



CARRERA DE GESTIÓN DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en Gestión de Producción y Servicios

AUTOR: ZOILA MARIUXI MICHILENA SANCHEZ

TUTOR: Patricio Andres Olalla

Quito, 2021 - 2022

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Quito, 22 de abril del 2022

El equipo asesor del trabajo de integración curricular de la Srta. **MICHILENA SANCHEZ ZOILA MARIUXI**, de la carrera de **T.S. Gestión de Producción y Servicios**, cuyo tema desarrollado es: **IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA MICRO EMPRESA PROQUIVIN EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2022**, 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 proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.



Ing. Andres Olalla Bravo
Tutor del Trabajo



Ing. Francisco Guzmán Toasa
Lector del Trabajo



Ing. Christian Guerrero Becerra
Director de Carrera

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Zoila Mariuxi Michilena Sanchez, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, 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.



Zoila Mariuxi Michilena Sanchez

C.C: 1726771619

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Zoila Mariuxi Michilena Sanchez portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 1726771619 de conformidad con lo establecido en el Artículo 114 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 **“Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022”** con fines académicos al Instituto Superior Tecnológico Cordillera.



Zoila Mariuxi Michilena Sanchez
CC: 1726771619

Quito, 08 de abril de 2022

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

Agradezco al Instituto Tecnológico Universitario Cordillera, y a todos los docentes de la carrera T. S Gestión de Producción y Servicios, por todos los conocimientos otorgados en estos dos años y medio, han formado profesionales para el futuro en esta carrera y todas las que lo conforman.

A mi tutor de tesis, el Ing. Andrés Olalla, por la paciencia y colaboración para la elaboración de la presente tesis.

Un agradecimiento al Gerente propietario de la micro empresa Proquivin el Sr. Oswaldo Quishpe, por haber aceptado y permitido realizar mi tesis en su planta de producción como lo son las salsas con su marca Ramoneli.

Y para finalizar, agradezco a mis padres y a toda mi familia y amigos que han estado presentes en cada momento, por el apoyo brindado y sus oraciones para seguir adelante y no darme por vencida y lograr con este objetivo planteado.

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mis padres, por darme el apoyo para seguir adelante, sus consejos acerca del estudio, los valores inculcados, el carácter, la perseverancia para lograr mis objetivos, el ánimo para tomar un respiro y seguir y no dejar a un lado todo lo que ya había alcanzado.

A Freddy, mi novio, por apoyarme desde el inicio para tomar una decisión de estudiar una carrera, la paciencia, por la motivación en los momentos difíciles, ayudarme en todos los sentidos y poder seguir firme en mis estudios, ahora tú también te encuentras en el mismo camino de seguir estudiando y espero logres el mismo objetivo. Ahora ya podemos disfrutar esta alegría junto con la familia.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	3
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	4
AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
ÍNDICE DE ANEXOS	12
RESUMEN EJECUTIVO.....	13
ABSTRACT.....	14
1.1 CONTEXTO.....	15
1.2 JUSTIFICACIÓN	16
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL.....	18
1.3.1 ANÁLISIS DE LA MATRIZ “T”	20
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	22
2.2 Matriz de Análisis de Involucrados	24
2.2.1 MATRIZ ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	25
CAPÍTULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS	26
3.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	26
3.2 Árbol de Objetivos.....	28
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	30
4.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	30
4.2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	31
4.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	32
4.4 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	33
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....	36
5.1 ANTECEDENTES	36
5.1.1 MARCO TEÓRICO.....	37
5.1.1.1 MANUALES.....	37
5.1.1.2 TIPOS DE MANUALES DE CONTROL INTERNO	37
5.1.1.2.1 ORGANIZACIÓN.....	37

5.1.1.2.2 DEPARTAMENTAL	37
5.1.1.2.3 POLÍTICA	37
5.1.1.2.4 CALIDAD. -	37
5.1.1.2.5 SISTEMA. -	38
5.1.1.2.6 FINANZAS	38
5.1.1.2.7 MÚLTIPLE.....	38
5.1.1.2.8 PROCEDIMIENTOS. -	38
5.1.1.2.9 BIENVENIDA.....	38
5.1.1.2.10 TÉCNICAS. -	38
5.1.1.6.1 OBJETIVOS GENERALES	39
5.1.1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	39
5.1.1.7 MISIÓN	39
5.1.1.8 VISIÓN	40
5.1.1.9 POLÍTICA DE CALIDAD	40
5.1.1.10 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	40
5.1.1.10.1 DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	41
5.1.2 MARCO LEGAL.....	42
5.1.2.1 TIPO DE EMPRESA	42
5.1.2.2 SEGÚN SU ESCALA.	42
5.1.2.3 SEGÚN SU ACTIVIDAD	42
5.1.2.4 SEGÚN SU CAPITAL.	42
5.1.2.5 TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	43
5.2 DESCRIPCIÓN	43
5.2.1 MÉTODO INDUCTIVO	43
5.2.2 MÉTODO DEDUCTIVO	43
5.2.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	44
5.2.4.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
5.2.4.2 MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y TABULACIÓN.....	46
5.2.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	46
5.03 FORMULACIÓN DEL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA 53	
CAPÍTULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	57

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

6.1 RECURSOS.....	57
6.1.1 RECURSOS HUMANOS.....	57
6.1.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS	57
6.1.3 RECURSOS MATERIALES.....	57
6.1.4 RECURSOS FINANCIEROS	58
6.1.5 OTROS	58
6.2 PRESUPUESTO	58
6.3 CRONOGRAMA.....	59
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
7.1 CONCLUSIONES	60
7.2 RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T	19
Tabla 2 Matriz Análisis de Involucrados	24
Tabla 3 Matriz Análisis de Alternativas	30
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impactos de los Objetivos	31
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico	1
Tabla 6 Actividades del Proyecto	35
Tabla 7 Plan de muestreo	45
Tabla 8 Formato de encuesta	45
Tabla 9 Conocimiento manuales.....	46
Tabla 10 Desorganización en el proceso de producción.....	47
Tabla 11 Beneficios de un manual de procesos	47
Tabla 12 Importancia de documentar procesos	48
Tabla 13 Mejora de productividad.....	49
Tabla 14 Aumento de calidad	50
Tabla 15 Evitar procesos repetitivos.....	50
Tabla 16 Conocimiento de actividades diarias	51
Tabla 17 Capacitación y evaluación de desempeño	52
Tabla 18 Fidelidad de clientes	53
Tabla 19 Proceso de producción salsas Ramoneli	54
Tabla 20 Procedimiento de elaboración de salsa de tomate	55
Tabla 21 Procedimiento de elaboración de mayonesa.....	56
Tabla 22 Presupuesto tesis y manual de procesos y procedimientos.....	58
Tabla 23 Cronograma de tesis.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados.....	23
Figura 2 Árbol de problemas	1
Figura 3 Matriz Análisis de Objetivos	29
Figura 4 Diagrama de estrategias.....	32
Figura 5 Organigrama estructural	40
Figura 6 Conocimiento de manuales.....	46
Figura 7 Desorganización en el proceso de producción	47
Figura 8 Beneficios de un manual de procesos.....	48
Figura 9 Mejora de productividad.....	49
Figura 10 Aumento de calidad	50
Figura 11 Evitar procesos repetitivos	51
Figura 12 Conocimiento de actividades diarias	51
Figura 13 Capacitación y evaluación de desempeño	52
Figura 14 Fidelidad de clientes	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Registro de producción.....	63
Anexo 2 Producto terminado / Salsa de tomate	63
Anexo 3 Producto terminado / Mayonesa.....	64
Anexo 4 Almacenamiento de producto terminado	64
Anexo 5 Orden de producción	65
Anexo 6 Manual de procesos y procedimientos	66
Anexo 7 Carta de Auspicio	67
Anexo 8 Certificado de Análisis de Similitud	68
Anexo 9 Bitácora de Tutorías	69

RESUMEN EJECUTIVO

Los manuales han sido creados para lograr la optimización de los procesos, puede ser en la creación productos o al brindar un servicio, actualmente a pesar de los avances tecnológicos, algunas personas realizan sus actividades basándose en la experiencia que han adquirido y lo realizan sin una guía técnica, por lo que se busca la forma adecuada de documentar los procesos y realizar la propuesta de la implementación con la socialización dentro de la planta de producción de la micro empresa Proquivin.

Las funciones que cumple este manual es brindar el apoyo al personal sobre las actividades que se desarrollan en cada uno de los puestos de trabajo, brindando información detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

Gracias a esta propuesta de aplicación de este manual de procesos y procedimientos la micro empresa Proquivin contara con los procesos definidos de cada área y sus colaboradores tendrán definidas sus funciones para cumplir con el objetivo de brindar productos de calidad como son las salsas que se producen en la planta.

Palabras clave: Manual, Optimización, Procesos, Procedimientos, Implementación.

ABSTRACT

The manuals have been created to achieve the optimization of the processes, to create products or provide a service, currently despite the technological advances, some people carry out their activities based on the experience they have acquired and do it without a technical guide, so the appropriate way to document the processes and make the proposal of the implementation with the socialization within the production plant of the micro enterprise Proquivin.

The functions of this manual is to provide support to the staff on the activities that are developed in each of the jobs, providing detailed, orderly, systematized and understandable information.

Thanks to this proposal for the application of this manual of processes and procedures, the micro company Proquivin will have the defined processes of each area and its collaborators will have defined their functions to meet the objective of providing quality products such as sauces.

Keywords: Manual, Optimization, Processes, Procedures, Implementation.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.1 Contexto

El término "salsa" proviene del latín "salsus", el participio del verbo "sallere", cuyo significado es la introducción de la sal. La salsa se concibió originalmente como una simple especia de sal y luego incluyó las especias básicas con un sabor salado, picante, agrio, dulce y aromático. Más tarde, los romanos usaron el "Garum", una especie de salmuera que se basa en pescado y tripas de pescado. También se conoce la existencia del término "liquanum", con el que usó jugos relacionados con salmuera para marinar o marinar jugos en la cocina en ese momento. (Mero & Jose, 2020)

La salsa de tomate en países como Costa Rica, Colombia, Venezuela y Ecuador también es conocida como ketchup, cáetchup o cátsup y fue importada del archipiélago malayo en el siglo XVIII por los ingleses.

La salsa de tomate moderna fue concebida por el estadounidense Johann Heinrich Heinz, quien añadió el tomate a la salsa en 1876.

En el Ecuador en el año 2019 existieron 27 empresas dedicadas a la elaboración de especias, salsas y condimentos, de las cuales el 67% estuvo ubicado en las provincias de Pichincha (41%) y Guayas (26%). El sector se caracteriza desde 2018 hasta febrero 2021 por tener una balanza comercial negativa. Para el año 2020, las exportaciones sumaron \$12.4 MM FOB y las importaciones fueron \$17.6 MM FOB, dando como resultado déficit comercial por \$5.18 MM. (Corporación Financiera Nacional, 2021)

En la cocina ecuatoriana las salsas y aderezos son indispensable para acompañar alimentos, especialmente en comidas rápidas, por ejemplo, papas fritas, hamburguesas, carnes, etc.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

La micro empresa Proquivin domiciliada en la ciudad de Quito, cuenta con su planta productiva en el Pasaje Santa Fe y María Duchicela, Sector de Calderón, lleva 12 años produciendo salsas su marca es Ramoneli, sus principales productos y de mayor demanda es la salsa de tomate, mayonesa, entre otras). cuentan con una amplia experiencia en el mercado brindando a sus clientes productos de calidad.

Al ser una micro empresa es fundamental mantener una guía en el área de producción para realizar controles en las actividades de una manera eficaz y eficiente.

Actualmente no cuentan con un manual de procesos que brinde instrucciones e indicaciones para las actividades diarias en el área de producción de salsas, es por ello la necesidad de la implementación de un manual de procesos y procedimientos.

1.2 Justificación

El presente proyecto se encuentra basado en mejorar la productividad en el área de producción de la micro empresa Proquivin situada en Pichincha, sector de Calderón, específicamente en las salsas marca Ramoneli; Actualmente no cuenta con documentos que les aporte una información concreta y tangible, existe una desorganización en los procesos de producción, en consecuencia, genera un exceso de uso de recursos, retrasos en los procesos, entre otros.

Es necesario detallar los procesos de producción para estandarizar actividades y optimizar los recursos. La documentación de los procesos se logra que el personal involucrado en la organización evalúe situaciones para la toma de decisiones.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Actualmente salsas Ramoneli ha tenido una gran aceptación en el mercado ecuatoriano, lo que conlleva brindar productos de calidad a los clientes y mejorar constantemente para lograr un crecimiento a nuevos mercados a nivel nacional.

Dentro de la propuesta se elaborará el mapa de procesos que es la representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos, esto impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales. (Alberto, Dianelys, Arialys, & Raúl, 2019)

Se aplicará los diagramas BPMN que son representaciones gráficas de los procesos de inicio a fin, es una herramienta muy útil, para estudiar y analizar los procesos con detenimiento e identificar qué aspectos se pueden mejorar. La ventaja de la aplicación de diagramas es que, a primera vista, se puede conocer el desarrollo del proceso.

Para la mejora continua de una organización es importante reconocer los problemas más importantes y para ello existen varias herramientas para realizar el análisis y visualizar a partir de una gráfica muy sencilla y ordenada de mayor a menor frecuencia.

Pareto es una herramienta que permite comprender de una manera más amplia los problemas que surgen dentro de una organización y se puede hacer un análisis detallado en tiempos determinados para encontrar las falencias exactas que han ocurrido para comparar y comprobar las mejoras realizadas. (Barrezueta Orellana, 2020).

El tema planteado en el proyecto para la micro empresa Proquivin, tiene relación con el objetivo número cinco que menciona “ Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria “ (Secretaría técnica planifica Ecuador, 2017), Es importante para las micro empresas mejorar los procesos de producción, los cuales generen un valor agregado para establecer calidad en productos y permita exportar productos ecuatorianos, impulsando inversión externa para crecer y generar fuentes de empleo en el país.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

1.3 Definición del Problema Central

La definición del problema que el proyecto busca solucionar es, actualmente la micro empresa Proquivin no cuenta con la documentación de sus procesos del área de producción, que brinde información detallada, en consecuencia, existe desorganización en los procesos productivos por ello genera un exceso de uso de recursos, retrasos en los procesos, entre otros. Mediante la propuesta del manual de proceso y procedimientos se mejorará la productividad y optimizará recursos.

Tabla 1 Matriz T

Situación empeorada	Análisis de fuerzas T				Situación mejorada
	Situación actual		Situación actual		
Retrasos de los lotes de producción de salsas.	Desorganización y falta de documentación de procesos y procedimientos en el área de producción de salsas de la micro empresa Proquivin.				Optimización de recursos en el área de producción para mejorar la productividad.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Capacitación para todo el personal de trabajo.	4	5	3	3	Rotación de personal
Identificar tiempos de producción.	3	3	3	2	Desconocimientos de procesos de producción
Base de datos de pedidos de producción.	3	3	5	5	Manejo deficiente de inventarios
Actualización de materia prima para la producción.	4	3	4	3	Resiliencia al cambio
Identificar los recursos necesarios.	4	2	3	5	Capacitación deficiente

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Nota: Escala: 1= bajo, 2= medio bajo, 3 =Medio, 4=Medio alto, 5=Alto

I= Impacto de la problemática actual

PC = Potencial de Cambio

1.3.1 Análisis de la Matriz “T”

La situación actual indica el problema principal que se percibe en la micro empresa Proquivin, y es la desorganización y falta de documentación de procesos y procedimientos en el área de producción de salsas, por lo cual en la situación empeorada refleja el retraso en los lotes de producción, por lo que la situación mejorara al respecto al proyecto es lograr la optimización de recursos en el área de producción, mejorando la productividad.

La capacitación para todo el personal de trabajo es (4) por su gran impacto dentro de la mejora de los procesos y en la calidad de los productos, el punto de control es (5) ya que todo el personal tendría una capacitación y se lo puede implementar, sin embargo, en las fuerzas bloqueadoras representa un valor de (3) debido a la rotación del personal, ya que cumplen su etapa en una organización y tienen nuevas metas laborales.

Al identificar los tiempos de producción es (3) ya que existen varios procedimientos, por lo cual la intensidad de la fuerza bloqueadora es (2) por el desconocimiento de los procesos de producción, ya que debido a esto no se podría realizar el control respectivo que se requiere, por ende, el potencial de cambio es de (2). La estructura de la base de datos de los pedidos de producción es (3) ya que se debe generar un punto de control para verificar, controlar y lograr cumplir a tiempos establecidos para la entrega de los productos y por la fuerza bloqueadora tenemos (5) debido al manejo deficiente de inventarios y (1) en la intensidad ya que se debe manejar los pedidos de los clientes y lograr cumplirlos los objetivos con cada uno de los clientes.

La actualización de materia prima para la producción es (4), al mantener un control de la base principal para la producción es necesario. Y (3) en el potencial de cambio,

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

debido a la coordinación de tiempos de entrega por parte de los proveedores y (3) en la fuerza bloqueadora debido a la resiliencia al cambio mediante la documentación de procesos.

Identificar los recursos necesarios es (4) por su importancia de la calidad, y es (2) en las fuerzas bloqueadoras por la falta capacitación del personal y el punto de control (5) ya que se necesitaría de varias charlas para actualización de conocimientos referente al tema y lograr llevar y control en el área de producción.

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

“Los involucrados o Stakeholders son las personas o grupos que tienen intereses a favor o en contra de un proyecto y que, a través de sus actitudes o acciones, pueden influir para el éxito o el fracaso del mismo” (Muñoz, 2012).

“Son individuos, grupos u organizaciones que tienen un interés particular en el proyecto y que pueden movilizar recursos para afectar sus resultados de alguna forma” (Muñoz, 2012).

“Se trata de individuos u organizaciones que están activamente relacionados con el proyecto y tienen intereses que pueden afectar de manera positiva o negativa, los resultados de su ejecución” (Muñoz, 2012).

2.1 Mapeo de Involucrados

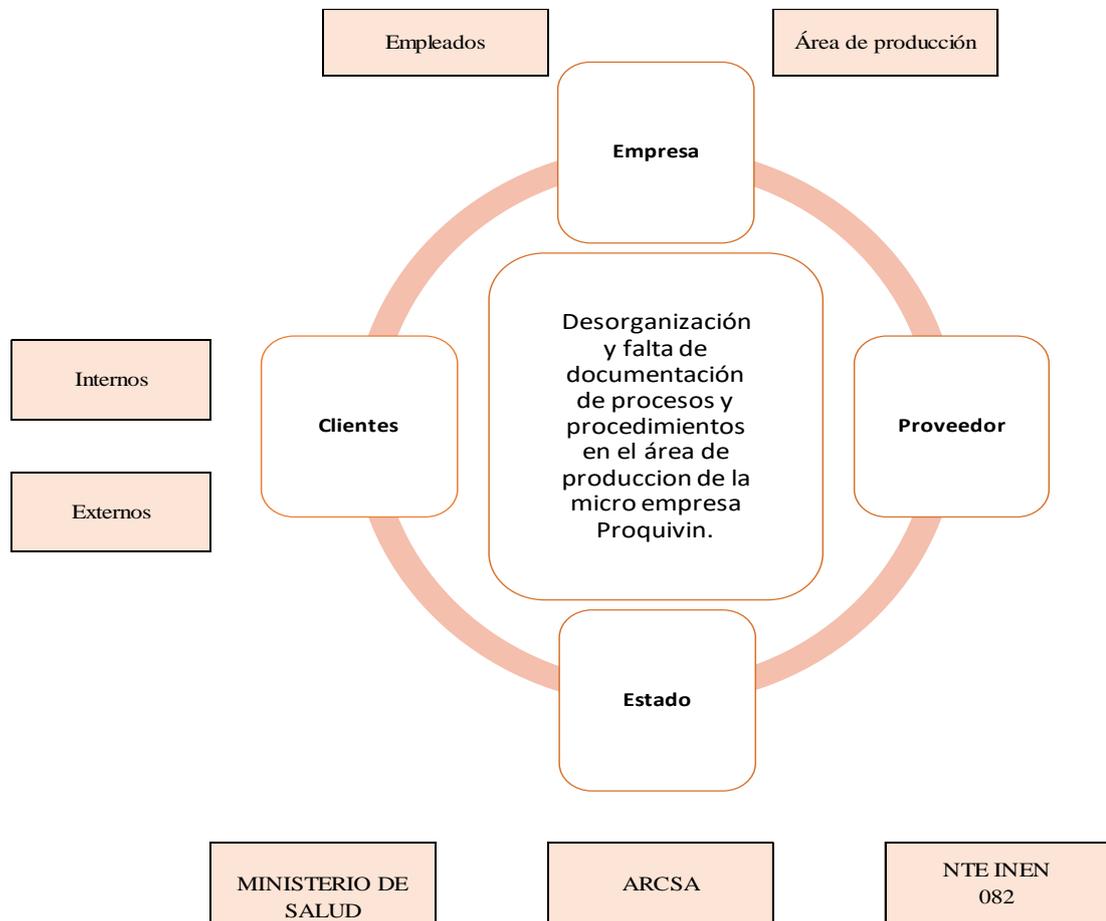


Figura 1 Mapeo de involucrados

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

2.2 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2 Matriz Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
EMPRESA	Optimización de recursos	Retrasos en los lotes de producción	Presupuesto y Planificación semanal de producción	Aumentar la productividad de la empresa	Falta de recursos y falta de colaboración.
CLIENTE	Entrega de lotes de producción en tiempos establecidos	Daño del producto final	Logística, distribución y comercialización	Cumplir con el pedido de la demanda del producto	Devolución de productos
PROVEEDOR	Entrega de pedidos a tiempo	Reclamos de materia prima que no llega en el tiempo requerido	Recursos financieros y Materia prima	Contar con materia prima, según las necesidades de la empresa	Devolución de lotes de materia prima
ESTADO	Cumplimiento de las disposiciones legales	Posibles sanciones por falta de documentación	NTE INEN	Disponer de los documentos necesarios para el funcionamiento	Inspecciones, clausura de la planta de producción

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

2.2.1 Matriz Análisis De Involucrados

En el mapeo de existen cuatro involucrados principales, de los cuales en primer lugar se refleja a la Empresa que apunta a optimizar recursos para reducir los retrasos en los lotes de producción tomando en cuenta el presupuesto y planificación semanal de la producción para aumentar la productividad, por ello es importante la colaboración de cada uno de los empleados.

Respecto al cliente se menciona la entrega de lotes de producción en los tiempos establecidos tomando en cuenta la logística, distribución y comercialización en consecuente cumplir con el pedido de la demanda del producto.

El papel del proveedor es fundamental ya que depende de la calidad de la materia prima, stock y tiempo de entrega para el abastecimiento para cumplir los objetivos mencionados anteriormente.

Por otro lado, el Estado como ente regulador, permite a la micro empresa ejecute sus actividades, por lo que si no cuentan con los requisitos se exponen a inspecciones y en consecuencia la clausura de la planta. Es importante cada rol de los involucrados para realizar el análisis respectivo y la toma de decisiones.

CAPÍTULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 Árbol de problemas

La técnica de Árbol de Problemas es una herramienta fundamental para el objeto de estudio, ya que, aporta a la visión, definición y comprensión del problema principal del proyecto, así como a sus causas y efectos, permitiéndonos plantear el problema central de tal manera que se pueda entender por qué está ocurriendo y que es lo que ocasiona (relación de tipo causa-efecto).

El árbol de problemas se vincula con otras herramientas de investigación o análisis y su correcto desarrollo nos facilita la ejecución de dichas herramientas como por ejemplo la matriz de análisis de objetivos o alternativas.

Figura 2 Árbol de problemas



Fuente: Investigación propia
Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

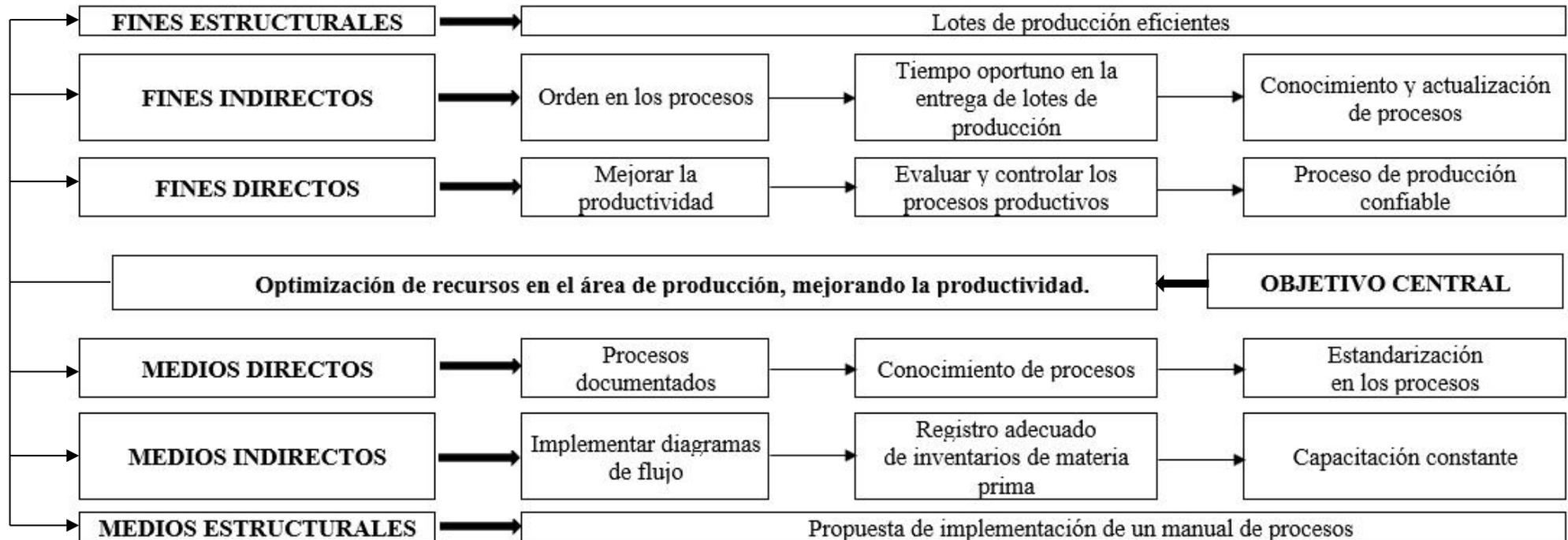
3.2 Árbol de Objetivos

“También llamado árbol de medios y fines o árbol de soluciones, esta herramienta nos permite transformar del árbol de problemas las causas (raíces) en medios y los efectos (hojas) en fines, además de guiarnos hacia el análisis de alternativas llevando los medios a estrategias” (Betancourt, 2016).

Después de examinar, definir la problemática y desarrollar el árbol de problemas, nos disponemos a realizar el árbol de objetivos o medios y fines.

En la herramienta del árbol de objetivos transformaremos las situaciones negativas que obtuvimos en el árbol de problemas a situaciones positivas, hay que tomar en cuenta que sin el árbol de problemas no podremos efectuar el árbol de objetivos. El problema central será ahora nuestro objetivo principal, las causas directas se transformarán en objetivos específicos, las causas indirectas en actividades y los efectos se vuelven efectos positivos tanto directos como indirectos. Ahora podremos verificar repeticiones, similitudes o errores en el árbol, estableciendo una relación de causa a efecto y de efecto a fin.

Figura 3 Matriz Análisis de Objetivos



Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas

Tabla 3 Matriz Análisis de Alternativas

Matriz de análisis de alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Mejorar la productividad	5	4	3	4	5	21	Media Alta
Estandarizar procesos	5	5	4	4	5	23	Alta
Documentar procesos	4	5	4	5	5	23	Alta
Registrar adecuadamente los inventarios de materia prima	4	4	4	4	5	21	Media Alta
Implementar diagramas de flujo	5	5	4	5	5	24	Alta
TOTAL	23	23	19	22	25	112	

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Tabla 4 Matriz de Análisis de Impactos de los Objetivos

Matriz de análisis impacto de objetivos						
Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	total
Mejorar la productividad	Lograr un control de cada actividad en el proceso (4)	Inclusión a todo el personal en la implementación del Manual de Procesos (5)	Adecuada clasificación de residuos (5)	Mejora en el desempeño laboral (4)	Analizar el desempeño para futuros productos (3)	21
Estandarizar procesos	Realizar una adecuada capacitación de uso de materia prima (4)	Genera compromiso por parte del personal (4)	Uso eficiente de los recursos para la producción (5)	Se evita reprocesos (4)	Evaluación constante para la reducción de errores en los procesos (4)	21
Documentar procesos	Total conocimiento de los procesos productivos (4)	Incrementa el nivel productivo (4)	Identificar actividades que puedan provocar colisión al ambiente (5)	Control de cantidades de materia prima para la producción (4)	Capacitación y formación a los empleados (5)	22
Registrar adecuadamente los inventarios de materia prima	Capacitación en herramientas para el manejo de inventarios (4)	Mejorar la comunicación y conocimiento del proceso productivo (4)	Control de materia prima (5)	Mayor control de proceso productivo (4)	Actualización de los niveles de producción (4)	21
Implementar diagramas de flujo	Conocer los procesos de producción de inicio a fin (5)	Visualización optima de actividades del proceso de Producción (5)	Identificar actividades que generen desperdicios (4)	Detectar problemas y oportunidades (4)	Capacitar a nuevos empleados en el desarrollo de actividades (4)	22
TOTAL	21	22	24	20	20	

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

4.3 Diagrama de Estrategias

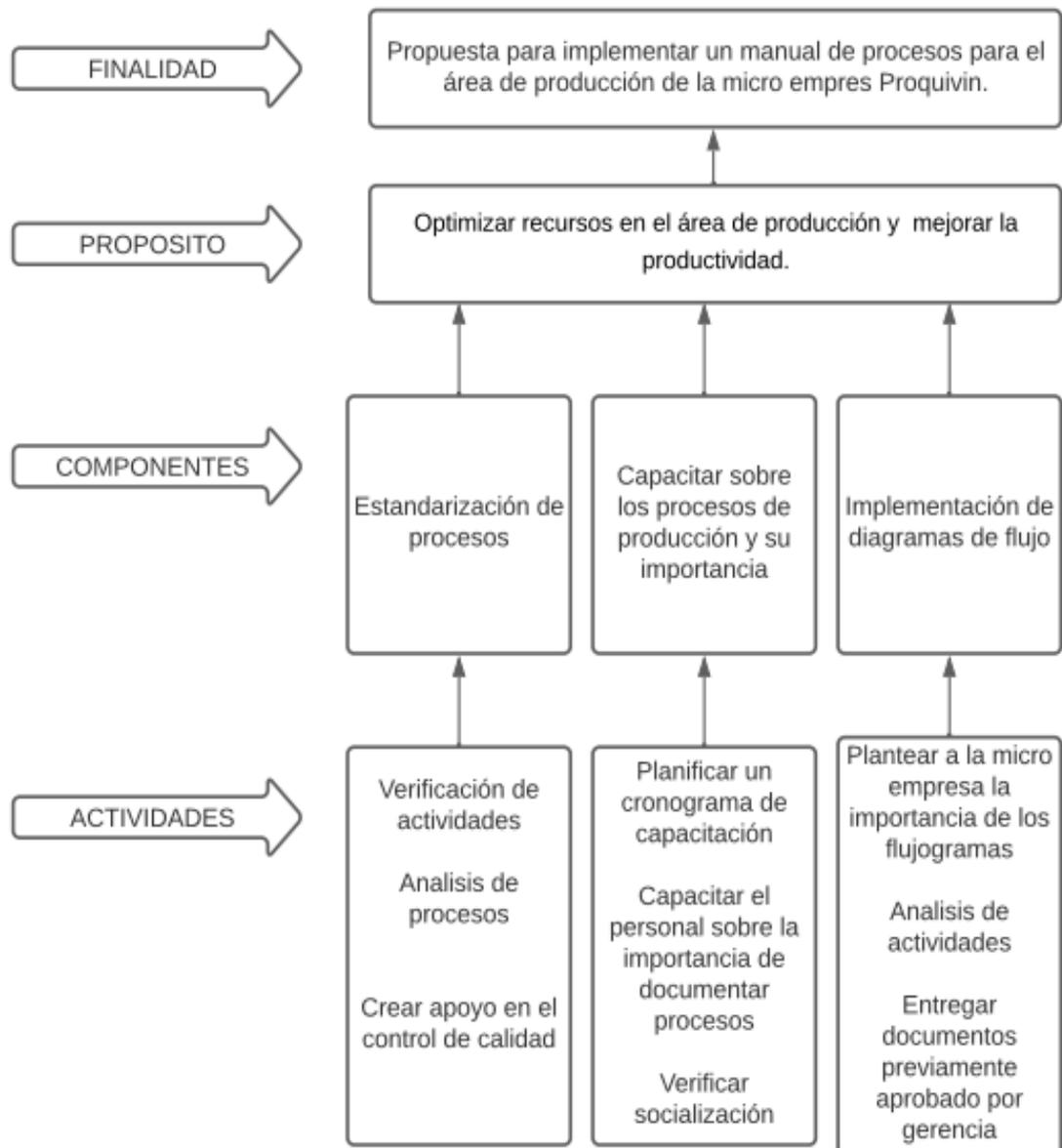


Figura 4 Diagrama de estrategias

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

4.4 Matriz de Marco Lógico

La matriz de marco lógico es el resultado de cada uno de los análisis de la metodología de marco lógico, donde se exponen de forma ordenada y clara cada uno de los pasos que se realizarán en la planeación, ejecución y evaluación del proyecto. La cual consta de una lógica horizontal (resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos) y una lógica vertical (fin, propósito, componentes y actividades). (Caro Gonzalez, 2016)

- Lógica vertical:

Fin: consiste en el impacto que genera el proyecto en el sector.

Propósito: es el objetivo que se pretende alcanzar para dar solución al problema central.

Componentes: son los resultados que se entregaran durante cada paso de la ejecución del proyecto y así alcanzar el objetivo central.

Actividades: consisten en las labores o tareas que se realizaran para lograr ejecutar cada uno de los componentes.

- Lógica horizontal:

Resumen narrativo: describe de forma clara y sencilla lo que se pretende alcanzar.

Indicadores: son medidas para establecer el alcance de cada paso del proyecto la cual se expresan de forma cuantitativa y también se usa para evaluar el proyecto.

Medios de verificación: son las evidencias que justificaran cada uno de los indicadores alcanzados.

Supuestos: factores externos que pueden llegar a ocurrir en el desarrollo de cada objetivo, los cuales pueden ser favorables o negativos para el proyecto.

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

Matriz de análisis impacto de objetivos			
RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Finalidad del proyecto			
Implementar un manual de procesos para el área de producción de la micro empresa Proquivin.	% de implementación de propuesta de mejoras en el proceso productivo	Manual de procesos documentado	Aplicación de nuevos estándares de calidad en el proceso de producción
Propósito del proyecto			
Optimizar recursos en el área de producción y mejorar la productividad.	Índice de productividad Lotes de producción realizados / lotes programados x 100	Hojas de registro de lotes de producción concluidas	Se cumple la meta planteada aumentando la productividad
Componentes del proyecto			
Estandarización de procesos	Medir en un % las actividades para cumplir con la producción diaria. Producción real / Capacidad productiva x 100	Registro de cada uno de los procesos de producción mediante supervisión de actividades	Cumplimiento con los tiempos de producción establecidos
Capacitar sobre los procesos de producción y su importancia	Capacitación al 100% del personal de producción	Formato de asistencia de capacitación Evidencia fotográfica	Mejora la eficiencia de los trabajadores para alcanzar objetivos.
Implementación de diagramas de flujo	Registro del 100% de procedimientos de inicio a fin de los procesos de salsas	Diagramas de flujo BPMN	Identificar problemas y oportunidades de mejora en los procesos.

Fuente: Elaboración propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Tabla 6 Actividades del Proyecto

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Verificación de actividades	\$ 40,00	Recopilación de documentación existentes	Acceso a la información
Análisis de procesos	\$ 60,00	Árbol de problemas	Conocimiento y comprensión del proceso de producción y el control de calidad
Crear apoyo en el control de calidad	\$ 200,00	Documentación de actividades realizadas para apoyo al control de calidad	Apoyo en expertos en aseguramiento de la calidad
Planificar un cronograma de capacitación	\$ -	Notificación de aprobación de la fecha de propuesta	Disponibilidad de infraestructura para el fin. Personal predispuesto
Capacitar al personal sobre la importancia de documentar procesos	\$ 30,00	Formato de asistencia de capacitación	Aprobación de presupuesto
Verificación de socialización	\$ -	Firma de asistencia de personal que recibe la socialización	Aprobación de propuesta y apoyo en expertos para generar rentabilidad
Plantear a la microempresa la importancia de los flujogramas	\$ 10,00	Diagramas de flujo BPMN	Actualización de información para capacitar a personal nuevo en la micro empresa
Análisis de actividades	\$ -	Documentación de actividades	Se identifica falencias y oportunidades para ejecutar mejoras
Entregar documentos previamente aprobados por la gerencia	\$ 15,00	Lista de personas que recibieron la documentación o certificado de constancia la entrega	Aprobación de propuesta

Fuente: Elaboración propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 ANTECEDENTES

Proquivin inicia sus actividades en el año 2012, es una micro empresa de productos alimenticios que produce salsas y aderezos para acompañar las comidas.

Inicialmente solo realizaban el proceso de elaboración de la mayonesa y envasado de varios productos, al pasar los años y la eficiencia de tiempos de entrega a sus clientes se opta por adquirir otra maquinaria para realizar otros productos como la salsa de tomate con su presentación en sachet de 5,6 y 7 gramos.

Al tener una demanda alta de productos se opta por cambiar de lugar y trasladarse al sector de Calderón, se adquiere nueva maquinaria para la elaboración de otros productos, expandiendo su variedad a mostaza, salsa amarilla, salsa de ají, salsa de soya, entre otros. Proquivin, cuenta con todos los permisos de funcionamiento exigidos por el municipio y el gobierno, además cumple con las normativas del ARCSA, institución encargada de calificar a este tipo de empresas. Los productos Proquivin cuentan con los registros sanitarios y cumplen todas las normas que los organismos de control exigen.

La propuesta de implementación de un manual de procesos y procedimientos se enfoca en mejorar la productividad en el área de producción de la micro empresa Proquivin, cuya actividad se ha venido desarrollando en un lapso de 12 años.

El levantamiento de información y documentar los procesos productivos es de gran importancia porque se obtiene un control de las actividades y orden en los procesos productivos. En un mercado donde la competencia prolifera, la única manera de sobrevivir es documentar constantemente lo que la gente está realizando, esto permite establecer una identidad, diferenciando sus productos de los de la competencia, lo que a su vez permite crecer en el mercado.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

5.1.1 Marco Teórico

5.1.1.1 Manuales

“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Duhalt Krauss, 1997).

5.1.1.2 TIPOS DE MANUALES DE CONTROL INTERNO

5.1.1.2.1 Organización. - “Este tipo de manual resume el manejo de una Empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área” (Morales, 2017).

5.1.1.2.2 Departamental. - “Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple” (Morales, 2017).

5.1.1.2.3 Política. - “Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una Empresa en particular” (Morales, 2017).

5.1.1.2.4 Calidad. - “Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la Empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización” (Morales, 2017).

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

5.1.1.2.5 Sistema. - “Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales” (Morales, 2017).

5.1.1.2.6 Finanzas. - “Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la Empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador” (Morales, 2017).

5.1.1.2.7 Múltiple. – “Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la Empresa, más bien generales o explicar la organización de la Empresa, siempre expresándose en forma clara” (Morales, 2017).

5.1.1.2.8 Procedimientos. - “Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta” (Morales, 2017).

5.1.1.2.9 Bienvenida. – “Su función es introducir brevemente la historia de la Empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la Empresa” (Morales, 2017).

5.1.1.2.10 Técnicas. - “Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas” (Morales, 2017).

5.1.1.3 Procesos

“Conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. el proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información” (Carrasco, 2011).

5.1.1.4 Procedimientos

“Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos” (Vivanco, 2017).

5.1.1.5 Manual De Procedimientos

“Son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución” (Vivanco, 2017).

5.1.1.6 Objetivos Del Manual De Procedimientos

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

5.1.1.6.1 Objetivos Generales

Diseñar un manual de procesos y procedimientos que permita mejorar la productividad en el área de producción de la micro empresa Proquivin.

5.1.1.6.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos que actualmente ejecuta la micro empresa Proquivin.
- Diseñar y diagramar los procesos de producción mediante BPMN.
- Realizar una socialización del manual de procedimientos al área de producción en la micro empresa Proquivin.

5.1.1.7 Misión

La misión de Proquivin es:

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Satisfacer las necesidades del mercado, brindar garantía de calidad de las salsas y aderezos para entregar productos seguros a los consumidores y con los mejores costos de producción.

5.1.1.8 Visión

La visión de Proquivin es:

Ser una empresa líder a nivel nacional en el proceso y comercialización de salsas y aderezos, experimentar y mejorar cada día en la calidad de nuestros productos para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores.

5.1.1.9 Política De Calidad

La microempresa Proquivin se enfoca en la calidad de los productos, la mejora continua, para una satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y consumidores del mercado.

La calidad es el resultado de la participación de la participación de todos y cada uno de los empleados.

5.1.1.10 Organigrama Estructural

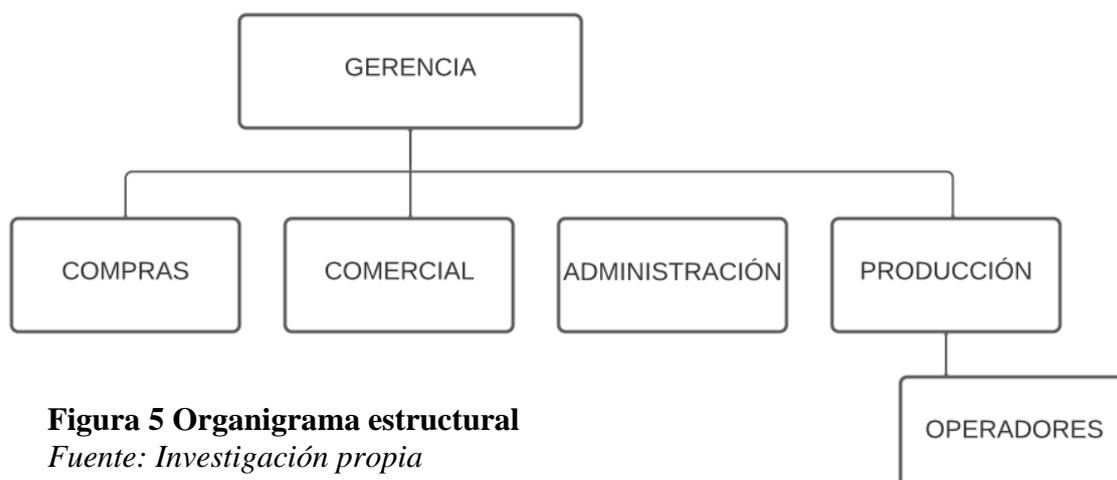


Figura 5 Organigrama estructural

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

5.1.1.10.1 Descripción De Las Funciones De Organigrama Estructural

Gerente. – Dirección de la micro empresa en los procesos operativos, administrativos, contables, distribución de puestos de trabajo, planeación y toma de decisiones para alcanzar los objetivos establecidos en conjunto con el personal.

Compras. – Asegurar el suministro de materia prima, coordinación de entregas con los proveedores, verificar precios, calidad, control de inventarios, apoyo al área administrativa.

Comercial. – Mantiene una buena relación con los clientes internos y externos, toma los pedidos de los clientes, coordinación con el personal de la empresa para que el cliente reciba sus productos en los tiempos establecidos, ofertar nuevos productos.

Administración. – Apoyo en las tareas gerenciales y operacionales para lograr un óptimo funcionamiento de la micro empresa, organización de documentos, archivo y registro.

Producción. _Leen las ordenes de trabajo para la organización un cronograma de trabajo, control el proceso de producción, verificación de materia prima, materiales existentes en la bodega de la planta, elaboración de inventario para realizar un nuevo pedido de materia prima.

Operadores. - Elaboración del proceso de salsas, bajo los estándares de calidad, solicita materia prima y suministros de producción, revisar las máquinas que se usan para la

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

elaboración, control de calidad, traslada el producto terminado al área de producto terminado al área determinada para cada uno de los productos.

5.1.2 Marco Legal

5.1.2.1 Tipo De Empresa. Proquivin es una micro empresa dedicada a la producción y comercialización de salsas y aderezos, así también el envasado de varios productos.

5.1.2.2 Según Su Escala.

Proquivin se encuentra dentro de la clasificación de micro empresas debido a que su inversión e infraestructura se encuentra en los \$ 100.000 con una nómina de 7 personas entre operarios y administrativos, cuenta con un RUC y cumple con el pago de impuestos como contribuyente al SRI.

5.1.2.3 Según Su Actividad. El proyecto se desarrolló para diseño de una propuesta de un manual de procesos y procedimientos en el área de producción basado en la normativa INEN NTE.

5.1.2.4 Según Su Capital.

Proquivin es una micro empresa familiar puesto que el capital invertido se halla respaldado por parte de los dueños de la misma, y para la inversión de crecimientos de infraestructura lo realiza con la solvencia de las ventas para nuevos activos.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

5.1.2.5 Trabajo Y Seguridad Social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (ASAMBLEA, 2008)

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (ASAMBLEA, 2008)

5.2 Descripción

5.2.1 Método Inductivo

“El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares” (Pérez, 2008).

“Pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación” (Pérez, 2008).

5.2.2 Método Deductivo

“El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas” (Pérez, 2008).

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

“Las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera” (Pérez, 2008).

5.2.4 Enfoque De La Investigación

Este proyecto está enfocado al sector que realiza la misma y todos sus involucrados, como sus empleados, clientes, gerencia, para obtener información y a la vez realizar un análisis.

5.2.4.1 Población Y Muestra

“La POBLACIÓN de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (Nefati, 2016).

“La POBLACIÓN tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada” (Nefati, 2016).

“Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un SUBGRUPO DE LA POBLACIÓN o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población” (Nefati, 2016).

En función de la importancia de los autores directamente involucrados, serían los operadores de la micro empresa Proquivin, se realiza una encuesta para tener una información necesaria de la cantidad de información con la que cuentan y obtener su opinión acerca de si consideran que un manual de procesos y procedimientos sería algo fructífero para ser implementado.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Tabla 7 Plan de muestreo

Muestra de aplicación cuestionarios	N°
Operadores del área de producción	4
Personal Administrativo	3
TOTAL	7

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Tabla 8 Formato de encuesta

N°	Pregunta	Indicador
		SI NO
1	¿Tiene conocimiento sobre que es un manual de procesos y procedimientos?	
2	¿Considera usted que existe desorganización en los procesos de producción?	
3	¿Conocer usted los beneficios de un manual de procesos y procedimientos?	
4	¿Considera importante, documentar los procesos y procedimientos del proceso de elaboración de salsas?	
5	¿Cree usted que un manual de procesos y procedimientos mejorara la productividad?	
6	¿Considera que un manual de procesos y procedimientos ayudara a aumentar la calidad?	
7	¿Cree usted que es importante asignar actividades para evitar procesos repetitivos?	
8	¿Conoce usted, la forma de realizar sus actividades diarias?	
9	¿Aceptaría ser capacitado y evaluado para poder mejorar su desempeño?	
10	¿Considera que el cliente al tener conocimiento de que se trabaja con un manual de procedimiento le dará mayor confianza para su fidelidad?	

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

5.2.4.2 Método De Recolección De Información Y Tabulación.

Conteo de información obtenida una vez concluida la encuesta. Cálculo de porcentajes positivos y negativos. Análisis estadístico conforme al grafico que los resultados reflejen.

Tabulación de todos los resultados en cada respuesta.

5.2.5 Resultados De La Encuesta

1. Pregunta N°1 ¿Tiene conocimiento sobre que es un manual de procesos y procedimientos?

Tabla 9 Conocimiento manuales

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	3	4	7
Porcentaje	42.9%	57.1%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

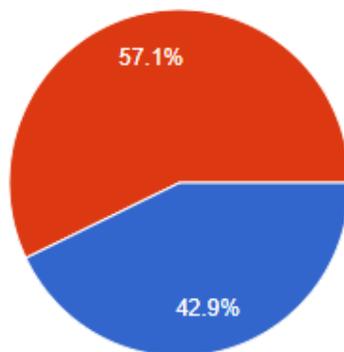


Figura 6 Conocimiento de manuales

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 1, indica que el 57.1% del personal no tiene conocimiento acerca de lo que es un manual de procesos y procedimientos.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

2. Pregunta N°2 ¿Considera usted que existe desorganización en los procesos de producción?

Tabla 10 Desorganización en el proceso de producción

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	2	5	7
Porcentaje	28.6%	71.4%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

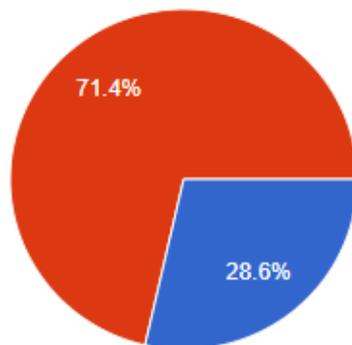


Figura 7 Desorganización en el proceso de producción

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 3, indica que el 71.4% considera que existe desorganización en el proceso de producción.

3. Pregunta N°3 ¿Conoce usted los beneficios de un manual de procesos y procedimientos?

Tabla 11 Beneficios de un manual de procesos

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	1	6	7
Porcentaje	14.3%	85.7%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

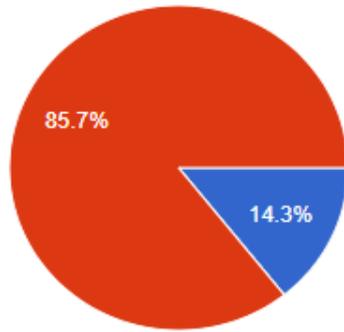


Figura 8 Beneficios de un manual de procesos

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 3, indica que el 85.7% no tienen conocimiento sobre los beneficios de un manual de procesos.

1. Pregunta N°4 ¿Considera importante, documentar los procesos y procedimientos del proceso de elaboración de salsas?

Tabla 12 Importancia de documentar procesos

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	7	0	7
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena



Figura 1 Importancia de documentar procesos

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Análisis: El resultado de la pregunta 4, indica que el 100% del personal considera que es importante documentar los procesos.

2. Pregunta N°5 ¿Cree usted que un manual de procesos y procedimientos mejorara la productividad?

Tabla 13 Mejora de productividad

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	7	0	7
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena



Figura 9 Mejora de productividad

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 5, indica que el 100% del personal considera que un manual de proceso mejorara la productividad.

3. Pregunta N°6 ¿Considera que un manual de procesos y procedimientos ayudara a aumentar la calidad?

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Tabla 14 Aumento de calidad

Respuesta	SI	NO	TOTAL
Nº	7	0	7
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena



Figura 10 Aumento de calidad

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 6, indica que el 100% del personal considera que un manual de procesos y procedimientos ayudara a mejorar la productividad.

4. N°7 ¿Cree usted que es importante asignar actividades para evitar procesos repetitivos?

Tabla 15 Evitar procesos repetitivos

Respuesta	SI	NO	TOTAL
Nº	7	0	7
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.



Figura 11 Evitar procesos repetitivos

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 7, indica que el 100% del personal considera que es importante asignar actividades para evitar procesos repetitivos.

5. N°8 ¿Conoce usted, la forma de realizar sus actividades diarias?

Tabla 16 Conocimiento de actividades diarias

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	6	1	7
Porcentaje	85.7%	14.3%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

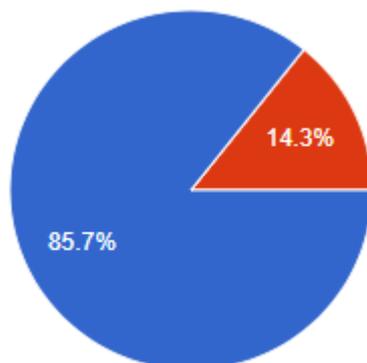


Figura 12 Conocimiento de actividades diarias

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Análisis: El resultado de la pregunta 8, indica que el 85.7% si conocer la forma de realizar sus actividades diarias en el área de producción.

6. Pregunta N°9 ¿Aceptaría ser capacitado y evaluado para poder mejorar su desempeño?

Tabla 17 Capacitación y evaluación de desempeño

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	7	0	7
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena



Figura 13 Capacitación y evaluación de desempeño

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 9, indica que el 100% del personal aceptaría ser capacitado y evaluado para mejorar su desempeño.

7. Pregunta N°10 ¿Considera que el cliente al tener conocimiento de que se trabaja con un manual de procedimiento le dará mayor confianza para su fidelidad?

Tabla 18 Fidelidad de clientes

Respuesta	SI	NO	TOTAL
N°	7	0	7
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena



Figura 14 Fidelidad de clientes

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Análisis: El resultado de la pregunta 10, indica que el 100% del personal considera que el manual de procedimientos brindara una mayor confianza al cliente.

5.03 Formulación del Proceso de Socialización de la Propuesta

Se plantea la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el área de producción de salsas de la micro empresa Proquivin, para mejorar de la productividad.

Es importante el uso de manuales en el área de producción y asimismo la socialización del mismo, debido a que la mayoría de personas realizan sus actividades por conocimiento lógico y sin una guía como lo es un manual de procedimientos.

La propuesta del manual de procesos y procedimientos será la base de la calidad y el mejoramiento continuo para la eficiencia y eficacia

El planteamiento completo de la propuesta se encuentra en el anexo.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Tabla 19 Proceso de producción salsas Ramoneli

PROCESO DE PRODUCCIÓN SALSAS RAMONELI			
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	UBICACIÓN
1	Oficina	Generación de orden de producción	Área de producción
2	Operario	Verificación de materia prima	Área de producción
3	Operario	Calibración de balanza	Área de producción
4	Operario	Dosificación, pesaje de materia prima	Área de producción
5	Operario	Preparación de utensilios de trabajo	Área de producción
6	Operario	Preparación de maquinaria	Área de producción
7	Operario	Premezcla de ingredientes	Área de producción
8	Operario	Colocar materia prima en la máquina de salsa fría o caliente.	Área de producción
9	Operario	Controles (temperatura, color, tiempo, viscosidad)	Área de producción
10	Operario	Preparar bidones de almacenamiento	Área de producción
11	Operario	Abrir válvula de llenado	Área de producción
12	Operario	Envasado según orden de producción	Área de producción
13	Operario	Tomar muestra para control estadístico	Área de producción
14	Operario	Registro de peso de producción total	Área de producción
15	Operario	Limpieza de área de trabajo	Área de producción

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Tabla 20 Procedimiento de elaboración de salsa de tomate

PROCESO DE ELABORACIÓN SALSAS DE TOMATE			
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	UBICACIÓN
1	Oficina	Orden de producción	Área de producción
2	Operario	Verificación de materia prima	Área de producción
3	Operario	Limpieza y esterilización de marmita	Área de producción
4	Operario	Calibración de la balanza	Área de producción
5	Operario	Pesar materia prima según especificaciones de formulación de salsa	Área de producción
6	Operario	Encender el agitador de la marmita	Área de producción
7	Operario	Premezcla de ingredientes	Área de producción
8	Operario	Colocar materia prima en la marmita	Área de producción
9	Operario	Cocción de la salsa según especificaciones de la formulación de salsa	Área de producción
10	Operario	Control (temperatura, color, tiempo, viscosidad)	Área de producción
11	Operario	Apagar la marmita / Se debe mantener el agitador encendido	Área de producción
12	Operario	Preparar los bidones (funda de propileno), junto con la cernidera para controlar grumos de la salsa	Área de producción
13	Operario	Abrir válvula de llenado	Área de producción
14	Operario	Envasado según orden de producción	Área de producción
15	Operario	Tomar muestra para control estadístico	Área de producción
16	Operario	Registro de peso de producción total	Área de producción
17	Operario	Limpieza de área de trabajo	Área de producción

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Tabla 21 Procedimiento de elaboración de mayonesa

PROCESO DE ELABORACIÓN MAYONESA			
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	UBICACIÓN
1	Operario	Orden de producción	Oficina
2	Operario	Verificación de materia prima	Área de producción
3	Operario	Limpieza y esterilización del tanque de premezcla	Área de producción
4	Operario	Calibración de la balanza	Área de producción
5	Operario	Pesar materia prima según especificaciones de formulación de mayonesa	Área de producción
6	Operario	Pasteurización de huevos según especificaciones de formulación de mayonesa	Área de producción
7	Operario	Batir los ingredientes para evitar grumos	Área de producción
8	Operario	Encender el tanque de premezcla	Área de producción
9	Operario	Añadir la materia prima al tanque de premezcla	Área de producción
10	Operario	Abrir la válvula para colocar en recipiente	Área de producción
11	Operario	Colocar mezcla en tolva en el molino coloidal	Área de producción
12	Operario	Control (temperatura, color, tiempo, viscosidad, PH)	Área de producción
13	Operario	Preparar los bidones (funda de propileno)	Área de producción
14	Operario	Envasado según orden de producción	Área de producción
15	Operario	Tomar muestra para control estadístico	Área de producción
16	Operario	Registro de peso de producción total	Área de producción
17	Operario	Limpieza de área de trabajo	Área de producción

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

CAPÍTULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Recursos

Para la realización del presente proyecto fue imprescindible investigación y el levantamiento de información dentro de la planta de producción de la micro empresa Proquivin.

Se determina que los aspectos administrativos son los diferentes recursos con los que se debe contar para la correcta ejecución de proyecto entre los que se pueden clasificar: los humanos, financieros, tecnológicos y el tiempo de ejecución el que puede expresarse mediante un cronograma.

6.1.1 Recursos Humanos

- Tutor de tesis
- Lector de tesis
- Gerente propietario
- Operarios de producción

6.1.2 Recursos Tecnológicos

- Laptop
- Impresora
- Acceso a internet
- Smart Phone

6.1.3 Recursos Materiales

- Esferos
- Manual

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

- Carpetas, documentos internos
- Cuaderno
- Empastado
- Resma de papel
- Impresiones

6.1.4 Recursos Financieros

- Presupuesto para la elaboración e implementación de un manual de procesos y procedimientos.

6.1.5 Otros

- Infraestructura
- Transporte

6.2 Presupuesto

Tabla 22 Presupuesto tesis y manual de procesos y procedimientos

Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Impresiones	130	\$ 0,05	\$ 6,50
Laptop	1	\$ 350,00	\$ 350,00
Internet Netlife	5	\$ 35,00	\$ 175,00
Esferos	2	\$ 0,50	\$ 1,00
Cuaderno	1	\$ 3,00	\$ 3,00
Empastado	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Resma de papel	1	\$ 4,00	\$ 4,00
Proceso de titulación	1	\$ 960,00	\$ 960,00
Socialización	1	\$ 30,00	\$ 30,00
Total			\$ 1.539,50

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

6.3 Cronograma

En el siguiente cronograma se detalla las actividades y el tiempo en el que se realizó cada uno de los capítulos.

Tabla 23 Cronograma de tesis

MES SEMANA ACTIVIDAD	DICIEMBRE 2021				ENERO 2022				FEBRERO 2022				MARZO 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO 1																
Antecedentes / Contexto		X														
Justificación		X														
Definición de la Matriz T			X													
CAPÍTULO 2																
Mapeo de involucrados						X										
Matriz análisis de involucrados						X										
CAPÍTULO 3																
Árbol de problemas							X									
Árbol de objetivos							X									
CAPÍTULO 4																
Matriz análisis de alternativas							X									
Matriz análisis impacto de objetivos								X								
Diagrama de estrategias									X							
Matriz de marco lógico										X						
CAPÍTULO 5																
Propuesta											X					
Propuesta												X				
Propuesta													X			
CAPÍTULO 6																
Recursos														X		
Presupuesto																X
Cronograma																X
CAPÍTULO 7																
Conclusiones																X
Recomendaciones																X
Bibliografía																X
Anexos																X

Fuente: Investigación propia

Autor: Mariuxi Michilena

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

La estandarización de procesos es importante para que la micro empresa Proquivin se ajuste e ingrese a los nuevos modelos productivos basados en la mejora continua, reducción de desechos y el uso de recursos más óptimo y eficiente.

El uso de un manual de procesos y procedimientos, ayuda a conocer las actividades que se deben realizar en el área de producción, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, evita a la duplicidad de tareas, además facilita la inducción de los nuevos colaboradores y se lleva un control interno.

La capacitación constante del personal de la micro empresa Proquivin, permite encontrar oportunidades de mejora en la realización de cada una de las actividades de la planta de producción.

7.2 Recomendaciones

Es fundamental llevar un control detallado de los procesos de apoyo que se generan alrededor de los procesos de producción, como el inventario de galones, baldes y etiquetas o de materia prima ya que la falta de esta puede ocasionar retrasos en la entrega de órdenes de producción de los clientes, principalmente las entregas fuera de la ciudad de Quito.

La propuesta del manual de procesos y procedimientos de producción entregado a la micro empresa Proquivin, debe ser utilizado como guía y aporte para la planificación, desarrollo y evaluación de la producción, así como la capacitación e inducción del nuevo personal que ingresa a esta área, y según las necesidades realizar una actualización del mismo.

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberto, M. L., Dianelys, N. R., Arialys, H.-N., & Raúl, C. R. (2019). Procedure for process management. *Revista chilena de ingeniería*, 328-342.
- Álvarez, J. M. (2012). *Confirguración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR Ediciones.
- ASAMBLEA, C. (2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*.
- Barrezueta Orellana, J. A. (2020). Aplicación del diagrama de pareto en el departamento de cobranzas de la compañía de seguros Condor. *Repositorio Utmachala*.
- Betancourt. (9 de Agosto de 2016). *Cómo hacer un árbol de objetivos: Ejemplo práctico*. Obtenido de www.ingenioempresa.com/arbol-de-objetivos.
- Caro Gonzalez, L. S. (2016). *LA METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO ASPECTO INDISPENSABLE EN LA IDENTIFICACION DE PROYECTOS AGROPECUARIOS (CASO PRACTICO), MONOGRAFIA DE GRADO, UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2036/1/TGT-696.pdf>
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Corporación Financiera Nacional . (Junio de 2021). Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2021/fichas-sectoriales-2-trimestre/Ficha-Sectorial-Elaboracion-de-Especias-Salsas-Condimentos.pdf>
- Duhalt Krauss, M. (1997). Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas. Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Mero, J., & Jose, M. (2020). ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD FINANCIERA DE LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA PRODUCTORA DE "SALSAS GOURMET". *Tesis de grado*. Universidad San Gregorio de Portoviejo, Guayaquil.
- Morales, E. (26 de octubre de 2017). *LOS TIPOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS*. Obtenido de Manuales Administrativos: <https://everlynmanualesadministrativos.blogspot.com/2017/10/tipos-de-manuales.html>
- Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

- Muñoz, F. (01 de octubre de 2012). *ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS*. Obtenido de DOCPLAYER:
<https://docplayer.es/41690841-Analisis-de-involucrados-f-a-c-u-l-t-a-d-d-e-a-d-m-i-n-i-s-t-r-a-c-i-o-n-d-e-p-r-o-y-e-c-t-o-s.html>
- Nefati, T. D. (2016). Obtenido de
<https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>
- Pérez, J. (2008). *MÉTODO DEDUCTIVO*. Obtenido de DEFINICIÓN DE:
<https://definicion.de/metodo-deductivo/>
- Pérez, J. (2008). *METODO INDUCTIVO*. Obtenido de DEFINICION DE:
<https://definicion.de/metodo-inductivo/>
- Sánchez, A. G., Ríos, C. R., & Santos, A. F. (2018). Factores críticos de éxito para la implementación de Business Process Management (BPM): estudio de caso para la cadena de suministro de una empresa del sector floricultor. *Escuela De Administración De Negocios*, 85-108.
- Secretaría técnica planifica Ecuador. (2017). *planificacion.gob.ec*. Obtenido de
<https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*, 9(2), 247-252. Obtenido de ACAMEDIA:
https://www.academia.edu/44080673/LOS_MANUALES_DE_PROCEDIMIENTOS_COMO_HERRAMIENTAS_DE_CO
- Zaldumbide, O. (2019). *METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS, UN ENFOQUE PARA LA IMPLEMENTACIÓN*. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa IV (7)*, , 31-43.

ANEXOS

Anexo 1 Registro de producción



20

22

GRANEL

CONTROL DE PRODUCCIÓN A GRANEL (GALONES / BALDES)

Fecha: / / 2022
Lote:
Producto:
Cantidad estimada: Kg
Cantidad real: Kg
Pesos:
Observaciones:
Responsable:

CONTROL DE PRODUCCIÓN A GRANEL (GALONES / BALDES)

Fecha: / / 2022
Lote:
Producto:
Cantidad estimada: Kg
Cantidad real: Kg
Pesos:
Observaciones:
Responsable:

CONTROL DE PRODUCCIÓN A GRANEL (GALONES / BALDES)

Fecha: / / 2022
Lote:
Producto:
Cantidad estimada: Kg
Cantidad real: Kg
Pesos:
Observaciones:
Responsable:

CONTROL DE PRODUCCIÓN A GRANEL (GALONES / BALDES)

Fecha: / / 2022
Lote:
Producto:
Cantidad estimada: Kg
Cantidad real: Kg
Pesos:
Observaciones:
Responsable:

Anexo 2 Producto terminado / Salsa de tomate



Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Anexo 3 Producto terminado / Mayonesa



Anexo 4 Almacenamiento de producto terminado



Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Anexo 5 Orden de producción

 PROQUIVIN	ORDEN DE PRODUCCIÓN						 RAMONELI <i>Dándole gusto a su gusto.</i>					
	FECHA DE PEDIDO:			LOTE N°:			N° DE PRODUCCIÓN:			CLIENTE:		
FECHA DE ENTREGA			CIUDAD:									
CANTIDAD	SALSA DE TOMATE						MAYONESA					
	SACHET			GALON			SACHET			BALDE		
	5gr	6gr	7gr	1 kg	2 kg	3,6 kg	5gr	6gr	7gr	1 kg	2 kg	3,6 kg
PEDIDO TOTAL												

ELABORADO POR _____

REVISADO POR _____

AUTORIZADO POR _____

Anexo 6 Manual de procesos y procedimientos

 PROQUIVIN	<i>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</i>	VERSIÓN: 01
		CÓDIGO: MP-RAM-01

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SALSAS RAMONELI



**MARZO
2022**

ELABORADO: MARIUXI MICHILENA	REVISADO POR: OSWALDO QUISHPE	APROBADO POR:
FECHA: MARZO 2022	FECHA: MARZO 2022	FECHA: MARZO 2022

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

Anexo 7 Carta de Auspicio



 /proquivin
 /proquivin/

Quito, 22 de abril del 2022

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del Manual de procesos y procedimientos desarrollado por la Srta. Zoila Mariuxi Michilena Sanchez, estudiante del Instituto Tecnológico Universitario Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por PROQUIVIN, con la propuesta "Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022"

El mencionado manual de procesos y procedimientos se encuentra terminado y en proceso de implementación.

Es todo lo que puedo mencionar en honor a la verdad.

Atentamente,



Oswaldo Quishpe
Gerente Propietario
Proquivin

Anexo 8 Certificado de Análisis de Similitud



Plagiarism Checker X - Report Originality Assessment

Overall Similarity: **9%**

Date: abr. 19, 2022

Statistics: 1381 words Plagiarized / 14763 Total words

Remarks: Low similarity detected, check with your supervisor if changes are required.



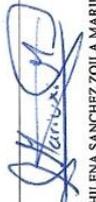
ING. ANDRES OLALLA
TUTOR
CI: 1715048458



Anexo 9 Bitácora de Tutorías

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA										
BITÁCORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN										
OLALLA BRAVO PATRICIO ANDRES										
MICHILENA SANCHEZ ZOLA MARIUXI										
T.S. PRODUCCION 2018										
IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE PRODUCCION, EN LA MICRO EMPRESA PROQUIVIN, EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2021.										
Quito, 22 de abril del 2022. 10:52:17										
ACUMULATIVO										
PROYECTO ACTIVO / NO GRADUADO /										
INVESTIGACION DESARROLLO INNOVACION										
NO.	CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	HORA FIN	TEMAS TRATADOS	OBSERVACION	PERIODO:		ESTADO SC
								HORA INICIO	HORA FIN	
1	329797	2021-12-08	INSITU	2021-12-08 19:00:00	2021-12-08 20:30:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	REVISIÓN DE CONTEXTO	2021-12-08 20:30:00	2021-12-08 20:30:00	PROCESADO
2	329798	2021-12-11	AUTONOMA	2021-12-11 08:00:00	2021-12-11 18:30:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	DESARROLLO CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 6 AL 10 DE DICIEMBRE	2021-12-11 18:30:00	2021-12-11 18:30:00	PROCESADO
3	329799	2021-12-08	INSITU	2021-12-08 19:00:00	2021-12-08 20:30:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	REVISIÓN DE JUSTIFICACION	2021-12-08 20:30:00	2021-12-08 20:30:00	PROCESADO
4	329800	2021-12-11	AUTONOMA	2021-12-11 08:00:00	2021-12-11 18:30:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 6 AL 10 DE DICIEMBRE	2021-12-11 18:30:00	2021-12-11 18:30:00	PROCESADO
5	329801	2021-12-15	INSITU	2021-12-15 19:00:00	2021-12-15 20:30:00	ANTECEDENTES / DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	REVISIÓN DE LA DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	2021-12-15 20:30:00	2021-12-15 20:30:00	PROCESADO
6	329802	2021-12-18	AUTONOMA	2021-12-18 08:00:00	2021-12-18 18:30:00	PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	DESARROLLO CORRECCIONES DE LA SEMANA DE 13 AL 17 DE DICIEMBRE	2021-12-18 18:30:00	2021-12-18 18:30:00	PROCESADO
7	329803	2022-01-05	INSITU	2022-01-05 19:00:00	2022-01-05 20:30:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	REVISIÓN DE MAPEO DE INVOLUCRADOS	2022-01-05 20:30:00	2022-01-05 20:30:00	PROCESADO
8	329804	2022-01-08	AUTONOMA	2022-01-08 08:00:00	2022-01-08 18:30:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MAPEO DE INVOLUCRADOS	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 4 AL 7 DE ENERO	2022-01-08 18:30:00	2022-01-08 18:30:00	PROCESADO
9	329805	2022-01-05	INSITU	2022-01-05 19:00:00	2022-01-05 20:30:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / INVOLUCRADOS	REVISIÓN DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	2022-01-05 20:30:00	2022-01-05 20:30:00	PROCESADO
10	329806	2022-01-08	AUTONOMA	2022-01-08 08:00:00	2022-01-08 18:30:00	ANALISIS DE INVOLUCRADOS / MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS	DESARROLLO CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 4 AL 7 DE ENERO	2022-01-08 18:30:00	2022-01-08 18:30:00	PROCESADO
11	329807	2022-01-12	INSITU	2022-01-12 19:00:00	2022-01-12 20:30:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARROL	REVISIÓN ÁRBOL DE PROBLEMAS	2022-01-12 20:30:00	2022-01-12 20:30:00	PROCESADO
12	329808	2022-01-15	AUTONOMA	2022-01-15 08:00:00	2022-01-15 18:30:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARROL	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 10 AL 14 DE ENERO	2022-01-15 18:30:00	2022-01-15 18:30:00	PROCESADO
13	329809	2022-01-12	INSITU	2022-01-12 19:00:00	2022-01-12 20:30:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARROL	REVISIÓN DE ÁRBOL DE OBJETIVOS	2022-01-12 20:30:00	2022-01-12 20:30:00	PROCESADO
14	329810	2022-01-15	AUTONOMA	2022-01-15 08:00:00	2022-01-15 18:30:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARROL	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 10 AL 14 DE ENERO	2022-01-15 18:30:00	2022-01-15 18:30:00	PROCESADO
15	329811	2022-01-19	INSITU	2022-01-19 19:00:00	2022-01-19 20:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	REVISIÓN DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2022-01-19 20:30:00	2022-01-19 20:30:00	PROCESADO
16	329812	2022-01-22	AUTONOMA	2022-01-22 08:00:00	2022-01-22 18:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 17 AL 21 DE ENERO	2022-01-22 18:30:00	2022-01-22 18:30:00	PROCESADO
17	329813	2022-01-26	INSITU	2022-01-26 19:00:00	2022-01-26 20:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	REVISIÓN DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS DE LOS OBJETIVOS	2022-01-26 20:30:00	2022-01-26 20:30:00	PROCESADO
18	329814	2022-01-29	AUTONOMA	2022-01-29 08:00:00	2022-01-29 18:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	DESARROLLO DE CORRECCIONES	2022-01-29 18:30:00	2022-01-29 18:30:00	PROCESADO
19	329815	2022-02-02	INSITU	2022-02-02 19:00:00	2022-02-02 20:30:00	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	REVISIÓN DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	2022-02-02 20:30:00	2022-02-02 20:30:00	PROCESADO
20	329816	2022-02-05	AUTONOMA	2022-02-05 08:00:00	2022-02-05 18:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 31 DE ENERO AL 4 DE FEBRERO	2022-02-05 18:30:00	2022-02-05 18:30:00	PROCESADO
21	329817	2022-02-09	INSITU	2022-02-09 19:00:00	2022-02-09 20:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	REVISIÓN MATRIZ MARCO LÓGICO	2022-02-09 20:30:00	2022-02-09 20:30:00	PROCESADO
22	329818	2022-02-09	AUTONOMA	2022-02-09 08:00:00	2022-02-09 18:30:00	ANALISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE MARCO LOGICO	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA 7 AL 11 DE FEBRERO	2022-02-09 18:30:00	2022-02-09 18:30:00	PROCESADO
23	329819	2022-02-17	INSITU	2022-02-17 19:00:00	2022-02-17 20:30:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	REVISIÓN DE ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	2022-02-17 20:30:00	2022-02-17 20:30:00	PROCESADO
24	329820	2022-02-17	AUTONOMA	2022-02-17 08:00:00	2022-02-17 18:30:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 14 AL 18 DE FEBRERO	2022-02-17 18:30:00	2022-02-17 18:30:00	PROCESADO
25	329919	2022-02-24	INSITU	2022-02-24 19:00:00	2022-02-24 20:30:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	2022-02-24 20:30:00	2022-02-24 20:30:00	PROCESADO
26	329920	2022-02-26	AUTONOMA	2022-02-26 08:00:00	2022-02-26 18:30:00	PROPUESTA / DESCRIPCION (DE LA HERRAMIENTA O METODOLOGIA QUE PROPONE COMO SOLUCION)	TRABAJO EN LAS CORRECCIONES SUGERIDAS	2022-02-26 18:30:00	2022-02-26 18:30:00	PROCESADO

Implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar la productividad en el área de producción en la micro empresa Proquivin en la ciudad de Quito, en el año 2022.

27	329921	2022-03-03	INSITU	2022-03-03 19:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2022-03-03 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
28	329922	2022-03-05	AUTONOMA	2022-03-05 08:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2022-03-05 18:30:00	10.50	TRABAJO EN CORRECCIONES SUGERIDAS	PROCESADO
29	329923	2022-03-10	INSITU	2022-03-10 19:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2022-03-10 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
30	329924	2022-03-12	AUTONOMA	2022-03-12 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2022-03-12 18:30:00	10.50	TRABAJO EN CORRECCIONES SUGERIDAS	PROCESADO
31	329925	2022-03-10	INSITU	2022-03-10 19:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2022-03-10 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
32	329926	2022-03-12	AUTONOMA	2022-03-12 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / PRESUPUESTO	2022-03-12 18:30:00	10.50	TRABAJO EN CORRECCIONES SUGERIDAS	PROCESADO
33	329927	2022-03-17	INSITU	2022-03-17 19:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2022-03-17 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
34	329928	2022-03-17	AUTONOMA	2022-03-17 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2022-03-17 18:30:00	10.50	TRABAJO EN CORRECCIONES SUGERIDAS	PROCESADO
35	329929	2022-03-24	INSITU	2022-03-24 19:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2022-03-24 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
36	329930	2022-03-24	AUTONOMA	2022-03-24 19:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2022-03-24 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
37	329931	2022-03-24	INSITU	2022-03-24 19:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2022-03-24 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE CORRECCIONES Y AVANCES	PROCESADO
38	329932	2022-03-26	AUTONOMA	2022-03-26 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2022-03-26 18:30:00	10.50	TRABAJO EN CORRECCIONES SUGERIDAS	PROCESADO
39	329933	2022-03-31	INSITU	2022-03-31 19:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2022-03-31 20:30:00	1.50	REVISIÓN FINAL	PROCESADO
40	329934	2022-04-02	AUTONOMA	2022-04-02 08:00:00	INFORME FINAL DE TUTOR / INFORME FINAL	2022-04-02 18:30:00	10.50	REVISIÓN FINAL	PROCESADO
							TOTAL HORAS:	231	
 OLALLA BRAVO PATRICIO ANDRES TUTOR CI: 1715048458									
 MICHILENA SANCHEZ ZOILA MARIUXI ALUMNO CI: 1726771619									
 TATAYANTA CORO JAIME GIOVANNI DELEGADO CI: 1715980098									
 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA DESARROLLO DE PROYECTOS									