



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y PERSONAL

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA
MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS
UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTÓN CHILLANES PROVINCIA
DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Trabajo de Titulación previo la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de
Recursos Humanos y Personal

Autor: José Elías Arellano Quinatoa

Tutor: Ing. Angélica Geovanna Manzano Díaz

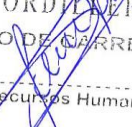
Quito Diciembre 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 31 de noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **ARELLANO QUINATOJA JOSE ELIAS**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue: **IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSÉ E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA, CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERÍODO 2018-2018.**, 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 proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


ING. MANZANO ANGELICA
Tutor de Proyectos

CONSEJO DE CARRERA
Adm. de Recursos Humanos

PSIC. FABIÁN JARA
Delegado Unidad de Titulación


ING. ESCOBAR JORGE
Lector de Proyectos


ING. FRIKTZIA MENDOZA
Directora de Carrera


CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBI
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 E-mail: instituto@cordillera.edu.ec Pág. Web: www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambi (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambi Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

DECLARATORIA

Yo, ARELLANO QUINATOJA JOSE ELIAS portador de la cedula # 0202032777 en calidad de estudiante de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal declaro libremente que: esta investigación realizada por mi autoría es auténtica y ha sido desarrollada a través de un exhaustivo estudio y análisis de la información receptada para su elaboración respetando cada uno de los derechos de autor, mostrando las correspondientes citas y referencias bibliográficas, así también con resultados, conclusiones y recomendaciones originales de mi creación. En honor a la verdad me declaro responsable del contenido, alcance y autenticidad del proyecto que detallo a continuación.



ARELLANO QUINATOJA JOSE ELIAS

Quito, 18 de diciembre del 2018

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, ARELLANO QUINATOJA JOSE ELIAS potador de la cédula de ciudadanía # 0202032777 de conformidad con los once principios y lo establecido en el Artículo 110 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) sobre de los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos, que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de arte, 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 corresponda 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 de 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 aplicara 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 **IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADA EN RECINTO AZANLOMA CANTÓN CHILLANES PROVINCIA DE BOLIVAR EN EL PERIODO 2018-2018**. Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE

CÉDULA

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

Contenido

DECLARATORIA.....	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO 1	1
ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro.....	2
1.01.02 Meso	5
1.01.03 Micro	9
1.02 Justificación.....	10
1.03 Definición del Problema Central.....	12
1.03.01 Análisis Matriz T.....	12
CAPÍTULO 2	13
INVOLUCRADOS	13
2.01 Mapeo de Involucrados	13
IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018	

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	13
2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados.....	13
CAPITULO 3.....	16
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	16
3.01 Árbol de Problemas.....	16
3.02 Árbol de Objetivos	16
3.03 Análisis del Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos	16
CAPITULO 4.....	18
ALTERNATIVAS	18
4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas	18
4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos	19
4.03 Diagrama de estrategias	21
4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias	21
4.04.01 Análisis de la Matriz del Marco Lógico.....	23
CAPITULO 5.....	26
PROPUESTA.....	26
5.01 Antecedentes de la Propuesta.....	26
5.03 Objetivo General	29
IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018	

5.04 Orientación para el estudio.....	29
5.04. 01 Marco Teórico	29
5.04.02 Manual de proceso	30
5.04.03 Cadena de valor.....	32
5.04.04 Misión del manual	35
5.04.05 Visión del manual.....	36
5.04.06 Objetivos del manual	36
5.04.07 Políticas del manual.....	37
5.04.08 Sistema de gestión de calidad	37
5.04.09 Alcance.....	38
5.05 Relación de Contenidos	39
5.06 Metodología	40
5.06.01 Metodología de Marco Lógico.....	40
5.07 Tipo de investigación a realizar	41
5.08 Método deductivo.....	42
5.09 Población.....	43
IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018	

5.10 Muestra.....	43
5.11 Encuesta	44
5.11.01 Cuestionario	45
5.11.02 Consideración de la encuesta	55
5.12 Valores fundamentales de la empresa	55
5.13 Fotografías sobre el proceso actual en la elaboración de la panela.....	57
.....	66
5.14 Mapeo de los procesos actuales en la elaboración de la panela.....	68
5.15 Mapeo del nuevo manual de procesos y procedimientos.....	69
5.16 Pasos para la elaboración de la panela	70
5.18 Maquinaria a ser implementada	72
5.19 Materiales adicionales.....	74
CAPITULO 6.....	76
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	76
6.01 Recursos	76
Recursos Humanos.....	76

Recursos Audio Visuales	76
Infraestructura	77
Material de Apoyo.....	77
6.02 Presupuesto	77
Ver Apéndice J.....	77
6.03 Cronograma.....	77
Ver Apéndice K.....	77
CAPITULA 7	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
7.01 Conclusiones	78
7.02 Recomendaciones.....	79
BIBLIOGRAFÍA	81
APENDICES.....	87

Índice de Tablas

Tabla # 1 <i>Encuesta de superficie y producción agropecuaria continua-caña de azúcar.</i>	7
Tabla # 2 <i>Población objetivo</i>	43
Tabla # 3 <i>Pregunta 1</i>	47
Tabla # 4 <i>Pregunta 2</i>	49
Tabla # 5 <i>Pregunta 3</i>	50
Tabla # 6 <i>Pregunta 4</i>	51
Tabla # 7 <i>Pregunta 5</i>	52
Tabla # 8 <i>Pregunta 6</i>	53
Tabla # 9 <i>Pregunta 7</i>	54
Tabla #10 <i>Pasos para la elaboración de la panela</i>	70
Tabla # 11 <i>Matriz T</i>	87
Tabla # 12 <i>Matriz de análisis de involucrados Apéndice “C”</i>	89
Tabla # 13 <i>Matriz de análisis de alternativas Apéndice “F”</i>	92
Tabla # 14 <i>Matriz de análisis de impacto del objetivo Apéndice “G”</i>	93
Tabla # 15 <i>Matriz del Marco Lógico Apéndice “I”</i>	95
Tabla # 16 <i>Tabla de Presupuesto Apéndice “J”</i>	97
Tabla # 17 <i>Tabla de Cronograma Ver Apéndice “K”</i>	98

Índice de Figuras

<i>Figura: # 1 Cadena de valor</i>	33
Figura # 2 Pregunta 1	48
Figura # 3 Pregunta 2	49
Figura # 4 Pregunta 3	50
Figura # 5 Pregunta 4	51
Figura # 6 Pregunta 5	52
Figura # 7 Pregunta 6	53
Figura # 8 Pregunta 7	54
Figura # 9 Foto – Proceso del cultivo de la caña de azúcar # 1	57
Figura # 10 Foto – Cultivo de la caña de azúcar listo para la cosecha # 2	57
Figura # 11 Foto – Cosecha de la caña de azúcar # 1	58
Figura # 12 Foto – Almacenamiento de la caña de azúcar	58
Figura # 13 Foto – Máquina de extracción	59
Figura # 14 Foto – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar # 1.....	59
Figura # 15 Fotos – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar molienda # 2	60
Figura # 16 Foto – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar # 3.....	60
Figura # 17 Foto – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar # 3.....	61
Figura # 18 Foto – Proceso de extracción del guarapo o jugo de la caña de azúcar # 4.	61
Figura # 19 Foto – Proceso de cernir el guarapo o jugo de la caña de azúcar.	62

Figura # 20 Foto – Traslado del jugo de la caña de azúcar.....	62
Figura # 21 Foto – Almacenamiento del jugo de la caña de azúcar # 1	63
Figura # 22 Foto – Cocción del jugo de la caña de azúcar # 2	63
Figura # 23 Foto – Mezcla del jugo de caña de azúcar transformado en jarabe líquido # 1	64
Figura # 24 Foto – Mezcla del jugo de caña de azúcar transformado en jarabe líquido # 2	64
Figura # 25 Foto – Verificación de que la mezcla esté al punto deseado.	65
Figura # 26 Foto – Colocación de la panela líquida en los moldes # 1.....	65
Figura # 27 Foto – Colocación de la panela líquida en todos en los moldes # 2	66
Figura # 28 Foto – Panela sólida terminada # 1.....	66
Figura # 29 Foto – Panela sólida terminada # 2.....	67
Figura # 30 Mapeo del proceso actual	68
Figura # 31 Mapeo del nuevo proceso productivo.....	70
Figura # 32 Maquinaria nueva - Presupuesto.....	74
Figura # 33 Materiales adicionales- Presupuesto.....	75
Figura # 34 Mapeo de involucrados Apéndice “B”	88
Figura # 35 Árbol de problemas Apéndice “D”.....	90
Figura # 36 Árbol de objetivos Apéndice “E”	91
Figura # 37 Diagrama de estrategias Apéndice “H”	94

DEDICATORIA

A mi dios por ser el que me da la sabiduría y todos mis conocimientos

A mi querida familia que me apoyaron a seguir adelante

A mi esposa y mi hijo por ser los motores que impulsan mi vida

A mi trabajo que ha sido lo fundamental para financiar mis estudios

A mis jefes que supieron ayudarme facilitando el tiempo necesario

A todos mis queridos docentes que compartieron sus conocimientos a lo largo de mi
carrera

A todos mis demás familiares amigos a los que están y los que ya no están pero que
siempre lo llevo en mis pensamientos que están ahí presentes conmigo en cada
momento.

AGRADECIMIENTO

Primero doy gracias DIOS por la salud y vida que nos da por ser quien guía en nuestro camino y ser el que nos da inteligencia y sabiduría.

A nuestros queridos padres y hermanos mi querida esposa y demás familiares que me han brindado su apoyo, comprensión para alcanzar esta tan anhelada meta propuesta en mi persona.

Al Instituto Tecnológico Cordillera que por medio de sus docentes ha sido el guía de la sabiduría y entendimiento que nutrió nuestra alma y mente de conocimientos valiosos para la vida que desde hoy en adelante voy a conllevar.

A la Ingeniera Angélica Manzano tutora, guía y amiga que supo guiarme con sabiduría paciencia y dedicación a lo largo de esta investigación.

RESUMEN EJECUTIVO

En vista de que la empresa Don José e Hijos al momento realizan la fabricación de la panela de forma artesanal y no existen procedimientos y procesos óptimos para dicha ejecución he creído conveniente desarrollar esta tesis.

La finalidad es la de tener personal capacitado e interesado en ejecutar los procesos y procedimientos adecuados para mejorar el nivel de productividad en el personal operativo de la planta fomentando el compromiso en los sistemas de mejora continua a través de la mejor comunicación asertiva dentro de la organización.

Con todo esto se pretende lograr el propósito de disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela.

ABSTRACT

In view of the fact that the company Don José e Hijos at the moment makes the production of panela in an artisanal way and there are no optimal procedures and processes for such execution and believed it convenient to develop this thesis.

The purpose is to have personnel trained and interested in executing the appropriate processes and procedures to improve the level of productivity in the operational staff of the plant, encouraging commitment in the systems of continuous improvement through the best assertive communication within the organization.

With all this, it is intended to achieve the purpose of reducing the high rate of waste of the raw material for the production of panela.

INTRODUCCIÓN

Nace la necesidad de ejecutar el presente proyecto para analizar el problema y proponer implementar un manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento del sistema productivo en la empresa Don José e Hijos dedicada a la elaboración de la panela, ya que podría ser una buena oportunidad de mejorar los procesos con el fin de tener un mejor concepto de negocio que surge de un estudio que presenta resultados en los que se evidencian condiciones para el mercado de la panela con mejoras en el proceso inicial del producto. Además se enfoca en la problemática de los consumidores del producto con una visión sistemática y renovada atendiendo las particularidades y procedimientos de índole técnico económico social e institucional.

Con el propósito de establecer la oferta actual y proyectada se identifican las diferentes opciones de tamaño y su relación con el mercado y criterios para su definición, identificación y selección de procesos técnicos utilizables, aproximación al modelo administrativo para el periodo de operación y las medidas de mitigación pertinentes tomando en cuenta de igual forma han sido determinados los requerimientos de inversión, costos e ingresos para estimar los flujos de fondos que permitirán la aplicación de indicadores que determinen la ejecución del proyecto.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

La empresa Don José e Hijos es una compañía familiar propiedad del señor José Efrén Arellano Villa con una trayectoria de operaciones desde el año 2000. Actualmente está dedicada a la elaboración de la panela ´producto derivado de la caña de azúcar, además se procesa productos derivados como la miel, melcocha, azúcar morena etc.

La panela es un producto que requiere de un auténtico cuidado y dedicación ya que se trata de un producto alimenticio que hemos aplicado con más de 18 años de experiencia en el sector.

Don José e Hijos integran el saber propio de la variedad de la panela y satisfacer el gusto y necesidad de un consumidor cada vez más heterogéneo y exigente.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

La empresa Don José e hijos actualmente no cuenta con un registro de los procesos para la elaboración de sus productos por lo que se pretende dar respuesta mediante la elaboración de la propuesta.

EL manual reunirá los procesos y procedimientos que interviene en la elaboración de los productos que elabora la empresa, la misma que se encuentra ubicada en la provincia de Bolívar cantón Chillanes recinto Azanloma km 15/2 vía a la costa la cual cuenta con personal capacitado para realizar las distintas actividades que intervienen en la elaboración de la panela razón por la cual este producto es apetecible para todas los clientes que consumen.

1.01.01 Macro

La producción de la panela es una de las principales actividades agropecuarias de Colombia, ocupa el tercer lugar de este país, después del café y el arroz.

Respecto a su extensión en el territorio colombiano se encuentra en segundo lugar con 249.384 hectáreas y es superada por el café. Sin embargo uno de los factores que más afectan a esta industria son los costos de fabricación, como el transporte y recolección de la materia prima, la mano de obra indispensable en esta actividad ya que es muy artesanal. (Gonzales, 2009, p.3)

En base a cada una de las actividades que deben desarrollar los empleados desde que se comienza con el proceso de siembra hasta el proceso de transformación de la caña de azúcar en el trapiche, se puede observar que se deben incurrir en unos

costos y en unos gastos para la realización del producto terminado. Como este producto es 100% natural, no presenta en su composición ningún agente químico para la conservación y coloración del mismo, es muy saludable al consumo, ya que aporta una serie de valores nutricionales benéficos para el consumidor. (Gonzales, 2009, p.3)

Yumbito, es una de las 226 veredas que conforman El Tambo - Cauca, que registra su fundación en el año 1713 y se constituyó como municipio en 1914, con un territorio de 3.280 Km². Es uno de los más extensos en la categoría de municipio, en el país, ubicado en la región centro occidente del departamento del Cauca, en 2°27'15'' de latitud y a 76°40'04'' de longitud. La cabecera municipal tiene una temperatura promedio de 18°C con valores máximos de 32°C, mínimos de 5°C y una humedad relativa alta de 80%; dista a 33 Km de Popayán. (Montenegro, 2015, p.15)

La vereda cuenta con una población de aproximadamente 80 habitantes y según la encuesta realizada el 79% de éstos se dedica a la producción y comercialización de panela, siendo el cultivo de la caña el primer renglón de economía de la vereda. En ella se encuentran ubicados 14 trapiches paneleros, a los que se hizo una visita inicial de reconocimiento de la cual se obtuvo la siguiente información. (Montenegro, 2015, p.15)

“Solo en un 50% de los 14 trapiches se observa la presencia de instalaciones sanitarias aunque no en perfecto estado; no están separadas por sexo, no tienen un lava manos y carecen de los elementos para la higiene personal” (Montenegro, 2015, p.46).

El interés por el desarrollo de investigación aplicada entorno a la eficiencia técnica de las unidades agroindustriales utilizadas para la transformación de caña de azúcar en panela, más conocida como piloncillo en México y raspadura en Brasil Cuba y Panamá, ha incrementado, incluso en países en lo que éste no es un producto de la canasta familiar. La panela es un producto provisorio dentro de las tendencias de consumo de alimentos menos procesados y más saludables. Sin embargo además de los rezagos en los factores tecnológicos de producción que comprometen la eficiencia y la rentabilidad del proceso, la transabilidad de la panela enfrenta retos relacionados con la estandarización del proceso productivo y de las Características del producto final. (Guerrero & Escobar, 2015, p.1)

Teniendo en cuenta que los costos principales en la fabricación de la panela son la materia prima y la mano de obra es de suma importancia la existencia de un ambiente optimo en donde exista calidad de los materiales, el lugar de trabajo mantenga salubridad e higiene garantizando de esta manera del posible desenvolvimiento sistemático de los trabajadores a través de procesos y procedimientos que den como resultado un producto final con garantías, al menor costo y la mayor rentabilidad para los productores.

1.01.02 Meso

A nivel nacional, la caña de azúcar y sus derivados representan un rubro muy importante en la economía. Según datos del censo nacional agropecuario en el Ecuador, se elaboran 2'292.163 toneladas métricas de productos derivados de la caña diferentes al azúcar refinado. Se destacan las provincias de Loja, Pichincha, Cotopaxi, Bolívar e Imbabura como las mayores productoras de la región sierra.

Dentro de los productos derivados de la caña se encuentra considerada la producción de panela la misma que en el Ecuador se caracteriza por ser a pequeña escala, razón por la cual es de suma importancia para los sectores urbanos marginales, ya que ahí se asientan la mayoría de agroindustrias paneleras que generan trabajo y alimento para sus habitantes. (Quezada, 2007, p.21)

La actividad panelera en el Ecuador ha recibido muy poco apoyo técnico en los últimos años quizá el último avance en la mayoría de factorías fue la incorporación de molinos accionados con motores de combustión interna y posteriormente eléctricos. El estado de las diferentes plantas es variado, existen desde plantas móviles adaptadas a operar un día en un lugar cercano a donde se cosecha la caña y al siguiente puede trasladarse a otro lugar: hasta plantas de gran capacidad construidas con materiales compatibles con la actividad que se lleva a cabo. (Quezada, 2007, p.22)

La panela granulada elaborada a base de caña de azúcar orgánica constituye uno de los productos ancestrales más cotizados a nivel nacional e internacional puesto que su demanda se incrementa año tras año. No obstante, factores como la falta de tecnología en los procesos de elaboración y empaque constituyen un problema fundamental ya que es imposible garantizar estándares de calidad e inocuidad. (Quizanga, 2012, p.9)

La adición de sabores exóticos, a través del uso de aceites y aromas de origen natural, así como el cambio en el proceso de producción y los recientes estudios que muestran propiedades nutraceuticas de la panela son factores que añaden interés tanto en los consumidores nacionales, donde el uso del producto es conocido, como en los internacionales donde la tendencia al consumo de alimentos gourmet y orgánicos crece considerablemente. (Quizanga, 2012, p.9)

La creación de una empresa productora y comercializadora de panela que posea las características antes mencionadas podría contribuir al desarrollo socio económico del Ecuador a través del incremento de las exportaciones que generan un ingreso de divisas y del desarrollo de las políticas de responsabilidad social empresarial que garantizan sostenibilidad para todos los actores involucrados: el directorio, los trabajadores, sus familiares y el ambiente. (Quizanga, 2012, p.9)

De acuerdo a los últimos datos proporcionados por el instituto nacional de estadísticas y censos (INEC) la producción de caña de azúcar tiene una superficie

plantada de 116.483(ha) y una superficie cosechada de 110.603(ha), con una producción de 9.030.074 toneladas métricas de las cuales las ventas están en 8.506.382 toneladas métricas, así muestra la siguiente tabla:

Tabla # 1 Encuesta de superficie y producción agropecuaria continua-caña de azúcar

Nacional				
Año	Superficie (Ha)		Producción (Tm)	Ventas (Tm)
	Plantada	Cosechada		
2015	104.558	102.616	10.106.105	10.104.331
2016	109.541	104.661	8.661.609	8.651.263
2017	116.483	110.603	9.030.074	8.506.382

Fuente: INEC

Elaborado: ESPAC

Guapulema (2008) afirma:

Las necesidades evidentes del bajo rendimiento de la producción de panela para este sector se resumen en los siguientes puntos:

- Los cultivos de caña por ser monocultivos arrastran una serie de problemas como; degradación de suelo, envejecimiento de la sepa, plagas y enfermedades.
- Bajo rendimiento de la producción agrícola de caña, por pérdida de fertilidad.

- Heterogeneidad en la calidad del producto, destacándose la comercialización que se limita por la mala calidad del producto.
- Falta de pre limpieza y limpieza de jugos, condiciones sanitarias y de inocuidad básica para la elaboración de alimentos.
- Problemas de clarificación.
- Ineficiencia energética del proceso.
- Hornillas no adecuadas.
- Problemas de almacenamiento.

En nuestro país la producción de caña se da hacia la elaboración de panela granulada, con sabores exóticos de origen natural brindando propiedades nutricionales de la panela que podrían contribuir al desarrollo socio económico del Ecuador, lo cual debería ser aprovechado para incrementar las exportaciones de este tipo de productos.

1.01.03 Micro

La panelera Don José e hijos se encuentra ubicada en el cantón Chillanes localidad de Bolívar en el recinto Azanloma sector Oeste del cantón Chillanes, se encuentra en la dirección km 15/2 vía a la costa en un lote de 120.000 mts cuadrados.

El cantón Chillanes está ubicado en la parte sur de la provincia de Bolívar, en las estribaciones de la Cordillera Occidental de los Andes, en el centro de la Zona Tórrida; limita al norte con el cantón San Miguel provincia de Bolívar, al sur con el cantón General Elizalde (Bucay) provincia del Guayas, al Oeste Cantón Babahoyo Provincia de los Ríos y al este el cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo; rodeado entre otras colinas, por: Perezán, Urcocorral, Punshucama, Atiacagua, Payacagua, Sumbe, Ensillado, Bola de Oro, Sichango, Alagato, Pacay y Tablapamba. Chillanes se encuentra en la zona de transición que une Sierra y Costa desde los 2500m hasta los 500m. (Díaz, 2016, párr.7)

La economía del cantón Chillanes se basa fundamentalmente en el 90,16% de la agricultura, la producción agrícola corresponde a los cuatro pisos climáticos ya conocidos y en su proceso ocupa toda la superficie territorial calificando a sus terrenos como unos de los más fértiles del país. A pesar de esto, de acuerdo con el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador, (SIISE), la pobreza por necesidades básicas insatisfechas, alcanza el 84,45% de la población total del cantón. (Díaz, 2016, párr.11)

Al ser un cantón bien ubicado entre las regiones costa y sierra hace que la producción agrícola sea variable debido a que tiene los cuatro tipos de estaciones climatológicas calificando como los terrenos más fértiles a nivel nacional, sin embargo la existencia de insatisfacción en el cumplimiento de las necesidades básicas se ve reflejada en la baja cantidad de productos cosechados. En el cantón Chillanes, recinto Azanloma se asientan en la actualidad 10 familias dedicadas a la producción de la panela de forma artesanal lo cual demora la producción y la hace menos rentable.

1.02 Justificación

En la actualidad las medianas y grandes empresas se hacen más competitivas dentro de su rama por lo cual deben adoptar estrategias a fin de garantizar el éxito mediante la actualización de la tecnología que hoy en día es de vital importancia.

Muchas empresas se dedican al procesamiento de la caña de azúcar de manera artesanal pero de acuerdo a las exigencias del mercado es importante hacer un análisis de los conceptos básicos sobre los procesos y procedimientos para proponer mejoras en la elaboración de la panela mediante la aplicación de estrategias y la tecnificación de los procesos.

Esta investigación tiene como objetivo implementar estrategias de acción y de fácil ejecución en el sistema productivo. El diseño del manual de procesos contribuirá en el

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

mejoramiento de la productividad de la empresa y esto propiciará la tecnificación total de la panela.

Finalmente, la propuesta permitiría generar una ventaja competitiva en esta rama de producción incentivando a las familias que siembran y cosechan la caña de azúcar con el cumplimiento de los objetivos # 3 y 4 del plan nacional del buen vivir.

El objetivo # 3, mejorar la calidad de vida de la población, menciona: “es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos años mediante el fortalecimiento de políticas interseccionales la consolidación del sistema nacional de inclusión y equidad social”, que en su punto 3.6 literal M que indica: “implementar mecanismos efectivos, eficientes y eficaces de control de calidad e inocuidad de los productos de consumo humano”(Plan nacional buen vivir, 2017, p.148).

El objetivo #4, fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, menciona: “es preciso centrar los esfuerzos para garantizar a todos el derecho a la educación bajo condiciones de calidad y equidad, teniendo como centro al ser humano y el territorio. Fortaleciendo el rol del conocimiento, promoviendo la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y con la naturaleza” (Plan nacional buen vivir, 2017, p.159).

1.03 Definición del Problema Central

Desperdicio de la materia prima en la Panelera Don José e Hijos durante la elaboración de la panela, por la falta de la tecnificación en los procesos de producción.

1.03.01 Análisis Matriz T

Con la situación actual que consiste en el desperdicio de recursos de la materia prima en la panelera Don José e Hijos durante la elaboración de la panela, por falta de procesos y procedimientos apropiados. Teniendo altos costos de producción como la situación empeorada y a través de este proyecto se pretende tener una situación mejorada, la reducción de los costos de producción.

Como fuerzas bloqueadoras tenemos: desinterés de los colaboradores, el desconocimiento de los avances en la rama de producción, y evaluaciones no apropiadas para los procesos de elaboración de la panela.

Las fuerzas impulsadoras son: capacitación a los productores sobre procesos de elaboración de la panela, la implementación adecuada de los procesos mediante un manual, y efectuar seguimientos y evaluaciones de los procesos.

Ver apéndice A

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

CAPÍTULO 2

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

Ver apéndice B

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

El Ministerio de Salud (M.S.P) cuyo interés sobre el problema central es de controlar los niveles de salubridad en la elaboración de la panela, aunque encuentre el problema percibido de que existe ausencia de programas de reciclaje durante la producción, dicho ente cuenta con capacidades de personal con conocimientos de salubridad, recursos económicos disponibles y se guía utilizando la Ley Orgánica del Sistema Nacional de

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

Salud; esta institución muestra su principal interés sobre el proyecto al apoyar al enriquecimiento de conocimientos en post de la mejora continua en procesos de producción, aunque su potencial conflicto sea los posibles cambios en las autoridades de control.

La empresa Don José e hijos con el interés sobre el problema central de implementar cambios que permitan solucionar las falencias percibidas en especial la ausencia de herramientas tecnológicas, estando dispuesta a la contratación de personal acorde a los requerimientos del mercado, pero cuenta con recursos limitados y la predisposición a poner en marcha el nuevo reglamento interno institucional para alcanzar el interés de este proyecto que es el de fortalecer los cambios a los procesos productivos para ser más competitivos, su potencial conflicto sería el desinterés del personal por acudir a constantes capacitaciones.

En el tercer involucrado consta la comunidad cuyo interés sobre el problema central es el de tener trabajadores satisfechos al tener mayor tiempo de descanso para compartir con su familia, el problema que se percibe es que existiría resistencia al cambio en algunos trabajadores, pero al contar con un nuevo sistema de selección de personal que permita contratar a trabajadores que estudian para su superación basándonos en el Plan Nacional del Buen Vivir en su objetivo # 4 Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, que expresa: “... Ello nos permitirá dar el salto de una economía de recursos finitos (materiales) a la economía de recursos infinitos (el conocimiento)...”, para cumplirlo muestra su interés sobre el proyecto en tener gente que guste de la

exploración de nuevas alternativas y obtención de conocimientos con personas interesadas en conocer sobre nuestros procesos productivos, el potencial conflicto es que haya trabajadores indispuestos a ejercer cambios en la ejecución de mejores procesos de producción.

Como último involucrado, pero no el menos importante, tenemos al ITSCO cuyo interés sobre el problema central es fomentar la enseñanza de procedimientos que faciliten la administración de procesos, el problema que se percibe es que habría docentes no comprometidos en la Carrera de Recursos Humanos con respecto a temas como la producción, a pesar de ello cuenta con otros profesionales capacitados, con la infraestructura y los recursos económicos suficientes para la enseñanza de su alumnado, teniendo siempre en mente a las políticas y reglamentos que garantizan la atención al cliente estudiantil en base a principios y valores; su interés sobre este proyecto se da en impulsar a sus estudiantes para el desarrollo de planes de capacitaciones que permitan mejorar procesos de producción en pos de la productividad organizacional, el único potencial conflicto sería el desinterés del alumnado en conocer sobre procesos de producción de la panela.

Ver apéndice C

CAPITULO 3

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

Ver Apéndice D

3.02 Árbol de Objetivos

Ver Apéndice E

3.03 Análisis del Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos

Nuestro problema central es el desperdicio de la materia prima en la Panelera Don José e Hijos durante la elaboración de la panela, por falta de procesos apropiados, mismo que se origina por las siguientes causas: Problemas de comunicación con el jefe

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

de área y desinterés por aplicar opciones de mejora continua, lo que desencadena en que exista el personal inadecuado en el área de producción. Debido a estas causas se generan los siguientes efectos: trabajadores no comprometidos con la empresa, y con una comunicación interna deficiente se da un nivel inadecuado de productividad en el personal operativo de la planta. Además de provocar el desinterés en el personal en la ejecución de los procesos.

Los objetivos específicos son: reducir el índice de problemas de comunicación con el jefe de planta, con una comunicación asertiva dentro de la organización, mejorando el nivel de productividad en el personal operativo de la planta para que se logre el cumplimiento del objetivo general que es disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela.

Los fines identificados en el proyecto son: tener trabajadores comprometidos con la empresa y el trabajo y con una comunicación asertiva dentro de la organización, y en el área que laboran, y poder cumplir con el gran fin que es el hecho de mejorar el nivel de productividad en el personal operativo de la planta.

CAPITULO 4

ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativas

4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas

Los objetivos determinados en la matriz de alternativas son: reducir el índice de problemas de comunicación con el jefe de planta teniendo un impacto sobre el propósito muy alto de igual manera la factibilidad técnica y financiera, en cuanto a la factibilidad social y política con un nivel medio.

El segundo objetivo específico es fomentar el compromiso de los colaboradores en el sistema de mejora continua con un alto impacto sobre el propósito así como también la factibilidad técnica y financiera mientras que la factibilidad social y política con un nivel medio alto.

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

Finalmente, el tercer objetivo específico es actualizar los conocimientos y habilidades para el personal del área de producción con un impacto sobre el propósito muy alto factibilidad técnica y financiera, y con un nivel medio alto factibilidad social, política.

El objetivo general y propósito de la investigación es disminuir el alto índice de los desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela tiene un impacto sobre el propósito muy alto, la factibilidad técnica medio alto, mientras que la factibilidad financiera, social, y política con un nivel muy alto.

Ver Apéndice F

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos

El primer objetivo específico consiste en reducir el índice de problemas de comunicación con el jefe de planta para lo cual la factibilidad de lograrse será a través del mejoramiento del liderazgo en los mandos medios, con un impacto de género de mayor comunicación y coordinación entre hombres y mujeres. El impacto ambiental será el mejoramiento del entorno laboral dentro de la planta de producción con una relevancia en el compromiso adecuado para controlar el cumplimiento de mejoras en el proceso. La sostenibilidad será de contar con supervisores dispuestos a gestionar buenos equipos de trabajo.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

En el segundo objetivo que es fomentar el compromiso de los colaboradores en el sistema de mejora continua tendrá una factibilidad de lograrse al incrementar el compromiso organizacional mediante estrategias internas. El impacto de género mejorará la calidad de vida de cada ser humano que sea parte de la organización. El impacto ambiental se dará en la adaptabilidad a los cambios que garantice una mejora continua, con una relevancia en la elaboración de los productos con calidad y optimización de recursos. La sostenibilidad se dará mediante charlas y talleres motivacionales.

El tercer objetivo es: actualizar los conocimientos y habilidades para el personal del área de producción estableciendo como factibilidad de lograrse el aumento de la calidad de los productos. El impacto de género se dará en cuanto se respete y valore las opiniones de cada persona dentro de la organización. El impacto ambiental se dará en la medida en que el personal cuente con mejores conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones. La relevancia será la obtención de mejores ideas para la innovación. La sostenibilidad se dará en mantener incentivado al personal mediante el crecimiento profesional con planes de carrera.

El objetivo general consiste en disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela con la factibilidad de lograrse al plasmar las mejores ideas en el manual de procesos que dará cumplimiento a la finalidad del proyecto. El impacto de género se da mediante la satisfacción de ser miembro activo de la superación empresarial. El impacto ambiental a través del personal con un adecuado

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

cambio individual y colectivo con una relevancia en la reducción de costos de producción y ejecución de procesos con mayor eficiencia y eficacia. La sostenibilidad se establecerá mediante capacitaciones constantes que incentive a la mejora continua del personal.

Ver Apendice G

4.03 Diagrama de estrategias

Ver Apendice H

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

El primer objetivo específico es contar con el personal capacitado e interesado en ejecutar los procesos y procedimientos adecuados teniendo como finalidad disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela y para lograrlo se realizará actualizaciones en los conocimientos para el personal del área de producción mediante:

- Capacitación al personal operativo.

- Actividades que promuevan la integración de las áreas de trabajo.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

- Elaborar guías de procesos que contengan información de manejo de equipo y máquina de producción.

Segundo objetivo que consiste en fomentar el compromiso de los colaboradores, se determinara algunas herramientas tales como:

- Utilización de medios didácticos como Folletos, trípticos guías comerciales, volantes, grabaciones etc, sobre información relevante de la empresa.

El tercer objetivo es reducir el alto índice de problemas de comunicación con el jefe de plata y para su cumplimiento se definen las siguientes actividades:

- Actividades para mejorar la comunicación interna.
- Crear espacios de resolución de conflictos.

4.04 Matriz del Marco Lógico

Ver Apéndice I

4.04.01 Análisis de la Matriz del Marco Lógico

Para lograr la finalidad del proyecto que es tener un personal capacitado e interesado en ejecutar los procesos y procedimientos de forma adecuada tomando en cuenta como indicador la calidad de los productos con la implementación de medios de verificación estadísticos basados las encuestas realizadas, control de producción. El supuesto está dado en la medida en que los accionistas apoyen la iniciativa de ejecutar los procesos con normalidad.

El propósito consiste en disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela. Como indicador tenemos a la socialización del manual con todos los trabajadores de la planta de producción. Como medio de verificación tenemos la obtención de datos en base a los procesos realizados de acuerdo a los conocimientos adquiridos. El supuesto en este caso es que los asesores y trabajadores muestren poco interés y antipatía con el conocimiento que se va a compartir al personal.

Uno de los componentes es mejorar los conocimientos y habilidades del personal operativo. Que como indicador el 80% de los trabajadores actualizaran sus conocimientos respecto al área de trabajo. Debido a que los medios de verificación evaluaciones trimestrales de los conocimientos adquiridos. En este caso el supuestos inseguridad del colaborador sobre que es correcto y que no al momento de elaborar los procesos.

El segundo componente será impulsar el compromiso de los colaboradores hacia la mejora continua. Cuento con un indicador Aumento entre un 60% y 100% del desempeño laboral. Como medio de verificación tendremos el cumplimiento con eficiencia y eficacia de las funciones determinadas en el cargo. El supuesto es la falta de sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización.

El tercer componente consiste en incrementar el interés por una buena comunicación con el jefe de la planta de producción. Teniendo un indicador el cumplimiento del 80% y 100% de los objetivos planteados por el equipo de trabajo. Con un medio de verificación en el mejoramiento de las relaciones interpersonales. En este caso el supuesto es que los colaboradores presenten una resistencia al cambio.

Las actividades a realizar serán: capacitar al personal operativo con programas que promuevan la integración de las áreas de trabajo elaborando guías de procesos que contengan información de manejo de las máquinas socializando sobre el adecuado manejo de las normas establecidas en la empresa.

Para el desarrollo de las actividades se presenta el resumen de presupuesto donde constan los gastos corrientes utilizado para la elaboración de medios didácticos como: folletos, trípticos guías comerciales, volantes, grabaciones etc.

Los medios de verificación serán las facturas, comprobantes de pago, notas de venta y guías que detallen el gasto incurrido.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Los supuestos de las actividades son: la organización inadecuada de las actividades, falta de presupuesto para ejecutar el proyecto, trabajadores no comprometidos con los procesos de la empresa y la inasistencia a la actualización de conocimientos.

CAPITULO 5

PROPUESTA

5.01 Antecedentes de la Propuesta

“El manual de procedimiento se refiere a un instrumento administrativo, el cual le brinda apoyo a los quehaceres que se deberían hacerse cotidianamente en las distintas áreas dentro de una empresa.” (Riquelme, 2017, párr. 1).

En estos se consignan metódicamente las acciones y operaciones que se deben seguir para poder llevar a cabo las funciones generales para que la empresa pueda funcionar bien. También permite que se haga un seguimiento secuencial de actividades anteriores, programándolas en un orden lógico y en el tiempo indicado. (Riquelme, 2017, párr. 2)

Un manual de procesos o procedimientos es una guía de apoyo para los colaboradores que se encuentra directamente relacionados con el área de producción puesto que permite tener una idea clara de cómo ejecutar las actividades para optimizar los recursos y al mismo tiempo hacer un seguimiento secuencial de los mismos.

Un sistema productivo es aquel que tiene una entrada, insumo, los cuales sufren un proceso de transformación y una salida, producto, realimentándose el mismo a través de un proceso de control, esto es convierten los insumos en bienes o servicios. Los insumos para el sistema son: energía, materiales, mano de obra, capital e información. Las operaciones de cada tipo de industria varían dependiendo de su rama, al igual que sus insumos. (Cortes y Hernández, 2016, párr. 9)

El sistema productivo constituye una serie de actividades que permiten la transformación de la materia prima utilizando la mano de obra, materiales, materia prima, capital e información para obtener como resultado final un servicio o producto final. Por lo tanto, cada organización utilizará el sistema que considere más óptimo para alcanzar los mejores niveles de productividad.

Existe un manual realizado cuya finalidad fue el de dar a conocer los pasos o procesos de la elaboración de la panela, se lo desarrollo con fotografías tomadas paso a paso del proceso, seguido después con diagramación y combinación de colores para obtener una mezcla armoniosa entre texto, color y fotografía, para

que la gente conozca de ese proceso, lo entienda y lo visite. (Hernández, 2013, p. 22)

En conclusión, la elaboración del manual debe contener de manera clara y explícita los procesos y procedimiento que se dan en la elaboración de la panela para lo cual es necesario utilizar fotografías secuenciales que permitan al colaborador familiarizarse con cada una de las tareas y actividades de los procesos.

5.02 Justificación de la Propuesta

El diseño de una estructura funcional – orgánica actualmente es de gran utilidad en las empresas puesto que permite un manejo óptimo de sus procesos productivos sin pérdidas de tiempo y evitando los desperdicios de materia prima durante la elaboración de la panela. Por tal motivo, la finalidad de la investigación es implementar un manual de procesos y procedimientos como una herramienta administrativa que contribuirá al buen funcionamiento de la empresa.

La idea se concibió especialmente por la inexistencia de un manual que detalle procesos y procedimiento de la elaboración de la panela de forma ordenada, sistemática, confiable y sobre todo productiva, más aun sabiendo que la productividad es igual a la suma de eficiencia y eficacia.

5.03 Objetivo General

Disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela en la empresa Don José e hijos del recinto Azanloma, cantón Chillanes.

5.04 Orientación para el estudio

5.04. 01 Marco Teórico

“El manual se define como un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Duhat, 2007, p. 2).

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado; se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus acciones para apoyar su política y estrategia para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. (Roig, 1998, párr. 1)

El hecho de que no se utilicen en forma uniforme métodos existentes para hacer tareas es motivo de gran desperdicio de tiempo y esfuerzo en las operaciones de producción, el manual de procedimientos por sus características persigue esta

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

finalidad, para lo cual es importante se registren por escrito y se pongan a disposición del personal dicho manual, que resultara muy valiosa como guía del trabajo. (Duhat, 2007, p. 247)

5.04.02 Manual de proceso

Un manual de proceso viene a ser un documento escrito de forma ordenada y sistemática donde se encuentran detalladas las actividades planificadas en cada área, el uso de los recursos especialmente el recurso humano que trabajará de forma coordinada utilizando las mejores estrategias y apoyándose en políticas que permita optimizar recursos y obtener productos o servicios con estándares de calidad.

Existen 5 tipos de procesos productivos, los mismos que son detallados a continuación:

1. “Producción por proyectos, supone la fabricación de un producto exclusivo e individualizado, lo cual conlleva que cada proyecto empresarial precisará de un proceso productivo específico para él. Se trata de un proceso largo, abstracto y de gran coste” (Emprende Pyme, 2016, p. 3).
2. Producción por lotes, se caracteriza por fabricar un volumen pequeño de una gran variedad de productos, los cuales son bastante uniformes entre sí y hay una relación bastante estrecha y ligada entre las distintas tareas a realizar. La producción por lotes

se da, sobre todo, en las etapas iniciales del ciclo de vida de los productos.

(Emprende Pyme, 2016, p. 4)

3. Producción artesanal, es similar a la producción por lotes, puesto que también se fabrican gran variedad de productos, pero con la diferencia de que aquí el tamaño del lote es algo menor. Además, los productos entre sí distan algo más, debiendo adoptarse la producción en mayor exigencia de los clientes, no siendo tan uniforme como la producción por lotes. Este tipo de proceso productivo se da sobre todo en fabricación por encargo o cuando se refiere de prototipos específicos, así por ejemplo la producción artesanal de la panela. (Emprende Pyme, 2016, p. 4)
4. Producción en masa, un modelo de proceso productivo altamente mecanizado y automatizado, empleando maquinas muy especializadas que precisan del trabajo de una cantidad elevada de trabajadores: Se fabrican gran cantidad de productos uniformes y similares entre sí, y con un coste relativamente bajo. Esto se debe a que, aunque las maquinas empleadas tienen un elevado coste empresarial, la cantidad que se produce es elevadísima; por lo que el coste unitario de producción es muy pequeño. (Emprende Pyme, 2016, p. 5)
5. “Producción continua, es similar a la producción en masa; sin embargo, se produce un mayor volumen de productos y hay una relación bastante estrecha entre las diferentes etapas del proceso de transformación de los productos” (Emprende Pyme, 2016, p. 5).

Como se pudo detallar anteriormente existen cinco tipos de producción, la elección de uno u otro dependerá en su medida del tipo de producto a fabricar. Para la empresa Don José e hijos se identificó que el tipo de producción más óptimo es la producción continua porque se pretende incrementar el volumen de producción creando relaciones estrechas en cada una de los niveles de transformación de la panela.

5.04.03 Cadena de valor

La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.

Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa o mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan. (Porter, 2010, párr. 1)

Cadena de valor



Figura: # 1 Cadena de valor

Fuente: Investigación propia

Elaborado: José Elías Arellano Quinatoa

Tomando en consideración la cadena de valor es uno de los medios o herramientas más considerados dentro de una empresa para poder sobre llevar bien los procesos y actividades que se realizan a diario dentro de una organización.

Esta cadena de valor consta de dos partes principales, estas son:

“**Actividades primarias**, se refieren a la creación física del producto, su venta y el servicio postventa, y pueden también a su vez, diferenciarse en sub-actividades. El

modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias” (Porter, 2010, párr. 4):

- “Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas” (Porter, 2010, párr. 5).
- “Operaciones, producción: procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final” (Porter, 2010, párr. 6).
- “Logística externa: almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor” (Porter, 2010, párr. 7).
- “Marketing y Ventas: actividades con las cuales se da a conocer el producto” (Porter, 2010, párr. 8).
- “Servicio: de post-venta o mantenimiento, agrupa las actividades destinadas a mantener, realzar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías” (Porter, 2010, párr. 9).

“**Actividades secundarias**, estas sirven de apoyo a las actividades primarias, entre ellas tenemos” (Porter, 2010, párr. 10):

- “Infraestructura de la organización: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas” (Porter, 2010, párr. 11).
- “Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal” (Porter, 2010, párr. 12).
- “Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: generadores de costes y valor” (Porter, 2010, párr. 13).
- “Compras” (Porter, 2010, párr. 14).

5.04.04 Misión del manual

Consiste en la gestión de la elaboración de la panela que se produce a diario en el recinto Azanloma en la empresa don José e hijos, mediante este manual se busca establecer los procesos que se van a ir desarrollando para que la producción sea más efectiva y eficaz al momento de obtener el producto terminado con calidad y que permita la generación de rentabilidad para la empresa y permita el crecimiento social tanto de colaboradores como de los accionistas.

5.04.05 Visión del manual

Consolidar la sostenibilidad de procesos sistemáticos, tecnológicos y ordenados que permitan producir la panela de forma productiva y lleve al crecimiento de la planta y de la empresa hasta poder convertirla en organización líder de elaboración y comercialización del producto de la provincia de Bolívar.

5.04.06 Objetivos del manual

Asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes mediante la entrega de la panela con estándares de calidad.

Controlar las operaciones para mitigar los tiempos muertos durante el proceso de elaboración de la panela.

Garantizar que la entrega del producto sea esta al por mayor o menor se la efectúe en el tiempo preciso para que genere las ganancias deseadas tanto a la industria como al resto de empresas que hacen negocio de nuestros productos.

5.04.07 Políticas del manual

Comunicar los objetivos de este manual permitirá que las personas que colaboran en la implementación y administración de los procesos se los hagan para causar plena satisfacción a los clientes.

Reforzar cada una de las actividades, tareas y funciones que se realizan, teniendo como finalidad la elaboración de la pñela respetando niveles de gestión de calidad.

Controlar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de forma responsable para alcanzar las metas y objetivos planteados por la empresa.

Evaluar constantemente a los procedimientos de la fabricación para tener la seguridad de que están funcionando a cabalidad y permitiendo el logro esperado por la planta organizacional.

5.04.08 Sistema de gestión de calidad

Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la organización de manera práctica, coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. (Villaprado, 2018, párr. 1)

Fomenta una mayor atención de las partes interesadas a nivel interno y a nivel externo, como parte de la adopción de un enfoque basado en riesgos para la gestión de calidad, y enfatizar la importancia de adoptar un sistema de gestión de calidad como decisión estratégica para una organización. (Villaprado, 2018, párr. 3)

La guía permite la buena práctica de acciones planificadas y esto permite que se abaraten los costos e incremente la calidad en los productos terminados, es decir, tendremos como resultado la menor utilización de recursos para obtener mejores resultados.

5.04.09 Alcance

El proyecto permitirá dar soluciones a la falta de procesos técnicamente detallados que mejoren la fabricación de la panela. Para la recolección de información se ejecutó técnicas de observación, técnicas que después de ser analizadas se demostrará el cambio en la eficiencia de la planta de producción mediante correcciones que se plantean en la investigación así como en el desarrollo e implementación (I+D+I).

Además se pretende dejar sentado un documento completo y actualizado que garantice la ejecución de los procesos de forma correcta para el logro de la productividad esperada por la empresa Don José e hijos alcanzando estándares de calidad exigidos por el mercado.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

5.05 Relación de Contenidos

Podemos encontrar diferentes herramientas tecnológicas relevantes que son de mayor impacto en la elaboración de la panela teniendo como factor principal el desempeño que demuestren los colaboradores de la empresa lo cual nos dará un mayor resultado en el rendimiento de nuestros productos.

Para elaborar el producto por medio de estos fines podemos alcanzar propuestas de mejora que en la actualidad son de vital importancia para las organizaciones que por medio de máquinas necesitaríamos pocas horas para la elaboración tomando en cuenta las transformaciones que se realizan sobre materias primas dando forma correcta hasta obtener un determinado producto final con una excelente gama de calidad.

Para llegar a estos requerimientos tenemos que enfocarnos en ciertos aspectos fundamentales que influyen en la vida de las personas como podemos encontrar, las buenas prácticas de manufactura son una obligación y son parte del estricto control de higiene de todo negocio y del personal que labora en la planta de producción y también establecer el bienestar de los puestos de trabajo como también las áreas de mantenimiento y así también establecer controles adecuados de los procesos presentes.

La definición de ciertos principios entre los que tenemos los corporativos que son las cualidades y principios que poseen cada uno de los integrantes que conforman la empresa quien desarrolla el estímulo personal y el cumplimiento de nuestra misión

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

como emprendedores empresariales la consolidación y permanencia en el mercado ya que podemos cumplir con las expectativas adquiridas.

5.06 Metodología

5.06.01 Metodología de Marco Lógico

La implementación de un manual de procesos y procedimientos tiene como finalidad mejorar el sistema productivo en la empresa, puesto que durante la investigación se observó que en la planta de producción existe una gran cantidad de desperdicios de la materia prima durante la elaboración de la panela por falta de procesos apropiados. Analizando la situación actual se pretende una situación mejorada que nos conduzca a la reducción de los costos de producción, mediante las siguientes alternativas como fuerzas impulsadora: capacitación a los productores sobre los procesos de elaboración de la panela, implementación adecuada de los procesos mediante un manual, efectuar seguimientos y evaluaciones de los procesos.

Los involucrados que se tomaron en cuenta como principales son: El ministerio de salud de salud público como organismo de control de salubridad, la empresa Don José e hijos encargada de la elaboración de la panela, la familia como factor fundamental que influye en el apoyo de los colaboradores, el ITSCO parte conciliadora de entrega de conocimientos adquiridos que nos sirve de sustento para ejecutar este proyecto.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

5.07 Tipo de investigación a realizar

“**La investigación documental**, está basada en conocimientos ciertos y fundamentados, ya que en su mayoría son estudios o proyectos a realizar, con propuestas concretas y soluciones reales, no ficticias, aunque en ocasiones se maneje conocimientos empíricos pero ya comprobados” (Iñiguez & González, 2009, párr. 1).

Esta investigación tiene como objetivo el estudio de fenómenos mediante la crítica, el análisis y la comparación de distintas fuentes informativas, entre las que destacan: materiales impresos, materiales electrónicos, materiales gráficos y audio visuales. Estas fuentes a su vez deben estar conformadas por cuatro elementos principales que son: credibilidad, autenticidad, sentido y representatividad.

La investigación de campo, es la que sirve al investigador para relacionarse con el objeto o producto y construir por sí mismo la realidad estudiada. Tiene el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar y son útiles para investigar a fondo un fenómeno en un ambiente determinado, con esta técnica se puede obtener información que no ha sido documentada, es decir aquello de lo que no hay nada escrito todavía.
(Rodríguez, 1982, p. 60)

Investigación evaluativa, es un proceso sistemático, diseñado técnicamente, de recogida de información valiosa, valida y fiable orientado a valorar la calidad y

los logros de un programa como base para la posterior toma de decisiones de mejora tanto del programa, como del personal implicado y del cuerpo social en el que se encuentra inmerso. Tiene como objetivo realizar un análisis para poder evaluar los programas en condiciones de rigor para la mejora de las personas del grupo del proyecto a las que se ha aplicado. (Zapata, 2017, párr. 1)

“Investigación descriptiva, es el procedimiento usado para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar” (Martínez, 2018, párr. 1).

Investigación netgrafica, es utilizada en esta investigación debido a que existe un soporte teórico, el mismo que ha sido obtenido de distintas páginas de internet; estos escritos han sido debidamente citados en cada uno de sus párrafos respetando el derecho de cada autor.

5.08 Método deductivo

“Es aquel que parte de fenómenos generales o hechos que permiten establecer conclusiones o consecuencias en las que se busca casos particulares sobre la cual se basa una afirmación” (Yungán, 2011, p. 67).

5.09 Población

Es el conjunto de individuos que tienen características o propiedades semejantes y que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. (Icart, 2016, p. 55)

Tabla # 2 Población objetivo

Nombre de provincia	Nombre de cantón	Empresa	Población / Trabajadores
BOLIVAR	CHILLANES	DON JOSÉ E HIJOS	10

Fuente: Investigación propia

Elaborado: José Elías Arellano Quinatoa

5.10 Muestra

“La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretende efectuar: aleatorio, por conglomerados, etc.” (UVL, 1997, p. 95).

Sin embargo debido a que para este proyecto es muy pequeña la población, no se hace necesario realizar el cálculo de muestra, es decir iría dirigida a todos los 10 trabajadores de la empresa Don José e hijos.

5.11 Encuesta

Constituye el método para este proyecto con el fin de recopilar datos para obtener la información más precisa posible de los procedimientos generalizados que cada persona encuestada da a conocer a través de las respuestas, cada individuo tendrá las condiciones de forma igualitaria para evitar opiniones desniveladas que pudiesen influir en los resultados de esta investigación.

“Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica” (Malhotra, 2015, p.68).

Las encuestas son el principal medio para obtener información sobre los motivos, las actitudes y las preferencias de los consumidores. Es posible incluir una gran variedad de preguntas y utilizar anuncios visuales, empaques, productos y otros elementos promocionales durante las entrevistas. Si se analizan adecuadamente, los datos de una encuesta pueden manipularse de varias maneras para que el investigador observe diferencias dentro de un grupo, examine los efectos de variables independientes. (Malhotra, 2015, p.123).

5.11.01 Cuestionario

Para este proyecto he decidió ejecutar la encuesta mediante el cuestionario que se muestra a continuación:

ENCUESTA

Se agradece el responder con toda la honestidad posible a este cuestionario con el fin de poder realizar mejoras en los procesos y procedimientos de elaboración de la panela en la empresa don José e hijos, favor lea detenidamente y responda.

1. ¿Conoce usted para que sirve un manual de procesos?

☐

SI

☐

NO

2. ¿Sabe si la empresa tiene por escrito un manual de procesos para la elaboración de la panela?

☐

SI TIENE

☐

NO TIENE

☐

DESCONOCE CREE QUE SI

☐

PERO NO ES SEGURO

3. ¿Cree usted que se generan desperdicios de materia prima en el proceso de producción?

☐

SI

☐

NO

4. ¿La empresa le capacita para evitar los desperdicios?

☐

NUNCA

SOLO

☐

CUANDO INGRESE A LA EMPRESA

☐

CADA 6 MESES

☐

UNA VEZ AL AÑO

☐

SI, CONSTANTEMENTE

5. Le gustaría ser capacitado por la empresa o que se genere planes de reestructuración de los procesos.

☐

NO ME GUSTARÍA

☐

NO LE ENCUENTRO IMPORTANCIA

☐

SI, PERO CON LOS MISMOS PROCESOS

☐

SI, CON MEJORES PROCESOS

6. Le gustaría que el producto final (la panela) tenga mejor presentación.

NO, COMO ESTÁ ☐ VA BIEN SI, EN ☐ TAMAÑO

SI, EN EL ☐ EMPAQUE

7. ¿Cree usted que es importante contar con un manual de procesos para la elaboración de la panela?

☐ SI ☐ NO

Tabulación

1. ¿Conoce usted para que sirve un manual de procesos?

Tabla # 3 Pregunta 1

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

1. ¿Conoce ud para que sirve un manual de procesos?

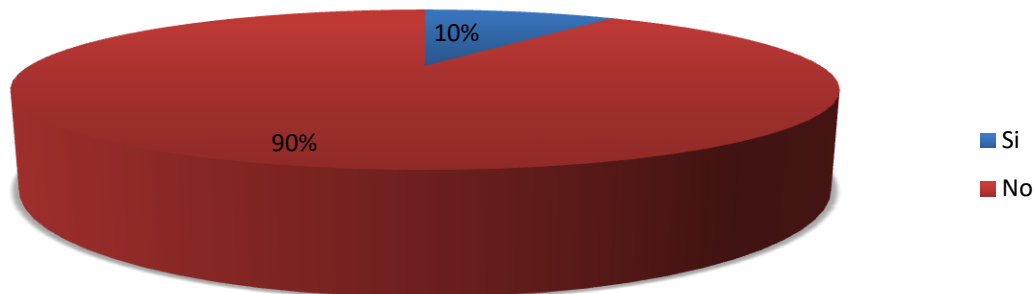


Figura # 2 Pregunta 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Análisis pregunta 1

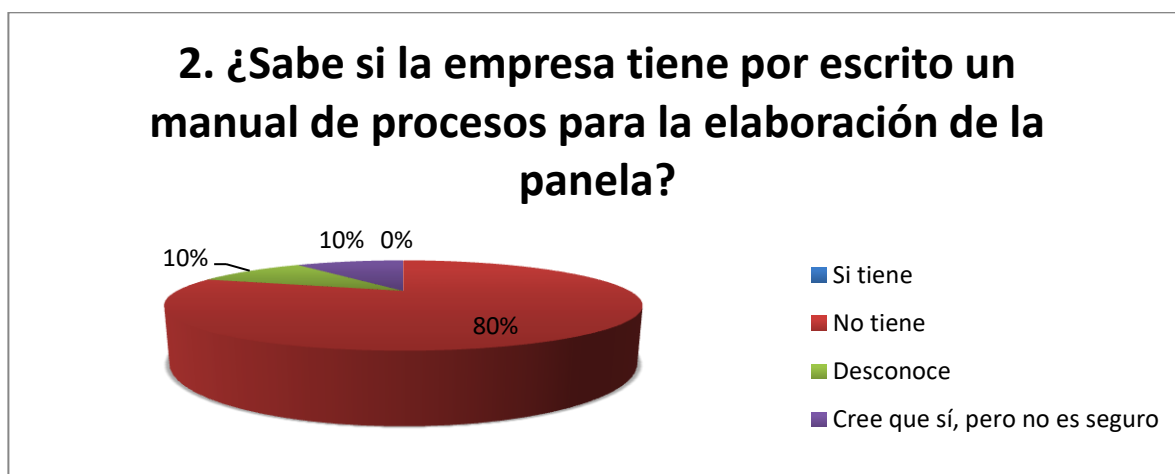
El 90 % de los trabajadores nos indican que no para que sirve un manual de procesos, el 10% restante mencionó que si conoce de que se trata un manual de procesos.

2. ¿Sabe si la empresa tiene por escrito un manual de procesos para la elaboración de la panela?

Tabla # 4 Pregunta 2

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si tiene	0	0%
No tiene	8	80%
Desconoce	1	10%
Cree que sí, pero no es seguro	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Figura # 3 Pregunta 2
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Análisis de la pregunta 2

El 80% de la población encuestada indica que no tienen por escrito un manual de procesos para poder elaborar correctamente la panela, mientras que el 10% desconoce la existencia o no de dicho manual y el otro 10% cree que sí existe un manual pero no asegura la producción del producto.

3. ¿Cree usted que se generan desperdicios de materia prima en el proceso de producción?

Tabla # 5 Pregunta 3

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 4 Pregunta 3

Fuente: Investigación propia

Elaborado: José Elías Arellano Quinatoa

Análisis de la pregunta 3

Con el 80% de las 10 personas que respondieron a esta pregunta están de acuerdo que se generan demasiados desperdicios, el 20% considera que no se generan desperdicios.

4.- La empresa le capacita para evitar los desperdicios

Tabla # 6 Pregunta 4

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Nunca	8	80%
Solo cuando ingrese a la empresa	1	10%
Cada 6 meses	0	0%
Una vez al año	1	10%
Sí, constantemente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

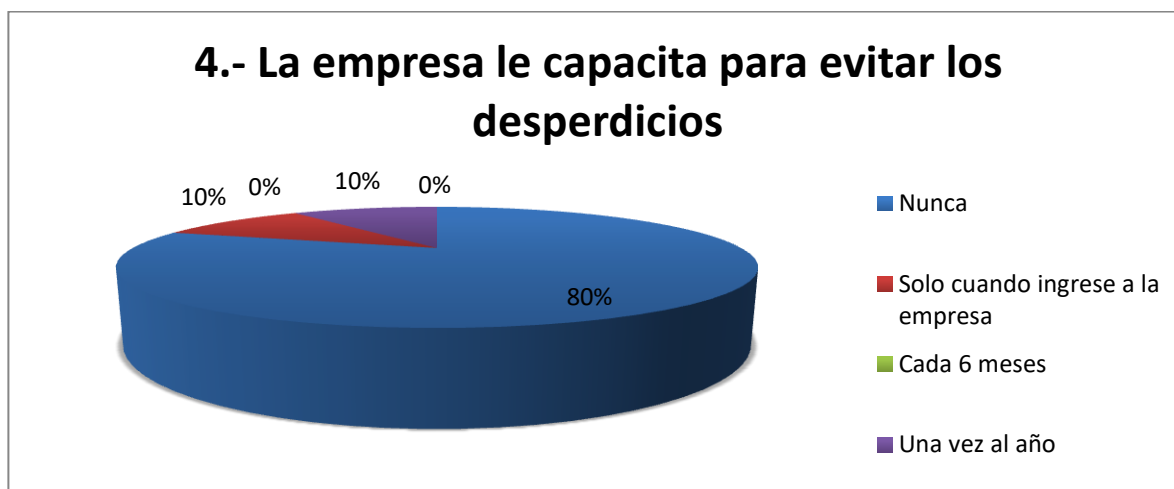


Figura # 5 Pregunta 4

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Análisis de la pregunta 4

Con un 80% de las 10 gentes indicaron que nunca la empresa le capacita para evitar los desperdicios, el 10% dijo que solo cuando ingreso a la planta y el 10% apenas con 1 persona menciona que han sido capacitadas 1 vez cada año.

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

5.- Le gustaría ser capacitado por la empresa o que se genere planes de reestructuración de los procesos.

Tabla # 7 Pregunta 5

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
No me gustaría	1	10%
No le encuentro importancia	0	0%
Sí, pero con los mismos procesos	2	20%
Si, con mejores procesos	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

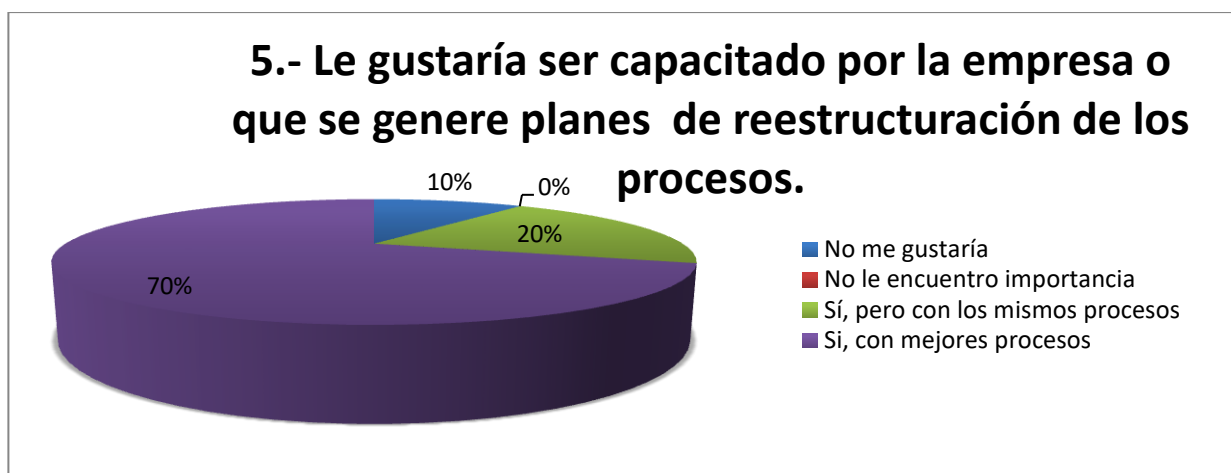


Figura # 6 Pregunta 5

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Análisis de la pregunta 5

El 70%% de las 10 persona que laboran procesando la panela indica que le gustaría ser capacitado y que se genere planes de reestructuración de los procesos ya que cree en la reingeniería como mejora, el 20 % estaría dispuesto a ser capacitado conservando los

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

procesos actuales y a solamente 1 persona que equivale al 10% no le gustaría recibir capacitación alguna.

6. Le gustaría que el producto final (la panela) tenga mejor presentación.

Tabla # 8 Pregunta 6

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
No, como está va bien	0	0%
Sí, en tamaño.	3	30%
Si, en el empaque	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 7 Pregunta 6

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Análisis de la pregunta 6

Con la respuesta de las 10 personas que se tomó para la población de esta encuesta, se obtuvo que al 70% le gustaría que el producto tenga una mejor presentación en su

empaques, al 30% le encantaría que la mejora sea en el tamaño de la panela y no tuvo respuesta que estén conformes con el producto tal y como está.

7. ¿Cree usted que es importante contar con un manual de procesos para la elaboración de la panela?

Tabla # 9 Pregunta 7

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

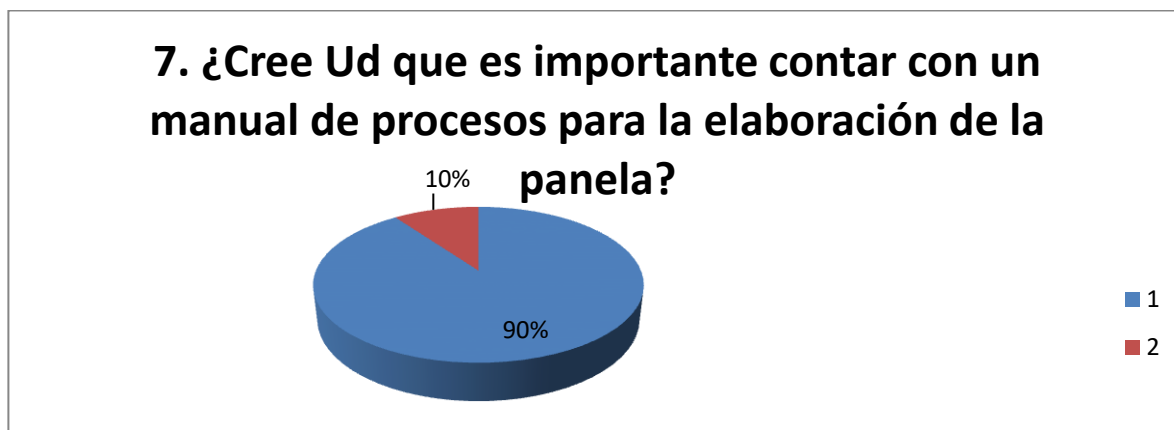


Figura # 8 Pregunta 7

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

5.11.02 Consideración de la encuesta

Considerando cada una de las respuestas que se logró captar a través de esta encuesta se llega a la conclusión de que si es factible ejecutar la implementación de un manual de procesos y procedimientos para mejorar el sistema productivo de la panela en la empresa Don José e hijos ubicada en el recinto Azanloma del cantón Chillanes en la provincia de Bolívar, para lo cual se presenta este proyecto investigado y desarrollado durante el periodo 2018 – 2018.

5.12 Valores fundamentales de la empresa

El cumplimiento de los valores en una empresa es de suma importancia para un correcto desenvolvimiento en sus diferentes actividades, es así que se cree fundamental dar a conocer a sus colaboradores como primer punto para que exista la predisposición a dar consecución de este manual de procesos y procedimientos.

Estos valores son:

Honestidad: Todas las actividades desarrolladas en la empresa Don José e hijos, se realizan de manera transparente, logrando coherencia y veracidad en nuestros actos debido a que entendemos que los intereses generales prevalecen sobre los individuales.

Compromiso: Somos una empresa comprometida con nuestros colaboradores, proveedores y clientes, cumplimos de manera oportuna con nuestros deberes y obligaciones como empresa y entendemos que para construir una sociedad más equitativa y prospera, el primer paso que tenemos que dar es contribuir con el desarrollo y formación integral de la población en donde se encuentra ubicada nuestra planta de producción.

Responsabilidad: Como empresa y como personas, somos conscientes que cada acto conlleva a una consecuencia, por esto actuamos de forma responsable e integral en pro del mejoramiento laboral, empresarial y social.

Respeto: Siempre reconocemos los derechos y valores inherentes en todas las personas relacionadas con nuestra actividad, aceptamos sus diferencias porque entendemos que estas son las que nos hace ser humanos.

Solidaridad: En nuestro ambiente laboral se percibe la armonía y el compañerismo, los integrantes de nuestra organización se encuentran con la disposición de colaborar con el firme pensamiento de que así se obtiene mejores resultados.

Calidad: nuestra organización busca de manera constante cumplir a cabalidad con todos los requerimientos de nuestros clientes y consumidores finales, igualmente consideramos importante mejorar continuamente en nuestros procesos y servicio para incrementar su satisfacción.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

5.13 Fotografías sobre el proceso actual en la elaboración de la panela



Figura # 9 Foto – Proceso del cultivo de la caña de azúcar # 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 10 Foto – Cultivo de la caña de azúcar listo para la cosecha # 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 11 Foto – Cosecha de la caña de azúcar # 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 12 Foto – Almacenamiento de la caña de azúcar

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 13 Foto – Máquina de extracción
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 14 Foto – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar # 1
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 15 Fotos – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar molienda # 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 16 Foto – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar # 3

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018



Figura # 17 Foto – Proceso de extracción del jugo de la caña de azúcar # 3

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 18 Foto – Proceso de extracción del guarapo o jugo de la caña de azúcar # 4

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 19 Foto – Proceso de cernir el guarapo o jugo de la caña de azúcar.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 20 Foto – Traslado del jugo de la caña de azúcar.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 21 Foto – Almacenamiento del jugo de la caña de azúcar # 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 22 Foto – Cocción del jugo de la caña de azúcar # 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 23 Foto – Mezcla del jugo de caña de azúcar transformado en jarabe líquido # 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 24 Foto – Mezcla del jugo de caña de azúcar transformado en jarabe líquido # 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 25 Foto – Verificación de que la mezcla esté al punto deseado.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 26 Foto – Colocación de la panela líquida en los moldes # 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 27 Foto – Colocación de la panela líquida en todos en los moldes # 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Como paso final se deja secar al medio ambiente hasta que se solidifique.



Figura # 28 Foto – Panela sólida terminada # 1

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**



Figura # 29 Foto – Panela sólida terminada # 2

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

5.14 Mapeo de los procesos actuales en la elaboración de la panela

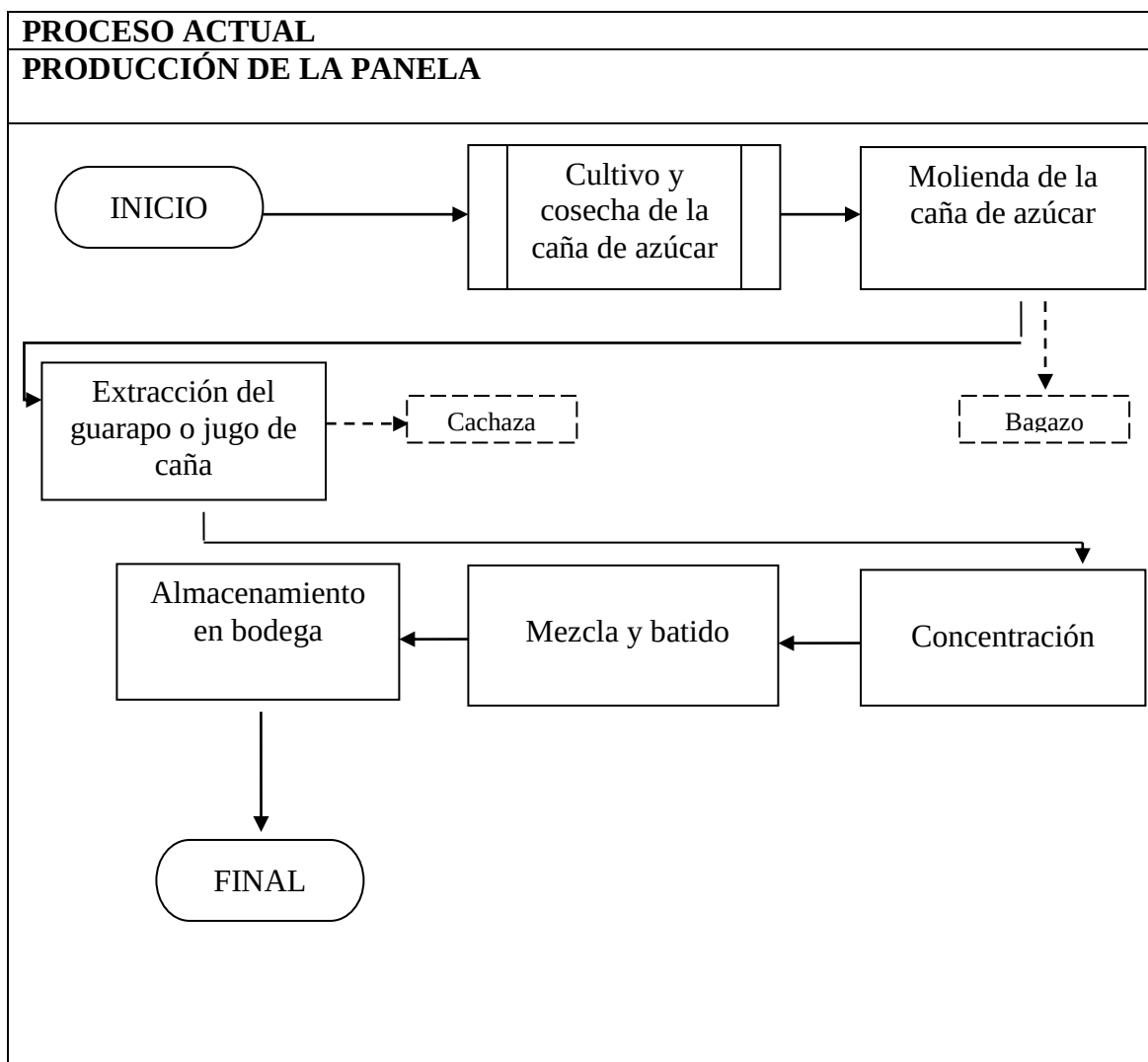
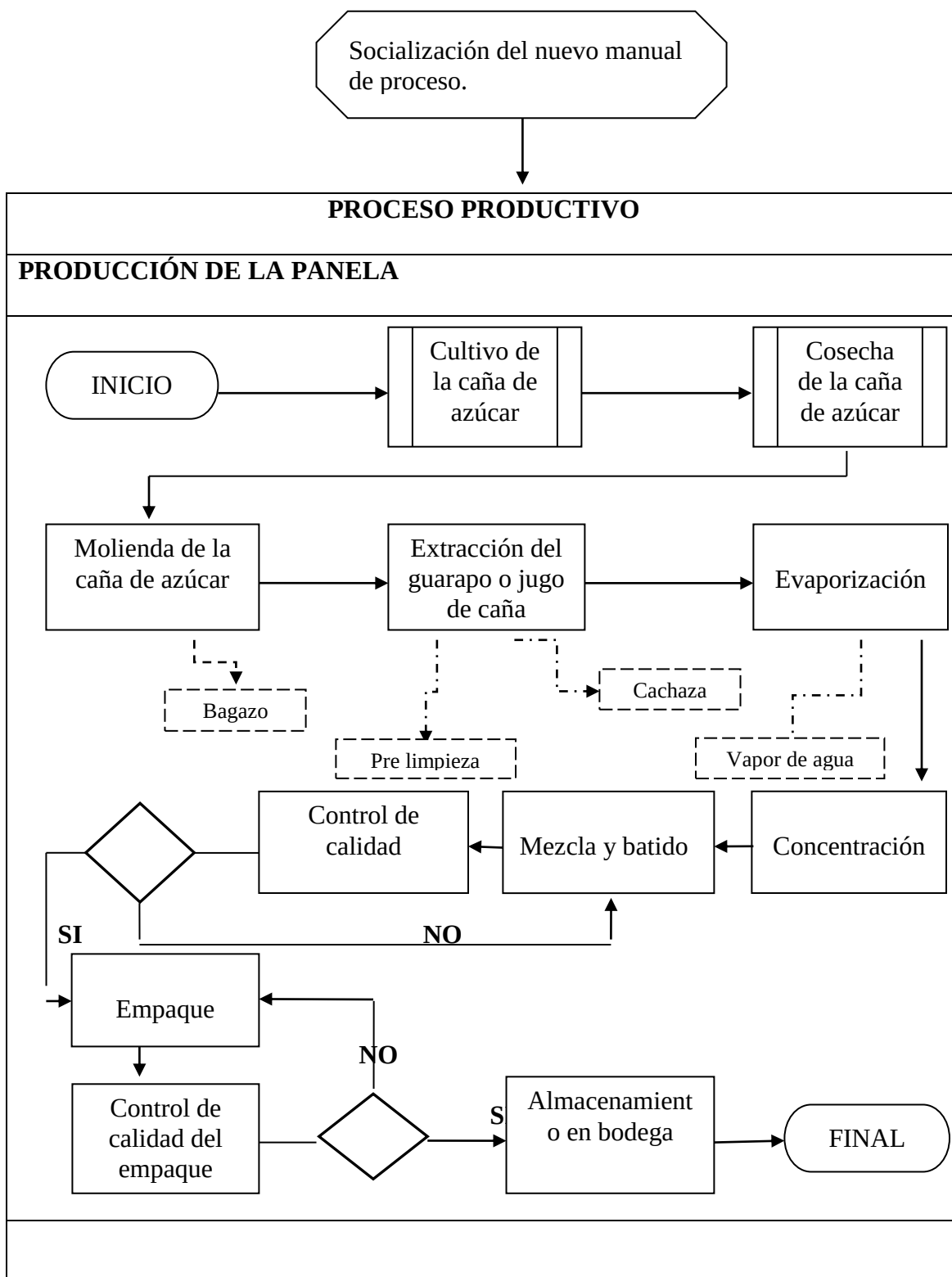


Figura # 30 Mapeo del proceso actual

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

5.15 Mapeo del nuevo manual de procesos y procedimientos



IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Figura # 31 Mapeo del nuevo proceso productivo
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

5.16 Pasos para la elaboración de la panela
Tabla #10 Pasos para la elaboración de la panela

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA PANELA		
ORDEN	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
1	Cultivo de la caña de azúcar. La caña de azúcar es una planta que crece en los suelos fértiles de los climas cálidos y templados de la costa ecuatoriana, ya que el calor hace que la planta tenga un crecimiento adecuado que desde la siembra hasta la primera cosecha se dé entre los 18 a 22 meses para su primera producción.	1. Siembra. La caña de azúcar se siembra a 20 centímetros de profundidad en cogollos seleccionados que se encuentren en buen estado y que no pasen los 8 días de haber cortado para que los hijuelos puedan enraizar en la tierra.
		2. Deshierba o rose. Se denomina así debida a que la caña tiene que estar libre de maleza o hierba mala para que pueda desarrollarse con normalidad y su producto salga en el tiempo indicado.
		3. Desojille. El desojille se realiza después de la deshierba ya que la caña va creciendo sus tallo van dejando la hoja vieja esas hojas deben ser separadas 3 a 4 veces hasta la cosecha para que sus tallos reciban todo el calor del medio ambiente.
2	Cosecha de la caña. La cosecha de la caña se da cuando sus tallos hayan desarrollado completamente y el guarapo obtenga el azúcar apropiado, las mismas que pueden llegar a medir hasta de 3 a 3.50 metros de largo.	1. Corte. El corte de la caña es separar de la mata la caña que este más grande y haya alcanzado el tamaño esperado de corte para ser procesada.
		2. Raspe. Una vez cortado la caña se procede a raspar restos de raíces y pupillos que se encuentran en cada nudo de la caña.
		4. Traslado. El traslado de la caña se realiza una vez que la caña este limpia libre de raíces y pupillos en sus nudos apilar en un solo lugar para su debido proceso.
3	Molienda de la caña. La molienda se denomina así porque pasamos la caña por el trapiche para obtener la extracción del guarapo o el jugo de la caña.	1. Limpieza. Se lava la caña para que esté libre de tierra o alguna basura que se encuentra adherida en sus nudos para de este modo obtener un guarapo limpio y saludable.
		2. Pasar la caña por el trapiche. Pasar la caña por el trapiche para la debida extracción del guarapo.
		3. Guarapo. El guarapo es un jugo energético y saludable para las personas, además es rico en calcio, fosforo, magnesio, también obtiene ciertas vitaminas como A, C, B1, B2, B3, B5, B6, también obtiene nutrientes, proteínas etc.
		4. Cernido. El cernido del guarapo se pasa en una cernidora preferible de nylon la cual sirve para retirar las impurezas de caña o bagazo que se encuentran o caen en el guarapo durante la molienda.
		5. Bagazo. Producto desechable que sale de la caña después de ser extraído el guarapo, sirve como combustible para la cocción de la panela y también como abono para la misma caña.
		6. Traslado del guarapo. Llevar el guarapo cernido a un

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

		recipiente que se encuentra en el horno listo para ser procesado (cocinado).
4	Cocción del guarapo al horno. Hervir el guarapo a altas temperaturas que van subiendo de acuerdo a la fase de hervido para finalmente obtener el producto esperado la panela.	1. Cachaza. Una vez que el guarapo está en un recipiente listo en el horno sale la cachaza como pre limpieza del guarapo antes de que empiece a hervir, esta cachaza sirve como vitamina para los caballos y las vacas. 2. Hervido. El hervido depende de la candela que pone al horno aproximadamente tiene una duración de tres horas a una temperatura de 50C° a 80C° y también cuenta con un factor determinante que va de acuerdo a la altitud metros sobre el nivel del mar (msnm). 3. Aboyanto. El Aboyanto empieza cuando el guarapo es más espeso pasa a ser miel tiene una duración de 1 hora aproximadamente de hervor a una temperatura entre los 80C° a 90C°. 4. Zapateo. Es el paso final en el horno ya que los líquidos se van cristalizándose a una temperatura que va desde los 90C° a 125C° para convertirse en panela sólida.
5	Paso final para la elaboración de la panela. Paso final para el procesamiento de la panela.	1. Mezcla o batido. Se bate la mezcla hasta que de un punto indicado de espesor y color exacto de cristalización. 2. Colocación en moldes. La mezcla se coloca en moldes de madera o de acero inoxidable para el debido enfriamiento y dar la solidificación y figura que la empresa necesita lanzar al mercado. 3. Panela sólida. Producto desmoldado solido listo para el proceso de control de calidad y su respectivo empaque. 4. Control de calidad. El control de calidad es una herramienta que las empresas adquieren para asegura que el producto cumpla los requerimientos necesarios de calidad, ya que todo producto que no cumpla los requerimientos de calidad será eliminado o reprocesado. 5. Almacenamiento de bodega. La panela lista con su debido empaque y que cumpla con las respectivas normas de calidad será almacenada para posteriormente ser exhibido al mercado.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

5.18 Maquinaria a ser implementada

Trapiche metálico con motor:		
Cantidad	1	
Precio Unitario	\$ 1800,00	
Valor total	\$ 1800,00	
Máquina Filtradora		
Cantidad	1	
Precio Unitario	\$ 2000,00	
Valor total	\$ 2000,00	

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Máquina de cocción Cantidad 1 Precio Unitario \$ 2000,00 Valor total \$ 2000,00	
Máquina mezcladora Cantidad 1 Precio Unitario \$ 1000,00 Valor total \$ 1000,00	
Moldes para panelas Cantidad 10 Precio Unitario \$ 10 Valor total \$ 100,00	

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Selladora de fundas		
Cantidad	2	
Precio Unitario	\$ 80	
Valor total	\$ 160,00	

Figura # 32 Maquinaria nueva - Presupuesto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

5.19 Materiales adicionales

Machetes		
Cantidad	2	
Precio Unitario	\$ 15,00	
Valor total	\$ 30,00	

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Juego de ollas		
Cantidad	4	
Precio Unitario	\$ 15	
Valor total	\$ 60,00	
Espátulas de cocina		
Cantidad	3	
Precio Unitario	\$ 5,00	
Valor total	\$ 20,00	

Figura # 33 Materiales adicionales- Presupuesto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

CAPITULO 6

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Recursos Humanos

- Población 10 Trabajadores
- Asesor 1

Recursos Audio Visuales

- Proyector.
- Computadora
- Flash Memory

Infraestructura

- Sillas
- Mesas
- Sodas
- Vasos
- Servilletas
- Sanduches

Material de Apoyo

- Trípticos para cada trabajador

6.02 Presupuesto

Ver Apéndice J

6.03 Cronograma

Ver Apéndice K

CAPITULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

Con la socialización de este manual de procesos y procedimientos además de mejorar el sistema productivo permitirá reducir el índice de problemas de comunicación con el jefe de planta debido a que tanto los trabajadores de rangos bajos como los de rangos medios estarán felices de que dichos procesos generen mejores resultados al producir la panela.

El compromiso de los colaboradores con los sistemas de mejora continua tendrá un impacto positivo en la aceptación de los cambios productivos y por ende el ambiente laboral puesto que se pretende lograr que los trabajadores laboren con mayor entrega y

**IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL
SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL
RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO
2018- 2018**

amor dentro de la empresa Don José e hijos, y así incrementar la producción al menor costo y en mejorar los tiempos de ejecución.

Disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela, dando mayor garantía a que los productos tengan mayores estándares de calidad para la comercialización hacia los mercados más exigentes.

7.02 Recomendaciones

Las medidas de protección ambiental deben orientar la actividad humana, con el propósito de hacer compatibles las estrategias de desarrollo económico y social, con las de preservación ambiental.

Debido a la escasez de recursos y los numerosos problemas ambientales, es necesario hacer una priorización de los esfuerzos de solución hacia los problemas de deterioro ambiental de mayor gravedad.

Establecer análisis continuos de los efectos al medio ambiente en todos aquellos proyectos que involucren un impacto significativo hacia la naturaleza. Contribuir con el manejo adecuado con todos los aspectos fundamentales de la empresa regidas en sus reglamentos establecidos y desarrollando cosechas responsables con tratamientos acertados para cultivar la tierra de forma productiva evitando que la misma queden desoladas o secas.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Para actualizar los conocimientos y habilidades para el personal del área de producción, la empresa requiere de una planeación estratégica que permita orientar a todos los miembros hacia el logro de los objetivos organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

Montenegro, D. (2015). *Manual buenas prácticas*. Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3302/1/Manual_buenas_practicas_montenegro_2015.pdf

MSP. (2002). *Ley orgánica del sistema nacional de salud*. Recuperado de <http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>

SNPD. (2017). *El plan nacional para el buen vivir 2017 – 2021*. Recuperado de <http://www.planificacion.gob.ec/el-plan-nacional-para-el-buen-vivir-ya-esta-disponible-para-la-ciudadania/>

Gonzalez, C. (2009). *Estudio del proceso de producción de panela en la finca Berlin*. Recuperado de <http://www.panelamonitor.org/media/docrepo/document/files/estudio-del-proceso-de-produccion-de-panela-en-la-finca-berlin.pdf>

De los Reyes, J. (2011). *Plan de implementación y desarrollo de buenas prácticas de manufactura en la elaboración de panela granulada y en bloque en la planta panelera Gardenia*. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2738/1/CD-3400.pdf>

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Quizanga, G. (2012). *Estudio de pre factibilidad para la creación de una empresa productora y comercializadora de panela granulada natural y de sabores exóticos provenientes de caña de azúcar orgánica*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7476/10.C06.000355.pdf;sequence=4>

INEC. (2018). *Densidad poblacional a nivel parroquial*. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_agropecuarias/espac/espac_2017/Presentacion_Principales_Resultados_ESPAC_2017.pdf

Díaz, H. (2016). *Chillanes*. Recuperado de <http://www.bolivar.gob.ec/gpbTuristico/index.php/es/layout/servicios/122-chillanes/322-chillanes>

Guerrero, M & Escobar, J. (2014). *Eficiencia técnica de la producción de panela*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6041583.pdf>

Naranjo, J. (2013). *Estudio de prefactibilidad para el establecimiento de una planta móvil para panela granulada en el cantón San Miguel, provincia de Bolívar*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2035/1/T-UCE-0004-36.pdf>

Riquelme, M. (2017). *Definición de empresa*. Recuperado de

<https://www.webyempresas.com/definicion-de-empresa/>

Lopez, E. (2016). *Los sistemas de producción en una empresa*. Recuperado de

<https://www.emprendices.co/los-sistemas-produccion-una-empresa/>

Hernandez, B. (2013). *Diseño editorial, en la producción artesanal elaboración de una manual para dar a conocer el proceso de la creación de la panela de los artesanos de la parroquia de Pacto*. Recuperado de

<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1345/1/116-DIS-13-13-1724376882.pdf>

Duhalt, K. (2011). *El manual como herramienta de comunicación*. Recuperado

de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf

EmprendePyme. (2016). *Tipos de procesos productivos*. Recuperado de

<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-procesos-productivos.html>

Porter, M. (2010). *Ventaja competitiva*. Recuperado

de http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/adminop/Teorico/AO_8porter2.pdf

Acosta, L. (2018). *Sistema de gestión de la calidad Iso 9001 – 2015*. Recuperado de <https://www.cec-epn.edu.ec/cursos/curso/sistema-de-gestion-de-la-calidad-iso-90012015>

Romero, G. (2009). *La comunicación industrial y empresarial*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/558/LA%20INVESTIGACION%20DOCUMENTAL.htm>

Llanos, N & Mazón, R. (2012). *Comercialización de la panela granulada y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del cantón Caluma*. Recuperado de <http://www.panelamonitor.org/media/docrepo/document/files/comercializacion-de-la-panela-granulada-y-su-incidencia-en-el-desarrollo-socioeconomico-del-canton-caluma.pdf>

Cisneros, J & Cunin, L. (2013). *Diseño de manuales de funciones y procedimientos en la agroindustria Biocaña del recinto Suncamal perteneciente al cantón Cumandá*. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1171/3/Dise%C3%B1o%20de%20manuales%20de%20funciones%20y%20procedimientos%20en%20la%20agroindustria%20Bioca%C3%B1a%20del%20recinto%20Suncamal%20perteneciente%20al%20cant%C3%B3n%20Cumand%C3%A1..pdf>

Malhotra, N. (2015). *Investigación de mercados, quinta edición*. Recuperado de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>

Anexos

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

APENDICES

Apéndice “A”

Tabla # 11 Matriz T

Situación Empeorada		Situación Actual				Situación Mejorada
Altos costos de producción		Desperdicio de la materia prima en la Panelera Don José e Hijos durante la elaboración de la panela, por falta de procesos apropiados.				Reducción optima de los costos de producción
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras	
Capacitación a los productores sobre los procesos de elaboración de la panela.	2	5	4	1	Desinterés de los colaboradores	
Implementación adecuada de los procesos mediante un manual.	1	4	5	1	Desconocimiento de los avances tecnológicos en la rama de producción.	
Efectuar seguimientos y evaluaciones de los procesos	1	5	4	1	Evaluaciones no apropiadas para los procesos de elaboración de la panela.	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

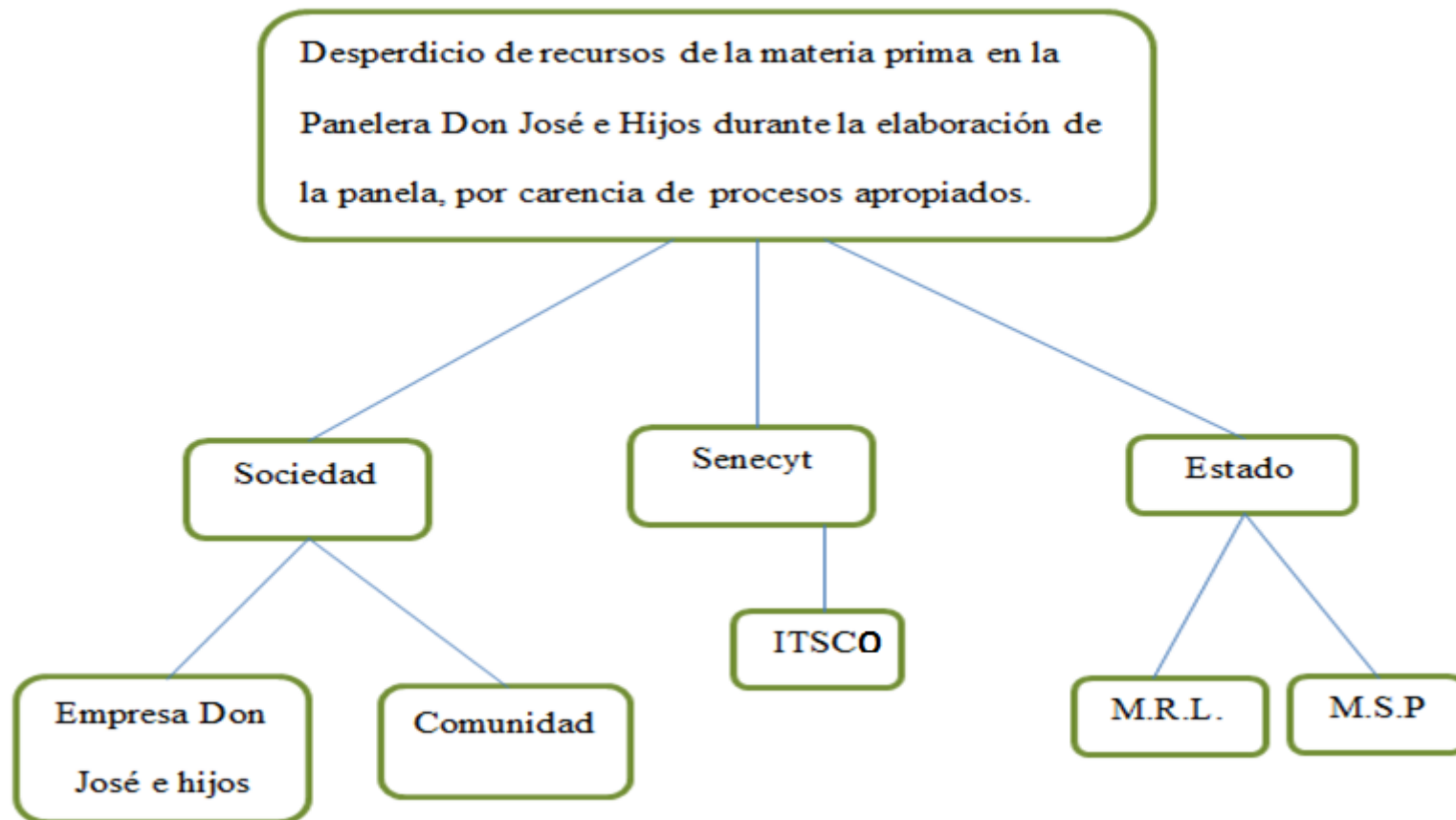


Figura # 34 Mapeo de involucrados Apéndice “B”

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Tabla # 12 Matriz de análisis de involucrados Apéndice “C”

Autores Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas Percibidos	Capacitaciones Mandatos	Recursos	Interés sobre el Proyecto	Conflicto Potencial
Ministerio de Salud Pública (M.S.P)	Controlar los niveles de salubridad en la elaboración de la panela	Ausencia de programas de reciclaje durante la producción.	Personal con conocimientos de salubridad. Recursos económicos disponibles. Ley orgánica del sistema nacional de salud.		Apoyar al enriquecimiento de conocimientos en post de la mejora continua en los procesos de producción.	Cambios en las autoridades de control.
Empresa Don José e Hijos	Implementar cambios que permitan solucionar las falencias percibidas	Ausencia de herramientas tecnológicas.	Contratación de personal acorde a los requerimientos. Recursos económicos limitados. Nuevo reglamento interno institucional.		Fortalecer los cambios a los procesos productivos para ser más competitivos.	Desinterés del personal por acudir a constantes capacitaciones.
Comunidad	Trabajadores satisfechos al tener mayor tiempo de descanso para compartir con su familia como parte de la comunidad.	Resistencia al cambio en algunos trabajadores.	Nuevo sistema de selección de personal. Trabajadores que estudian para su superación. Plan nacional del buen vivir.		Gente que gusta explorar nuevas alternativas y obtener nuevos conocimientos. Y personas interesadas en conocer sobre nuevos procesos productivos.	Trabajadores indispuestos a ejercer cambios en la ejecución de mejores procesos de producción.
ITSCO	Fomentar la enseñanza de procedimientos que faciliten la administración de procesos.	Docentes no comprometidos en la carrera de Recursos Humanos con respecto a temas como la producción.	Profesionales capacitados. Infraestructura y recursos económicos suficientes para la enseñanza de su alumnado. Políticas y reglamentos que garanticen la atención al cliente estudiantil en base a principios y valores.		Impulsar a sus estudiantes para el desarrollo de planes de capacitación que permitan mejorar el proceso de producción en post de la productividad organizacional.	Desinterés del alumnado en conocer sobre procesos de producción de la panela.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

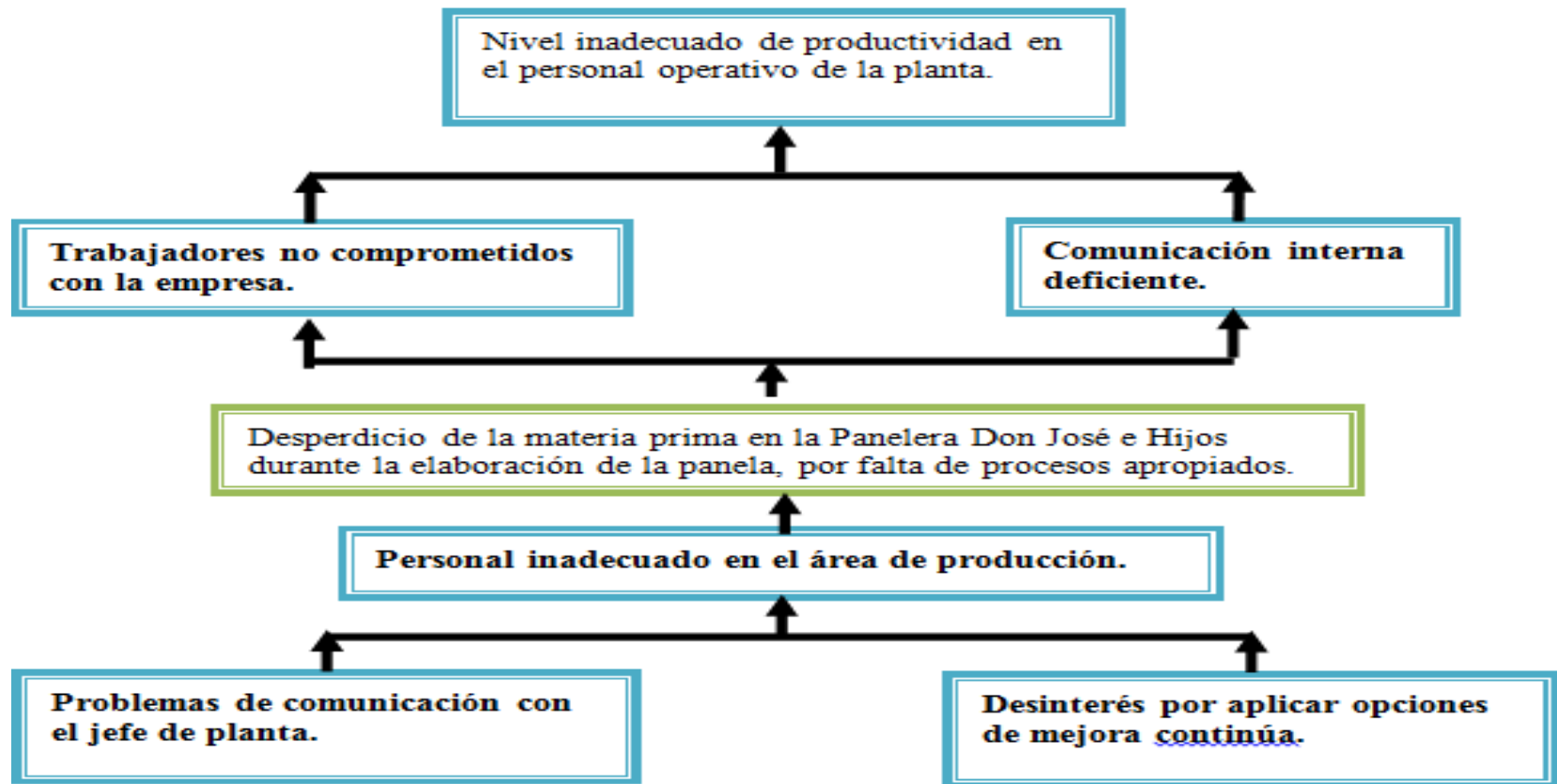


Figura # 35 Árbol de problemas Apéndice “D”

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa



Figura # 36 Árbol de objetivos Apéndice “E”

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Tabla # 13 Matriz de análisis de alternativas Apéndice “F”

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Reducir el índice de problemas de comunicación con el jefe de planta	5	5	5	3	3	21	Medio Alto
Fomentar el compromiso de los colaboradores con los sistemas de mejora continua.	5	5	5	4	4	23	Alto
Actualizar los conocimientos y habilidades para el personal del área de producción.	5	5	5	4	4	23	Alto
Disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela.	5	4	5	5	5	24	Alto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Tabla # 14 Matriz de análisis de impacto del objetivo Apéndice “G”

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Reducir el índice de problemas de comunicación con el jefe de planta.	Mejorar el liderazgo en los mandos medios (4)	Mayor comunicación y coordinación entre hombres y mujeres (4)	Mejoramiento del entorno laboral dentro de la planta de producción (4)	Compromiso adecuado de controlar el cumplimiento de mejoras en el proceso (4)	Supervisores dispuestos a gestionar buenos equipos de trabajo (4)	20	Medio Alto
Fomentar el compromiso de los colaboradores en los sistemas de mejora continua.	Incrementar el compromiso organizacional mediante estrategias internas.(4)	Mejoramiento en la calidad de vida de cada ser humano(4)	Adaptabilidad a los cambios que garantice una mejora continua(4)	Elaboración de los productos con calidad y optimización de recursos(4)	Fomentando charlas y talleres motivacionales(4)	20	Medio Alto
Actualizar los conocimientos para el personal del área de producción.	Aumento de la calidad de productos (4)	Respeto por las opiniones de cada persona (4)	Personal con mejores conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones. (4)	Obtención de mejores ideas para la innovación (4)	Incentivando el crecimiento profesional con planes de carrera (4)	20	Medio Alto
Disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela.	Plasmar las mejores ideas en manuales de procesos para cumplir la finalidad (4)	Satisfacción de ser miembro activo de la innovación empresarial (4)	Personal con un adecuado cambio a nivel individual y colectivo (4)	Reducción de costos de producción y ejecución de procesos con mayor eficiencia y eficacia. (4)	Proyectando capacitaciones constantes que incentive a la mejora continua del personal (4)	20	Medio Alto

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

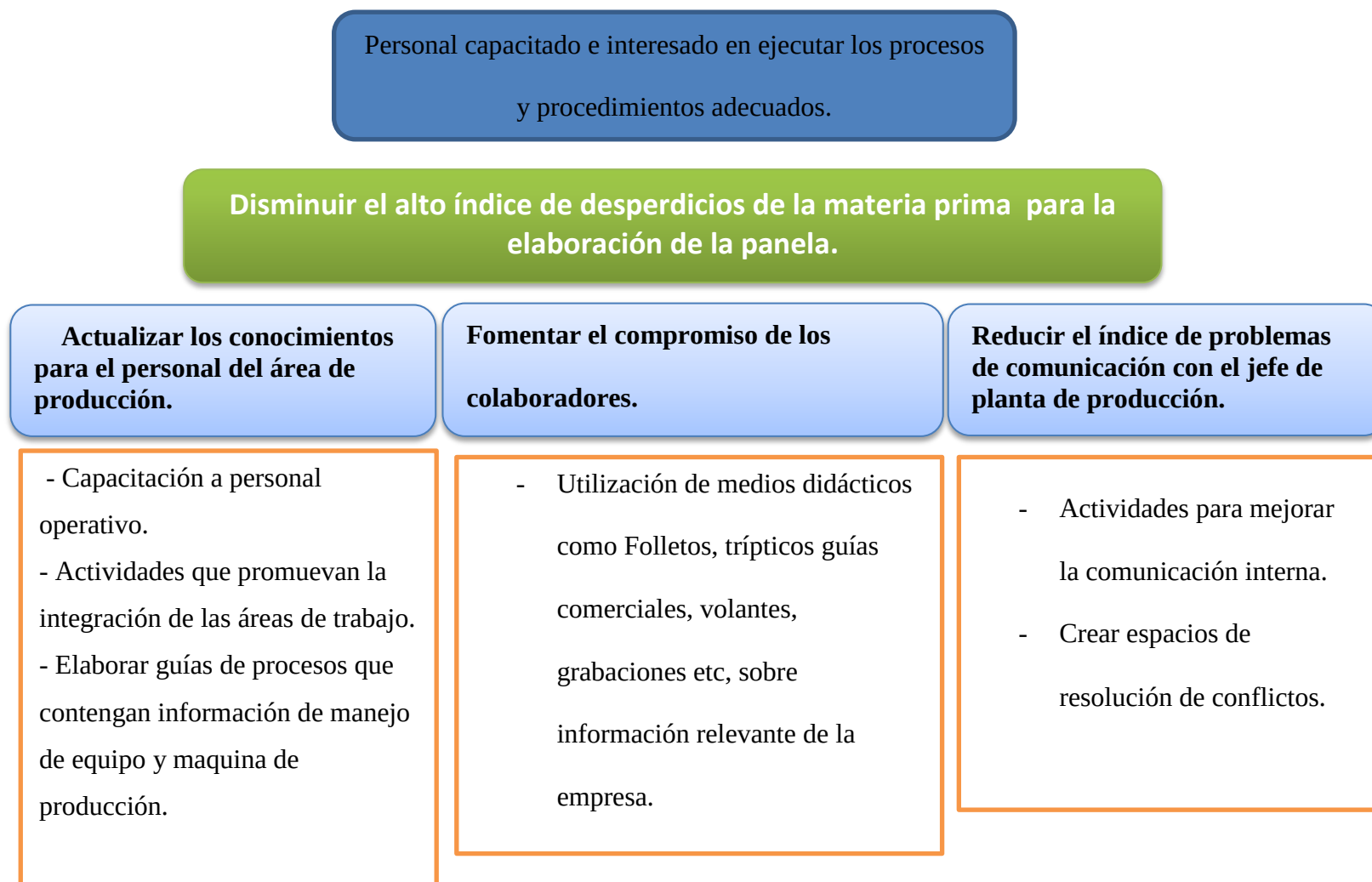


Figura # 37 Diagrama de estrategias Apéndice “H”

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Tabla # 15 Matriz del Marco Lógico Apéndice “I”

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Personal capacitado e interesado en ejecutar los procesos y procedimientos adecuados.	Genera confianza al personal al momento de ejecutar los procesos.	Datos estadísticos en base a las encuestas realizadas. Estadísticas del nivel de producción.	Accionistas que apoyen la iniciativa para que los procesos se cumplan con normalidad.
Propósito	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Disminuir el alto índice de desperdicios de la materia prima para la elaboración de la panela.	Socializar con todos los trabajadores de la planta de producción.	Obtención de datos en base a los procesos realizados de acuerdo a los conocimientos adquiridos.	Asesores y trabajadores que muestran poco interés y antipatía con el conocimiento que se va a compartir al personal.
Componentes	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Mejorar los conocimientos y habilidades del personal operativo.	El 80% de los trabajadores actualizaran sus conocimientos respecto al área de trabajo.	Evaluaciones trimestrales de los conocimientos adquiridos.	Inseguridad del colaborador sobre que es correcto y que no al momento de elaborar los procesos.
Impulsar el compromiso de los colaboradores hacia la mejora continua.	Aumento entre un 60% y 100% del desempeño laboral.	Cumpliendo con eficiencia y eficacia las funciones determinadas en el cargo	Falta de sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización.
Incrementar el interés por una buena comunicación con el jefe de la planta de producción.	Cumplimiento del 80% y 100% de los objetivos planteado por el equipo de trabajo.	Mejoramiento de las relaciones interpersonales.	Colaboradores con resistencia al cambio.
Actividades	Resumen del Presupuesto	Medios de Verificación	Supuestos de las Actividades
Capacitar al personal operativo	Gastos Corrientes	Facturas	Organización inadecuada de las actividades.

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018

Programas que promuevan la integración de las áreas de trabajo.	Utilización de medios didácticos como * Folletos, trípticos guías comerciales, volantes, grabaciones etc.	Comprobantes, notas de venta y guías.	Falta de presupuesto para ejecutar el proyecto.
Elaborar guías de procesos que contengan información de manejo de maquinas. Socializar sobre el adecuado manejo de las normas establecidas en la empresa.			Trabajadores no comprometidos con los procesos de la empresa. Inasistencia a la actualización de conocimientos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Tabla # 16 Tabla de Presupuesto Apéndice “J”

NUMERO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL	OBSERVACIÓN
1	Pen drive de 8gh	1	15	15	Almacenamiento de información
2	Documentos para revisión	250	0,05	12,5	Impresiones
3	Copias	225	0,03	6,75	Encuestas
4	Trípticos	52	0,15	7,8	Material de apoyo
5	Invitaciones	6	0,6	3,6	Material de apoyo
6	Proyector	1	115	115	Provisto por la empresa
7	Alquiler de local	1	250	250	Provisto por la empresa
8	Alquiler de mesas	1	3,25	3,25	Provisto por la empresa
9	Alquiler de sillas	20	2,5	50	Provisto por la empresa
10	Jugos individuales	40	0,5	20	Servicio de cáterin
11	Servilletas	100	0,01	1	Servicio de cáterin
12	Sanduches	40	0,5	20	Servicio de cáterin
13	Computador portátil	1	900	900	provisto por la empresa
NOTA	Los rubros cuya información indica provisto por la empresa fueron facilitados por el ITSCO	TOTAL		1404	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

Tabla # 17 Tabla de Cronograma Ver Apéndice “K”

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE			
	N. de Semana				N. de Semana					N. de Semana					N. de Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Selección del tema		x																
Selección del capítulo 1 y 3			x															
Corrección del capítulo 1 y 3			x															
Presentación del capítulo 2				x														
Corrección del capítulo 2				x														
Aprobación del capítulo 2					x													
Presentación del capítulo 4						x												
Corrección del capítulo 4							x											
Aprobación del capítulo 4								x										
Presentación del capítulo 5								x										
Corrección del capítulo 5									x	x								
Aprobación del capítulo 5											x							
Diseños de tabulaciones de encuestas												x						
Desarrollo de talleres de socialización												x						
Presentación de capítulo 6 y7													x					
Aprobación capítulo 6 y7 encuesta														x				
Corrección del marco lógico															x			
Presentación del proyecto																x	x	x

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: José Elías Arellano Quinatoa

IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SISTEMA PRODUCTIVO EN LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS UBICADO EN EL RECINTO AZANLOMA CANTON CHILLANES PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018- 2018



Quito 14 de diciembre del 2018

INSTITUTO TECNOLOGICO CORDILLERA

Presente.

Mediante el presente documento LA EMPRESA DON JOSE E HIJOS certifica que el señor José Elías Arellano Quinatoa con CI. 0202032777 realizo la tesis en esta institución mediante la realización de implementar un manual de procesos y procedimientos para mejorar el sistema productivo en la empresa don José e hijos ubicado en el recinto Azanloma cantón Chillanes provincia de Bolívar en el periodo 2018-2018.

Cumpliendo todos los requerimientos solicitados.

Esto en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado hacer uso de este documento.

Atentamente,


SR. JOSE EFREN ARELLANO VILLA
PROPIETARIO.

Urkund Analysis Result

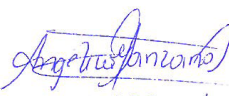
Analysed Document: PROYECTO DON JOSE E HIJOS _correcciones (1).docx (D43295131)
 Submitted: 10/30/2018 11:22:00 PM
 Submitted By: jeaq1990@hotmail.com
 Significance: 3 %

Sources included in the report:

LINCANGO ALFONSO-TESIS.pdf (D43181336)
 MARIA ALEJANDRA ROJAS VERDEZOTO.pdf (D26677035)
 Chacha Pozo Maria Elizabeth.docx (D19382126)
 Gabriela Lopez B..pdf (D37214754)
<http://www.planificacion.gob.ec/el-plan-nacional-para-el-buen-vivir-ya-esta-disponible-para-la-ciudadania/>
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7476/10.C06.000355.pdf;sequence=4>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2035/1/T-UC-0004-36.pdf>
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1345/1/116-DIS-13-13-1724376882.pdf>
<http://www.panelamonitor.org/media/docrepo/document/files/comercializacion-de-la-panela-granulada-y-su-incidencia-en-el-desarrollo-socioeconomico-del-canton-caluma.pdf>
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1171/3/Dise%C3%B1o%20de%20manuales%20de%20funciones%20y%20procedimientos%20en%20la%20agroindustria%20Bioca%C3%B1a%20del%20recinto%20Suncamal%20perteneciente%20al%20cant%C3%B3n%20Cumand%C3%A1..pdf>

Instances where selected sources appear:

16

Ing. 
 171639517-1



TECNOLOGICO SUPERIOR
CORDILLERA

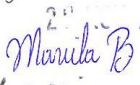
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS- PERSONAL

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) **ARELLANO QUINATOJA JOSÉ ELIAS**, portador de la cédula de identidad N° **020203277-7**, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 20 de Noviembre del 2018


Sra. Mariela Balseca
CAJA


Psic. Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


Ing. Eriktzia Mendoza
DIRECTOR DE CARRERA



Sra. Magui Ordoñez
SECRETARÍA ACADÉMICA