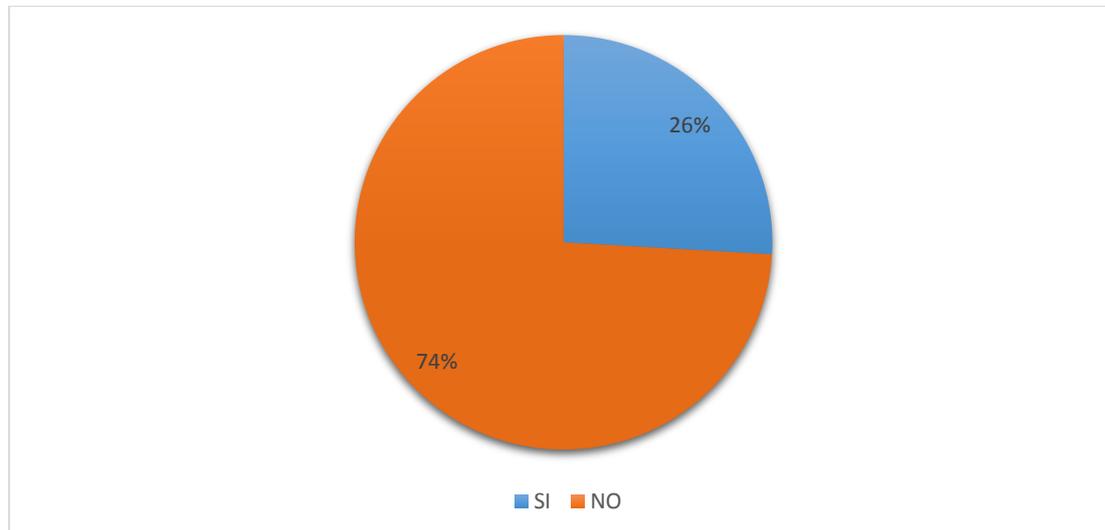


Figura N° 19 Pregunta 2 desconocimiento d un Manual

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

La mayoría del personal desconoce la existencia de un manual de procedimientos dentro de la empresa, ni sabe cómo ubicar el mismo y en qué departamento solicitarlo.

PREGUNTA N° 3

¿Le gustaría manejar los procedimientos que realiza un manual?

Tabla N° 3 Procedimientos a realizar

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 25 | 92,6% |
| NO | 2 | 7,4% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

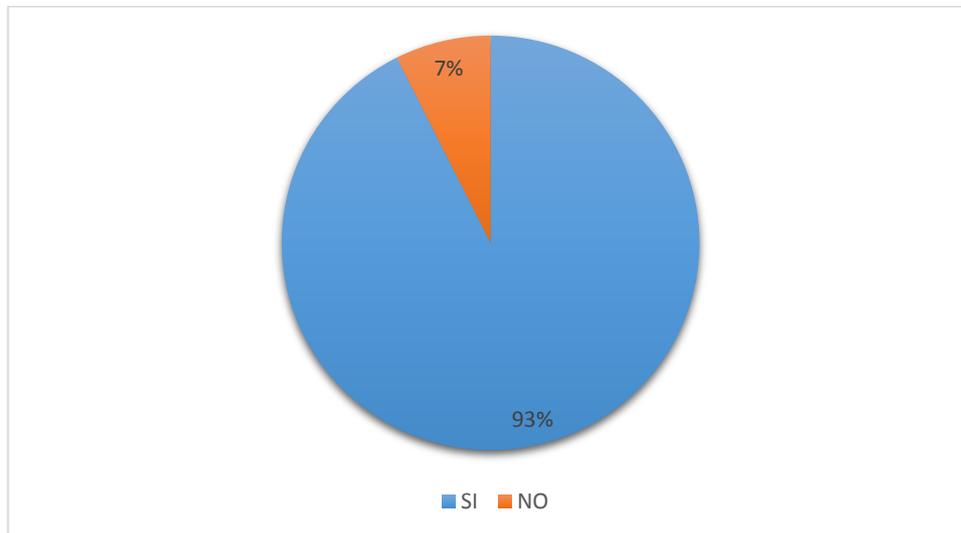


Figura N° 20 Encuesta Pregunta 3
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

Todos los empleados están dispuestos a cumplir los parámetros establecidos dentro de un manual de procedimientos que se ajuste de mejor manera a la optimización de tiempos, recursos y en especial de su eficiencia en sus actividades.

PREGUNTA N° 4

¿Cómo reaccionaría usted al saber que se debe realizar los trabajos de acuerdo a un manual lo aceptaría?

Tabla N° 4 Forma de realizar los trabajos con el Manual

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 23 | 85,2% |
| NO | 4 | 14,8% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo.
Realizado por: Geovanny Paucar

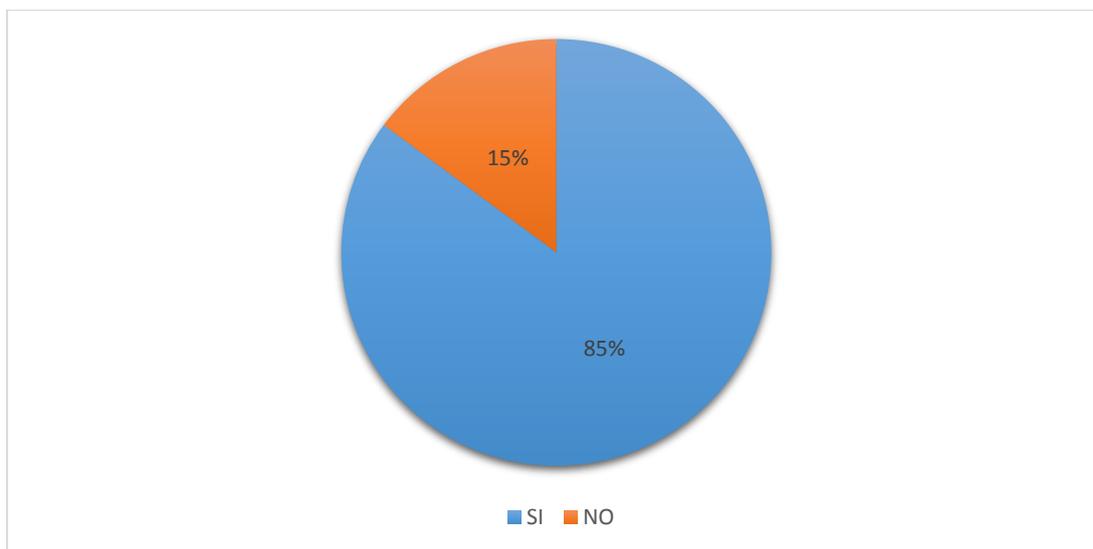


Figura N° 21 Encuesta Pregunta 4
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

La optimización de recursos en la empresa está sujeta a un manual, por lo tanto los empleados están dispuestos a seguir un procedimiento previamente analizado en el manual, que se vaya a implementar además de recibir sugerencias o cambios que les beneficie de mejor manera.

PREGUNTA N° 5

¿Si usted dependiera de este manual para mejorar su trabajo lo acogería?

Tabla N° 5 Implementación de un manual

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 24 | 88,9% |
| NO | 3 | 11,1% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

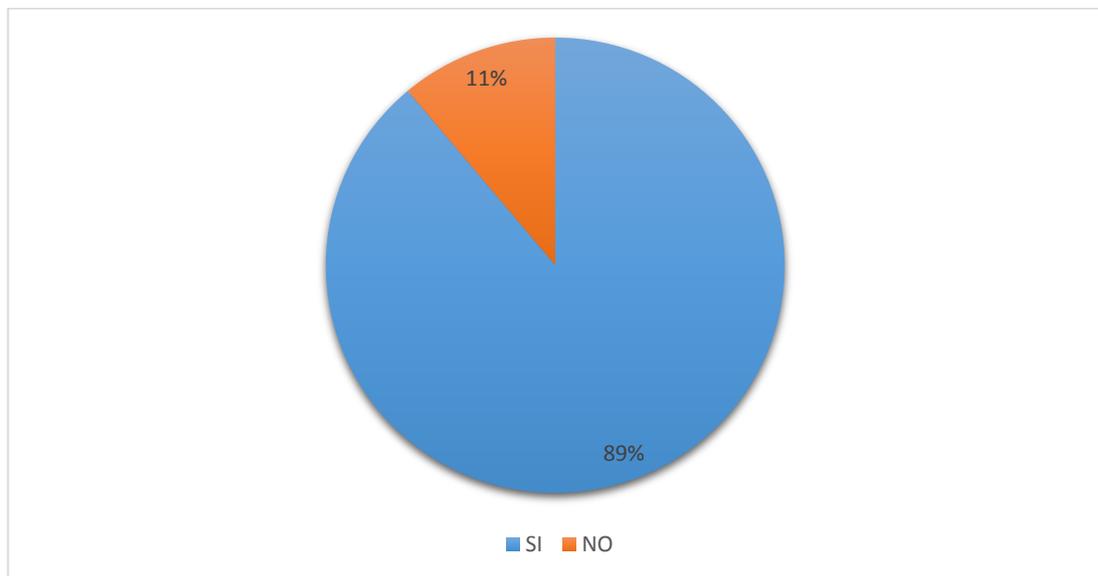


Figura N° 22 Encuesta Pregunta 5
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

Los operarios destinados al área de producción prefieren la aplicación de un manual que comprensiblemente les ayude a mejorar su productividad y colaborar con mayor eficiencia hacia las metas y objetivos establecidos en la empresa.

PREGUNTA N° 6

¿Tiene conocimiento de cómo y cuál es la forma adecuada para realizar sus actividades diarias?

Tabla N° 6 Conocimientos básicos de realizar sus tareas

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 19 | 70,4% |
| NO | 8 | 29,6% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

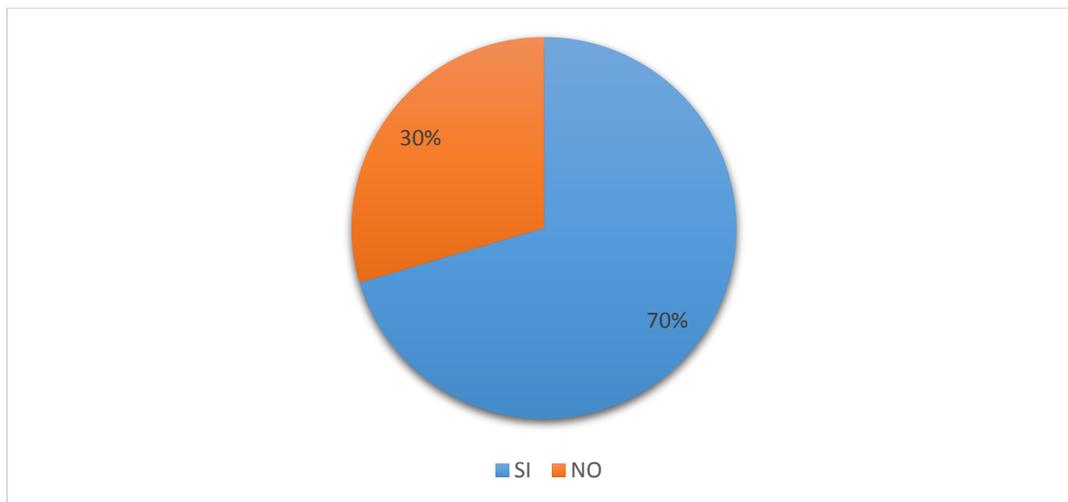


Figura N° 23 Encuesta Pregunta 6
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

Los empleados manejan su producción de conformidad con la programación sugerida la misma que está sujeta a cambios debido a las urgencias de los clientes en la entrega de producción. Este procedimiento no permite un desarrollo eficiente de sus actividades en relación a la programación.

PREGUNTA N° 7

¿Conoce ustedes de las consecuencias de no manejar sus procedimientos con un manual?

Tabla N° 7 Desconocimiento de procedimientos inadecuados

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 16 | 59,3% |
| NO | 11 | 40,7% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

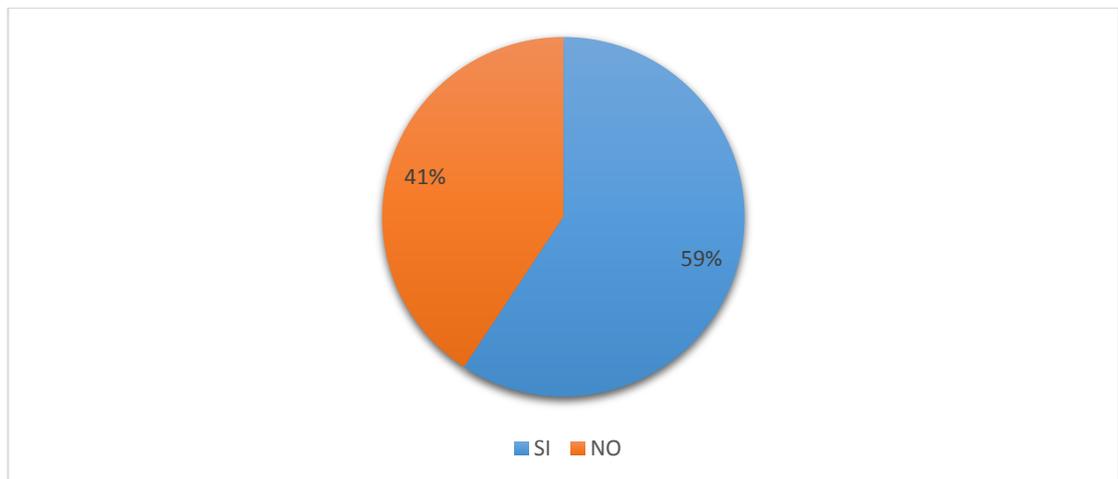


Figura N° 24 Encuesta Pregunta 4
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

Los empleados de diferentes áreas departamentales tienen una concepción clara de las consecuencias que se produce al no regirse a un manual o programación de actividades establecidas en la empresa, ya que su labor diaria depende de órdenes directas de sus jefes inmediatos que impiden el desenvolvimiento diario de sus actividades, disminuyendo la eficiencia en producción.

PREGUNTA N° 8

¿Ha recibido algún tipo de inducción para realizar sus tareas?

Tabla N° 8 Inducciones básicas sobre el Manual

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 15 | 55,6% |
| NO | 12 | 44,4% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

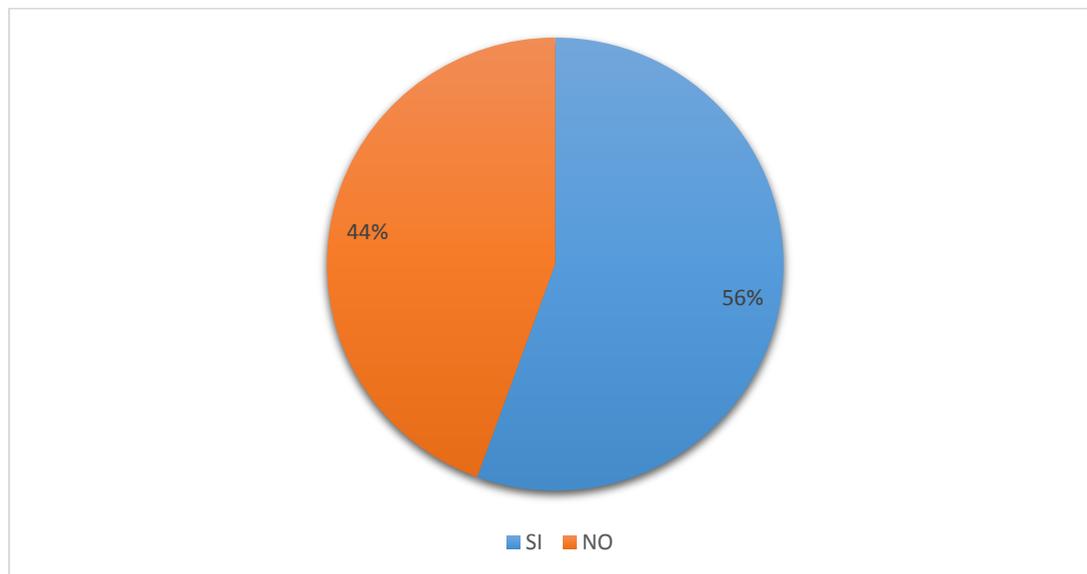


Figura N° 25 Encuesta Pregunta 8

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

Los empleados confunden las normas de la empresa con procedimiento de producción, por lo tanto la inducción de conocimientos está basada en la aplicación concreta de normas más no de inducción de conocimientos.

PREGUNTA N° 9

¿Piensa usted que es necesario obtener información sobre el trabajo que realizar?

Tabla N° Conocimientos sobre los procesos de producción

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 23 | 85,2% |
| NO | 4 | 14,8% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

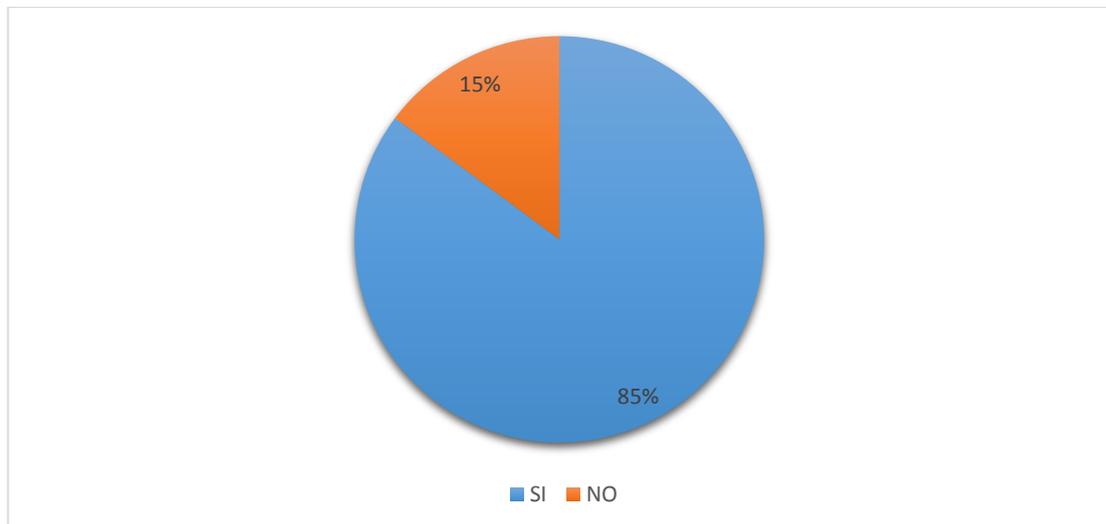


Figura N° 26 Encuesta Pregunta 9

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

La producción de calidad está sujeta a todos los procesos hasta culminar con la entrega de la misma, por lo cual todos los empleados sugieren tener amplio conocimiento de las tareas a realizar en sus funciones y tener mayor acercamiento a los demás departamentos que están implicados en el proceso de producción.

PREGUNTA N° 10

¿Sabe usted de alguna empresa donde se maneja la producción con un manual de procedimientos?

Tabla N° 9 Conocimiento un manual en otras empresas

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 13 | 48,1% |
| NO | 14 | 51,9% |
| TOTAL | 27 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

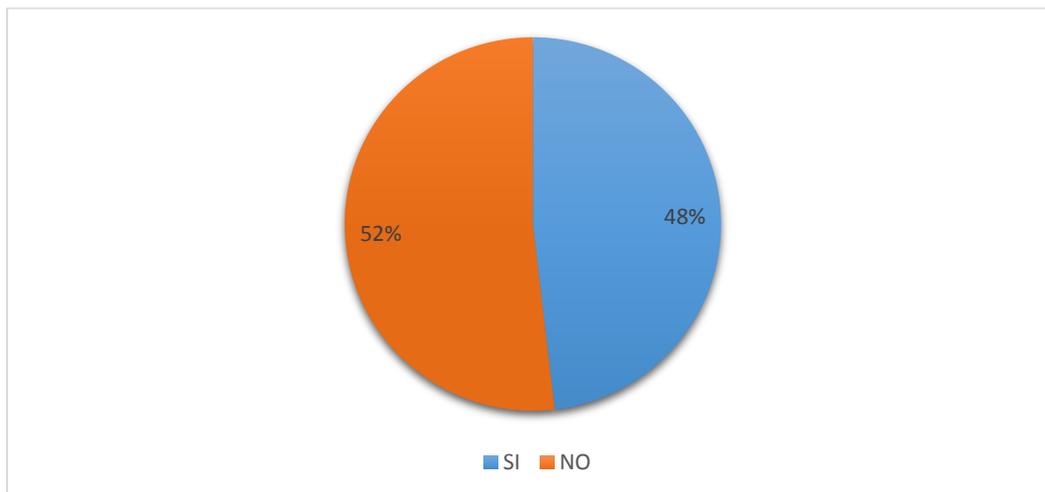


Figura N° 27 Encuesta Pregunta 10
Fuente: Investigación de campo
Realizado por: Geovanny Paucar

El personal se encuentra dividido en la respuesta a esta pregunta por cuanto entienden que un manual de procedimientos que se aplica en otra empresa les da mejores resultados, en su actual trabajo no existe este manual y sugieren tenerlo para mejorar en todo sentido.

5.3 Formulación del Proceso de Socialización de la Propuesta

Mediante el Manual de Procedimientos nos encamina en el mejoramiento continuo de los métodos, técnicas, estrategias de los procesos productivos que se realizarán con el manejo de maquinaria, equipos y personal.

El principal recurso que tiene la Empresa son los colaboradores, ya que ellos realizarán las actividades diarias de acuerdo a los nuevos procedimientos que se desarrolla cada área de trabajo.

5.3.01 Desarrollo de las Actividades Para la Socialización del Manual de Procedimientos

Con la elaboración del Manual de Procedimientos se optimizará los recursos y tiempos muertos administrando las etapas de cada proceso con el fin de alcanzar eficiencia en cada proceso productivo de las marquillas, fundas (cambrella, cartulina), estampadas, trípticos, publicidad y tarjetas de presentación.

5.3.02 Desarrollo de Diseño Gráfico.

La primera etapa a desarrollar se da en el Departamento de Diseño Gráfico como primer punto, la elaboración del diseño o modelo de producto a elaborar el cual se distingue en forma personalizada que se procederá a mejorar la eficiencia en este proceso el cual tiene como objetivo activar de manera inmediata la producción.

Obedeciendo si el producto a realizar es una repetición o es una nueva producción se habilita los procesos de la siguiente manera:

Para los productos a realizar que se encuentran de forma repetitiva serán tomados en cuenta de forma inmediata para que estos se proceda a realizar la orden de producción e ingrese directamente a la planta.

Si se trata de un nuevo producto inicia con la elaboración del arte o modelo del cual como imagen o portada de la empresa solicitante tiene que realizar con sus respectivas características, para este tipo de proceso se ha tomado en cuenta lo siguiente.

- Adecuar el tipo de arte o diseño a los troqueles ya existentes.
- Aprobada el arte se procederá a solicitar de manera inmediata la placa para el estampado que se da al producto terminado.
- La elaboración de la nueva placa se lo realiza con un máximo de 24 horas.

En el caso de ser una etiqueta estampada esta procede de manera diferente las películas se elaboran en la propia fábrica y de esta forma se adquirirá una máquina para realizar placas, cireles, películas y clises.

De esta forma se habilita de mejor manera los procesos en cada una de sus etapas.

5.3.03 Activación de la Orden De Producción.

De acuerdo a lo establecido por la empresa Marcas – Etiquetas el departamento de ventas da los parámetros necesarios para proceder con la elaboración de la orden de producción, la misma que establecerá los siguientes puntos a tratar.

5.3.04 Requerimiento de la Orden de Producción

N° _____  **ORDEN DE PRODUCCIÓN**

IMPRESIÓN **SERIGRAFIA** **ESTAMPADOS**

FECHA DE PEDIDO _____ VENDEDOR _____

CLIENTE _____

DESCRIPCIÓN _____

CANTIDAD _____ TALLAS _____

COLORES _____ MEDIDAS _____

PEDIDO NUEVO **REPETICIÓN** **ACABADOS**

PRODUCTO

| | | | | |
|---------------------|--------------------------|---|-------------------|--|
| Cartulina | <input type="checkbox"/> | _____ | Ningún acabado | <input type="checkbox"/> |
| Couché | <input type="checkbox"/> | _____ | Plastificado Mate | <input type="checkbox"/> |
| Bristol | <input type="checkbox"/> | | UV | <input type="checkbox"/> UV Selectivo <input type="checkbox"/> |
| Kraft | <input type="checkbox"/> | | Repujado | <input type="checkbox"/> |
| Adhesivo | <input type="checkbox"/> | | Retiro | <input type="checkbox"/> |
| Vinilo transparente | <input type="checkbox"/> | | Perforado | <input type="checkbox"/> |
| Sintético | <input type="checkbox"/> | | Sencillo | <input type="checkbox"/> |
| Cartón cuero | <input type="checkbox"/> | | Pegado | <input type="checkbox"/> |
| Tela Cambrella | <input type="checkbox"/> | | Troquel Nuevo | <input type="checkbox"/> Repetido # _____ |
| Nailon | <input type="checkbox"/> | Nailon prelavado <input type="checkbox"/> | Ojal | <input type="checkbox"/> |
| Poliéster | <input type="checkbox"/> | | Cinta | <input type="checkbox"/> Cordón <input type="checkbox"/> |
| Satín | <input type="checkbox"/> | Satín con borde <input type="checkbox"/> | Foil | <input type="checkbox"/> |
| | | | Guillotinado | <input type="checkbox"/> |
| | | | Grafado | <input type="checkbox"/> |

CONTROL

Arte _____

Lectura del arte _____

Placas _____

Películas _____

Impresión y registro _____

Colores pantone _____

Plastificado _____

UV _____

UV Selectivo _____

Guillotinado _____

Medio corte _____

Pegado _____

Troquelado _____

Grafado _____

Tamaño de cordón _____

Perforado _____

OBSERVACIONES Y ARTE

MAX 1 MAX 2 PAXAR

GTO 52 GTO 46 KBA

XEROX PRELAVADO ANDY

ARMADO _____ PLIEGOS _____ GUILLOTINA _____

CANT. DE IMPRESIÓN _____ CANT. TROQUELADA _____

CANT. DAÑADAS _____ CÓDIGO _____ # FACTURA _____

CANTIDAD **PRECIO**

Figura N° 28 Requerimientos orden de producción

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Geovanny Paucar

1. La revisión completa del arte por parte del Departamento de Diseño Gráfico con la verificación y aceptación de cliente.

2. Se llena la orden de producción en casilleros el proceso a seguir de manera estricta hasta finalizar con la entrega del producto final.

3. Cada paso tiene una verificación por parte del jefe de producción y la aceptación definitiva del mismo como también se deja constancia del primer proceso.

4. Después de cumplir con todos y cada uno los pasos, se entrega la producción para completar con la facturación final.

5.3.05 Guillotinado

Verificación de los materiales solicitados para el efecto del corte entre tipo, gramaje, cantidad solicitada para los debidos cálculos para las estructuras de los moldes para los materiales.

- Tiempo del proceso guillotina una hora con quince minutos por trabajo de corte.
- Revisión semestral de la maquinaria cuerpo general.
- El mantenimiento preventivo de la guillotina inicia por:
- Retiro de las cuchillas desgastada y cambio por la cuchilla afilada
- Cambio de listones en la guías base
- Verificación, calibración y regulación de las guías de la cuchilla
- Tiempo del mantenimiento 2 horas.

5.3.06 Impresión offset

- Revisión trimestral de la maquina o cada 2000 horas de programación
- Mantenimiento preventivo MODELO KBA:
- Revisión de líquidos agua de fuente nivel de temperatura 5 ° grados.
- El temperatura alcohol 10 ° grados (tiempo 5 minutos)
- Calibración de baterías, calibración del tintero
- Carga de material

-
- Ajuste presión de cilindros
 - Ajuste presión de rodillos
 - Revisión sistema de agua
 - Proceso de maculatura en la imprenta (paso de láminas por la imprenta para que tome el color deseado)
 - Macula maculatura
 - En imprenta, pliego defectuoso que se desecha por estar manchado.

Procede a la impresión de las láminas las cuales constantemente se revisa su actividad de gravado, los rodillos siempre verificar que estén con la carga adecuada de tintas para que no se obtengan laminas con falla.

Tiempo del proceso imprenta offset 2horas en trabajos de uno o dos colores en 20000 unidades.

5.3.07 Plastificado

- Revisión trimestral del equipo mecánico.
- Chequeo preventivo de las estructuras bases
- Revisión del aceite del aceite de la plastificadora
- Revisión de presión de los rodillos
- Temperatura adecuada para el momento del plastificado
- Montado de la bobina de plástico (de acuerdo a la medida la lámina plastificada)
- Calibración de la bobina y rodillos de presión.

En el proceso de plastificado se revisa las láminas de forma continua al momento de procesar cada una.

5.3.08 Grafadora maquina automática

- Revisión semestral del equipo mecánico y manual
- Calibración de maquina
- Regulación de presión de aire
- Ajuste de pinzas toma de los registros
- Regulación de guías para el papel
- Instalación del troquel con medición de gafas de doblado y de corte
- Adecuación de los materiales en la grafadora
- Centrado del papel y pruebas de medida
- Revisión de los materiales a introducir en la grafadora
- Tipo tamaño de cartulina, cartón, couche y brístol
- Revisión del material a ser procesado, que no tenga fisuras, doblados, manchas u otros elementos que interrumpan el procesamiento del grafado.

La máquina empieza a realizar su proceso y mientras se da el grafado se va calibrando la presión de acuerdo a la necesidad de la línea de grafado solicitado se escoge muestras para la verificación de las líneas de doblado que no da la máquina y se procede al armado para su confirmación en positivo.

El proceso de adecuación de la maquina tarda entre 20 a 30 minutos y el trabajo realizado se da en tiempo de 30 minutos.

5.3.09 Compactado de láminas (pegado)

- Revisión de maquina semestral cuerpo y bases del motor.
- Mantenimiento preventivo
- Revisión del motor e inyección de aceite en los engranes.

-
- Revisión de rodillos con sus respectivos cauchos de presión
 - Ajustes manuales a cada presión
 - Los rodillos siempre mantener limpios y en buen estado
 - Mesa de traslado de láminas en buena posición para no interrumpir el trabajo

El proceso de pegado y compactado de las láminas son de forma manual ya que al no disponer de una maquina automática se ven en la necesidad de utilizar el talento humano disponible en la Empresa

Tiempo de pegado y compactado de láminas 2 horas con 50 minutos

5.3.10 Troqueladora manual

- Mantenimiento preventivo:
- Revisión cada semana (días lunes) antes de empezar la producción.
- Carga de aceite para las bujías y motor
- Adecuación de la banda del motor
- Revisión del freno de mano y pie

Una vez realizada el mantenimiento preventivo se procede a la adecuación del troquel en la plancha de la troqueladora en la que se mide poco a poco los topes y la presión, mencionado troquel adicional tiene que estar debidamente numerada para proceder de manera inmediata al troquelado de la etiqueta solicitada por parte de la orden de producción.

Nota: con los troqueles nuevos se obtiene mejor eficiencia en cada tarea realizada y con los troqueles antiguos siempre se tendrá falencias (estos serán afilados con tiempo para los procesos de producción)

-
- Búsqueda de troquel (en caso de ser antiguo) tiempo 10 minutos
 - Adecuación del troquel y topes 30 minutos
 - Tiempo del proceso de troquelado de las láminas 3.30 minutos

5.3.11 Maquina estampadora de foil.

- Revisión quincenal (maquina con defectos) y constante fallas.
- Mantenimiento preventivo
- Revisión del aire comprimido
- Chequeo de la presión de los compresores
- Revisión y adecuación de los cireles en la estampadora

Después del chequeo preventivo se procede a la elaboración del estampado con el foil o pan de oro en las marquillas de acuerdo a lo solicitado en la orden de producción, esta fase de la producción da como referencia al cierre y culminación del proceso de máquinas.

Tiempo de producción 8 horas para un proceso de 10000 unidades de etiquetas.

5.3.12 Proceso final de la producción.

El proceso de producción culmina con la etapa de control de calidad la cual se hace un chequeo minucioso de las etiquetas en las que se desecha todas aquellas etiquetas con falla y se procede al empaqueo y revisión de las cantidades solicitadas por el cliente.

Tiempo de entrega a los clientes 4 días laborables, tiempo 32 horas

Cabe recalcar que los procesos adicionales que se le dan a las producciones se contratan mano de obra indirecta de la fábrica los cuales entregan trabajos de pasado de cinta, piola pegado de adhesivos.

5.4. Tarjeta Control De Producción.

La implementación se basa al manual de procedimientos con la finalidad de mejorar y optimizar los recursos y tiempos muertos que se proyectan en la Empresa Marcas – Etiquetas, la tarjeta de control de producción se detalla todo lo correspondiente al comportamiento de producción el cual receipta la información detallada de lo que sucedió en el transcurso de las operaciones realizadas al pasar por cada proceso de las máquinas y la mano de obra directa.

5.4.01 Objetivo de la Tarjeta Control De Producción.

Objetivo de la tarjeta de Control es determinar los tiempos en cada procedimiento, el cual debe de estar direccionado de manera correcta para que no se salten los procedimientos y detectar que está sucediendo al momento de que se llegue a tener un cambio en la producción.

Se elabora la Tarjeta de Control de Producción con el fin de optimizar los recursos, tiempos muertos que se ha venido dando en la Empresa Marcas-Etiquetas, a esta tarjeta se controla continuamente para que no se desaproveche los recursos productivos y cada máquina tenga su devida función, llevando al manual de procedimientos a realizar el cambio que desean los trabajadores.

|  | TARJETA CONTROL DE PRODUCCIÓN | | | | | |
|---|-------------------------------|-----------|----------------------|--------|---------------|-------------|
| | MARCA DEL PRODUCTO | | PRODUCTO A ELABORAR: | | | |
| | FECHA INICIO | | | | FECHA TERMINO | |
| MAQUINAS | H. ENTRADA | H. SALIDA | QTY. LAM | TIEMPO | OBSERVACIONES | RESPONSABLE |
| GUILLOTINADO | | | | | | |
| IMPRESA OFFSET | | | | | | |
| PLASTIFICADO | | | | | | |
| GUILLOTINADO | | | | | | |
| GRAFADO | | | | | | |
| PEGADO DE LAMINA | | | | | | |
| MAQUINA DE FOIL | | | | | | |
| TROQUELADO | | | | | | |
| EMPAcado | | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Figura N° 29 Tarjeta de control de producción
Fuente: Investigación de campo
Dirigido por: Geovanny Paucar

Ejemplo: Se producirán 42000 etiquetas con solicitud de orden de producción la misma que será de ayuda para controlar la producción en la realización de sus etapas.

Se procede con la elaboración del diseño de la marquilla o etiqueta a producir con las características solicitadas que son:

El ingreso de la orden de producción por parte del departamento de ventas para que proceda al siguiente departamento que es el guillotinado de las láminas donde se encargan de realizar los cortes necesarios para que se tenga listo el material (láminas).

El guillotinado solicita a bodega la materia prima necesaria para cumplir con la orden de producción que solicita el cliente.

El siguiente proceso es la impresión offset el cual le da ya la imagen de la marquilla de cómo va a quedar ya la marquilla, luego retoma el siguiente paso que es el plastificado de las láminas en el proceso se van realizando pruebas para coger topes y no tener errores.

Como siguiente punto las láminas retornan a la guillotina para realizar los cortes que se encuentran con fallas o fisuras, continúa con el grafado de las láminas para determinar las dimensiones necesarias para el doblado de las láminas y se compacte o pegue las láminas uniformemente.

El secado de las marquillas se toma tiempo un día laborable, luego pasa al estampado del foil o pan de oro el mismo que da el estilo o modelo de elegancia a la marquilla, en su etapa final procede al troquelado y control de cada etiqueta procesada, que se envía al departamento de acabados donde se determina cuantas unidades se realizó producción y cuantas resultaron con falla.

En el departamento de acabados se realiza el control de calidad de cada marquilla que da el siguiente resultado de cantidad elaborada de 41.960 etiquetas.

La finalización del proceso productivo con el control de la tarjeta de producción proyecta el siguiente resultado visible en la tarjeta de producción.

|  | TARJETA CONTROL DE PRODUCCIÓN | | | | | |
|---|---|-----------|---|----------|---------------------|-------------|
| | MARCA DEL PRODUCTO | | PRODUCTO A ELABORAR: CARTON COLGANTE NAVIGARE | | | |
| | FECHA INICIO | | 12/3/2018 | | FECHA TERMINO | 14/3/2018 |
| MAQUINAS | H. ENTRADA | H. SALIDA | QTY. LAM | TIEMPO | OBSERVACIONES | RESPONSABLE |
| GUILLOTINADO | 8:30 | 9:00 | 4200 | 30MIN | | LUIS |
| IMPRESA OFFSET | 9:00 | 11:30 | 4200 | 2:30MIN | | ALBERTO |
| PLASTIFICADO | 11:30 | 14:30 | 4200 | 2:30MIN | 30 MINUTOS ALMUERZO | GABRIELA |
| GUILLOTINADO | 14:30 | 14:45 | 4200 | 15 MIN | | LUIS |
| GRAFADO | 14:45 | 17:00 | 4200 | 2:15 MIN | | JORGE |
| PEGADO DE LAMINA | 8:30 | 10:30 | 4200 | 28 HORAS | 18 H DE SECADO | PATRICIO, |
| MAQUINA DE FOIL | 10:30 | 15:00 | 4200 | 5:30 MIN | 30 MINUTOS ALMUERZO | ESTEBAN |
| TROQUELADO | 15:00 | 17:00 | 4200 | 2:00 H. | | MONICA |
| EMPACADO | 8:30 | 10:30 | 41960 | 3:00 H. | UNIDADES | 3 OPERARIOS |
| OBSERVACIONES | EL EMPACADO SE LO REALIZA CON TRES OPERARIOS LOS CUALES DEMUESTRAN LA EFICIENCIA EN CADA UNO DE LOS PROCESOS LOS MISMOS QUE TOMAN EL CONTROL DE LOCALIDAD QUE SE DEBE DAR AL MOMENTO DEL TROQUELADO Y EL EMPACADO | | | | | |

Figura N° 30 Tarjeta de control de producción

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar

5.5 Materiales para la Producción.

La realización de la producción se da inicio con la verificación de los materiales.

Materia prima:

- Cartulina.
- Foil o pan de oro

Insumos para la fabricación tintas:

- Procesos negros
- Procesos cyan
- Procesos magenta
- Procesos yellow
- Mantillas kba
- Solución de fuente
- Roller cleaner o UPC.
- Alcohol industrial

5.5.01 Actividades para la Producción.

El guillotinado como etapa inicio empieza con el corte de los materiales no toma mucho tiempo el corte de los materiales 30 minutos, la siguiente etapa la imprenta del cual tiene dos pasadas para el alcance del color en la lámina esto toma 2 horas con 30 minutos.

El plastificado toma 2 horas con 30 minutos las operaciones se dan de manera uniforme con un lapso de descanso de 30 minuto (almuerzo), retoma las labores con

el siguiente proceso que es el refilado de las láminas en la guillotina para esto necesita un tiempo de 15 minutos.

El grafado es un proceso minucioso el que toma 2 horas con 15 minutos, igualmente en el proceso siempre confirmar que las grafas estén ubicadas en el lugar exacto para no tener laminas con fallas (láminas de prueba 4).

La compactación de las láminas o pegado es una de las tareas con las que se mejoró el tiempo, que solicita tres operarios ágiles y para que se proceda, el tiempo tomado de la muestra es de total 4 horas, las que constan también el acondicionamiento de las láminas separado y reposo 24 horas (dependiendo del clima).

El proceso del compactado del foil es también uno de los que se ha mejorado con la adquisición de una máquina nueva en la actualidad el tiempo es de 5 horas luego se procede al troquelado el que tiene por efecto ya la culminación del separado a unidades el tiempo tomado en la muestra es de 2 horas con lapsos de descanso para el operario.

La culminación de la etapa productiva se da en el empaquetado, la tarea es realizada con el control requerido de la calidad en las que realizan la acción de quitar las etiquetas con falla que en el largo proceso se ha numerado, empaquetan, codifican, la cantidad del paquete y se procede a revisar con la solicitud de la orden de producción tiempo del proceso 3 horas.

También se toma en cuenta los tiempos de almuerzo para verificar que no se tengan tiempos muertos y no parar las producciones se releva al personal en curso, adicional se realizó el empaquetado con tres operarios que dan resultados favorables a la culminación de la producción.

5.5.02 Flujograma de producción

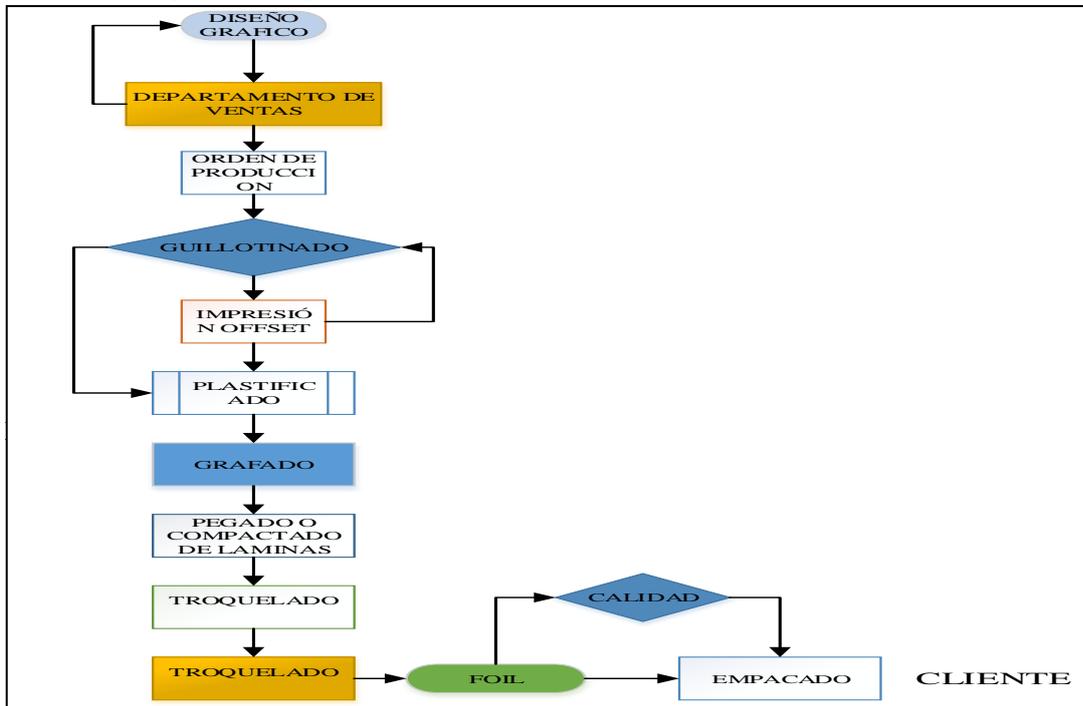


Figura N° 31 Flujo producción de cartón colgante

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar

La implementación del manual de procedimientos procede por la deficiencia que tenía la en cada uno de los procedimientos que se realizaban con el nuevo proyecto de implementación para el Área de Producción se estará creando un ambiente de procesos continuos y optimizar los procesos de cada una de las ordenes de producción.

El análisis de cada uno de los procesos se estudió con la valoración la tarjeta de control de máquinas el cual es de ayuda para los resultados obtenidos en el proceso de investigación que se lo está realizando para las mejoras en el departamento de producción y mejorar la calidad de entrega a nuestros clientes.

CAPÍTULO 6 RECURSOS

6.1 Recursos

La investigación realizada para un manual de procedimientos se da en la mejor manera ya que se aprueban los parámetros necesarios orientados en la producción de Marcas – etiquetas.

Recursos Tecnológicos.

Los recursos que se han utilizado de manera necesaria son el implemento de trabajo para el proyecto.

Equipo de computación portátil

Internet

Cámara de foto

Flas memory

Recursos Materiales.

Los materiales para el uso y trabajo diario son el complemento para realizar y dar a conocer la documentación y pruebas de todo lo que se elaboró.

Impresiones a color y b/n200 Hojas

Esferos

Alimentación

Resma de papel bond A4

Transporte tutorías

Tres libros anillados

CD's

6.2 Presupuesto

La investigación sobre el proceso de elaboración de las marquillas en la Empresa Marcas - Etiquetas tiene aceptación inmediata ya que de esta forma el proyecto será financiado y tendrá los siguientes costos.

Tabla N° 10 Presupuesto

| DESCRIPCION | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | V. TOTAL |
|--------------------------|----------|----------------|----------------|
| Equipos de computación | 1 | 1200 | 1200 |
| Internet | 180 | 0,35 | 63 |
| Cámara de fotos | 1 | 78 | 78 |
| Flash memory | 1 | 18 | 18 |
| Impresoras a color y b/n | 200 | 0,05 | 10 |
| Esferos | 5 | 0,35 | 1,75 |
| Alimentación | 46 | 2,8 | 128,8 |
| Resma de papel bond A4 | 1 | 5,6 | 5,6 |
| Transporte tutorías | 50 | 0,025 | 12,5 |
| Libros anillados | 3 | 4,5 | 13,5 |
| CD's | 3 | 1,5 | 4,5 |
| TOTAL | | | 1536,65 |

Fuente: Investigación de campo
Dirigido por: Geovanny Paucar

6.3 Cronograma de Actividades.

| MES | NOVIEMBRE | | | DICIEMBRE | | | | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | |
|--|-----------|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|
| SEMANA | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| CAPITULO I | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Contexto | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Justificación | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definición del problema central Matriz "T" | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO II | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mapeo de Involucrados | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Matriz de análisis de involucrados | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO III | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Árbol de problemas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Árbol de objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO IV | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Matriz de análisis de alternativas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Matriz de análisis de impacto de los objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Matriz diagrama de estrategias | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Matriz de marco Lógico | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO V | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antecedentes | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción de la herramienta o metodología que se propone | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del proceso de aplicación de la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO VI | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recursos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presupuestos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cronograma | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPITULO VII | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANEXOS | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Herramientas administrativas | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Figura N° 32 Cronograma de actividades

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar

CAPÍTULO 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

La maquinaria que se utiliza en el Departamento de Producción permitirá alcanzar los estándares de calidad óptimos para desarrollar los procedimientos productivos que realizan los colaboradores de la Empresa.

La elaboración del Manual de Procedimientos da como estrategia para que el Departamento de Producción tenga conocimientos de cómo proceder ante las necesidades de cada proceso dando mejoramiento en las etapas de la maquinaria y soluciones para que se optimice los recursos y los tiempos muertos.

Los trabajadores tienen la certeza de que les ayuda al Manual de Procedimientos para evitar todos aquellos errores que causaron desperdicios y generaron desprogramación en las actividades de la producción.

7.2 Recomendaciones

Se recomienda revisión constante de las actividades para poder tener claro lo redactado en el manual de procedimiento, que siempre tengan presente los trabajadores el procedimiento al cual debe orientarse para no caer en errores futuros.

Se tiene que realizar constantemente chequeos a los procedimientos que están efectuando, al mismo tiempo se debe constatar que el proceso que se efectuó lo estén

llevando de la manera correcta que se haya optimizado los recursos y tiempos por los cuales están efectuando la revisión.

Todo material que se desecha tiene que pasar por una etapa de verificación, para confirmar si puede servir o no y siempre con la adquisición de las materias primas y materiales secundarios se debe tener un stock equilibrado para no tener demoras en la producción.

Siempre antes de las producciones siempre tomar en cuenta que se debe hacer un chequeo de fichas técnicas de la maquinaria que se está utilizando para no tener inconvenientes en las producciones y hacer que se produzca retrasos.

Se recomienda que todos los materiales usados sobre químicos tengan un procedimiento estricto de cómo se lleva a cabo el desalojo de los desechos sólidos y líquidos de manera que no se afecte el medio ambiente.

ANEXOS

Anexo N. 1 Fotografías



Figura N° 33 Fotografía 1

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar



Figura N° 34 Fotografía 2

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar



Figura N° 35 Fotografía 3

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar



Figura N° 36 Fotografía 4

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar



Figura N° 37 Fotografía 5

Fuente: Investigación de campo

Dirigido por: Geovanny Paucar

Anexo N. 2 ENCUESTA

Encuesta realizada en Marcas- Etiquetas sobre el Manual de procedimientos.

1 ¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?

SI ()

NO ()

2 ¿Usted ha escuchado hablar de un manual en la empresa?

SI ()

NO ()

3 ¿Le gustaría manejar los procedimientos que realiza un manual?

SI ()

NO ()

4 ¿Cómo reaccionaría usted al saber que se debe realizar los trabajo de acuerdo a un manual lo aceptaría?

SI ()

NO ()

5 ¿Si usted dependiera de este manual para mejorar su trabajo lo acogería?

SI ()

NO ()

6 ¿Tiene conocimiento de cómo y cuál es la forma adecuada para realizar sus actividades diarias?

SI ()

NO ()

7 ¿Conoce ustedes de las consecuencias de no manejar sus procedimientos con un manual?

SI ()

NO ()

8 ¿Ha recibido algún tipo de inducción para realizar sus tareas?

SI ()

NO ()

9 ¿Piensa usted que es necesario obtener información sobre el trabajo que realiza?

SI ()

NO ()

10 ¿Sabe usted de alguna empresa donde se maneja la producción con un manual de procedimientos?

SI ()

NO ()

Bibliografía

- Belfonte, N. (2012, Pág 56). *Concepto Del Arbol Del Problema*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/86611309/Concepto-Del-Arbol-Del-Problema>
- Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas* (3ra Edición ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICAN.
- Gesellschaft, D. (2015, Pág 132). *Gestión en la Cooperación de Practica*. Alemania: Springer Gabler.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Mairal, D. (2015, Pág 66). *Aragon Valley*. Obtenido de <http://www.aragonvalley.com/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/>
- Munch, L. (2010). *ADMINISTRACION Gestion organizacional, enfoques y proceso administrativos*. Mexico: Pearson Educacion.
- Muñoz, A. c. (2014-2015). *Psicología de trabajo*.
- Palomo, M. T. (2007, Pág 224). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo* (4ta Edicion ed.). Madrid: ESIC.
- Rojas, A. M., sanchez, M. R., Suarez, M., Velásquez, f., & Villarroel, M. (2009). *los organigramas*.
- López, A. (2010, Pág. 30). *Investigación de mercado*. (3ra Edición). Quito: Pearson.



Quito, 11 de mayo del 2018

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.-

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del Manual de Procedimientos en la empresa MARCAS ETIQUETAS, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra empresa.

El trabajo del Manual de Procedimientos se encuentra terminado e implementado satisfactoriamente.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Ing. Andrew Murray G.

GERENTE GENERAL

MARCAS ETIQUETAS

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) **PAUCAR SHILQUIGUA LUIS GEOVANNY**, portador de la cédula de identidad N° 1715499248, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 27 de abril del 2018



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

27 ABR 2018

Sra. Mariela Balseca
CAJA
VISTO FINANCIERO



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CONSEJO DE CARRERA

Ing. Carja Guerra
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
Adm. Industrial y Producción



BIBLIOTECA
CORDILLERA

Ing. William Parra
BIBLIOTECA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

27 ABR 2018

9.25 JBS

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

Dr. Patricio Guanopalm
DIRECTOR DE CARRERA
VICERRECTORAL ACADÉMICO



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

Tgla. Cristina Chuquil
SECRETARIA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: GEOVANNY PAUCAR FINALIZADO ULTIMO (1).pdf (D37025762)
Submitted: 3/28/2018 6:49:00 AM
Submitted By: geomayel@gmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

XIMENA PILATAXI.pdf (D30295415)
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2123/1/57-EMP-RH-15-16-0503358533.pdf>

Instances where selected sources appear:

36


C.J. 1710249870
TUTOR