



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA
EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – C.P.A**

TÍTULO DEL PROYECTO

**Diseño e implementación de un manual de procedimientos en la
empresa envasadora de cloro ENVASMIL S.A del cantón Milagro.**

Autores: De La Torre Elao Jennifer María

Reyes Vanegas Katherine Michelle

Tutor: MSc. Raúl Minchala Santander

Milagro, Septiembre, 2013

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las señoritas, *Jennifer María De La Torre Elao* y *Katherine Michelle Reyes Vanegas*, para optar al título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoria y que acepto tutoriar las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los veinte y siete días del mes de Septiembre del 2013

Lcdo. Raúl Minchala Santander, MSc.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013

Jennifer De La Torre

C.I. 092128154-9

Katherine Reyes Vanegas

C.I. 092128344-6

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA []

DEFENSA ORAL []

TOTAL []

EQUIVALENTE []

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso, por ser siempre mi fiel compañero, guiándome y fortaleciendo mi espíritu para culminar con esta etapa de mi vida.

A mis padres, Johnny De la Torre Mendoza y María Elao Castro, seres maravillosos que Dios me regaló para que me cuiden, estuvieron durante toda mi vida y estos cinco años de estudios universitarios, aconsejándome, apoyándome, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar. A ellos pilar de mi vida, gracias, muchísimas gracias, sigan siempre a mi lado.

A mi hermosa hija Sheyla Pandorita y mi esposo Pedro Ríos, por haberme acompañado y comprendido durante todo el proceso y culminación de este proyecto.

A mi amigo Ricardo Chonillo, de esos pocos que uno encuentra en la vida, quien me brindo su ayuda en todo momento.

A mi tutor Msc. Raúl Minchala, por la dedicación y ayuda desinteresada que nos brindó en cada una de las tutorías, transmitiéndonos sus sabios conocimientos.

A todo los docentes, por brindarme sus conocimientos durante la etapa universitaria.

Jennifer De la Torre Elao

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitas gracias a Dios por permitirme levantarme cada día para esforzarme y aprender en el largo camino de la vida, además de darme las fuerzas necesarias y no desmayar hasta lograr culminar mis estudios que son solo uno más en mi vida.

A mi familia por estar siempre apoyándome y brindándome palabras de aliento, sabiendo darme consejos, los cuales tendré siempre presente; principalmente a mi madre Gina Vanegas, que es mi pilar fundamental y mi ejemplo a seguir; a mi tía Guicela Eley quien me ha brindado su apoyo incondicional, agradezco a Dios por poner en mi vida personas tan valiosas que no han dejado sola; además de mi familia amigos incondicionales de los que casi no se encuentran.

A mi tutor Msc. Raúl Minchala por compartir su conocimiento y estar dispuesto de forma desinteresada a guiarnos en el proceso de la tesis.

Katherine Reyes Vanegas

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, padre celestial que siempre alumbro mi camino, para terminar con éxito esta etapa.

A mis padres, quienes con paciencia y desvelos, estuvieron a mi lado dándome ánimos para continuar día a día.

A mi hija Pandorita y esposo Pedro Ríos, quienes con amor, dulzura, positivismo y sacrificios me acompañaron en este caminar y dan fuerzas para seguir emprendiendo nuevos retos.

A mis hermanas Johanna y Anita De la Torre, guerreras innatas, quienes con su ejemplo me enseñaron que a pesar de las dificultades se pueden lograr las metas deseadas.

A mi sobrinita Naomi Sánchez, quien me inspira por la fortaleza que posee su espíritu.

A mi amiga Verónica Aguirre, por brindarme su amistad y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Jennífer De la Torre Elao

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida, a mi familia por su apoyo continuo, a mi madre por mostrarme siempre su cariño y apoyo, a mi tía Guicela porque a pesar de la distancia siempre está presente compartiendo cada etapa de mi vida y a todas las personas que hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

Katherine Reyes Vanegas

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Estudio situacional para determinar los factores que inciden en el ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A. en el cantón Milagro previo al Diseño e implementación de un manual de procedimientos en la empresa envasadora de cloro ENVASMIL S.A del cantón Milagro, que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro,dedel 20

Jennifer María De la Torre Elao

C.I. 0921281549

Katherine Michelle Reyes Vanegas

C.I. 0921283446

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.1 Problematización.....	4
1.1.1.1 Pronostico	5
1.1.1.2 Control del Pronóstico.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.1.3 Formulación del problema	6
1.1.4 Sistematización del Problema.....	6
1.1.5 Determinación del Problema	6
1.2 OBJETIVOS.....	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACION	7
1.3.1 Justificación de la investigación.....	7
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 MARCO TEORICO	9
2.1.1 Antecedentes históricos	9
ENVASMIL S.A. (Envasadora Milagro S.A.).....	9
ORIGEN DEL CLORO.	10
2.1.2 Antecedentes Referenciales	11
KAFRAMI S. A	11
CLORO LEON	14
CLOROQUIL.....	16
2.1.3 Fundamentación	19
2.1.3.1 Fundamentación Científica.....	19

2.1.3.2	Fundamentación Social.....	19
2.1.3.3	Fundamentación Socio-Económica	19
2.1.3.4	Fundamentación Ambiental.....	19
2.1.3.5	Fundamentación empresarial y comercial	20
2.2	MARCO TEORICO	20
2.3.	HIPOTESIS Y VARIABLES	26
2.3.1.	Hipótesis General.....	26
2.3.2	Hipótesis Particulares.....	26
2.3.3	Declaración de Variables	27
2.3.4	Operacionalización de las variables	28

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	30
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	33
3.2.1	Características de la población.....	33
3.2.2	Delimitación de la población.....	34
3.2.3	Tipo de muestra	34
3.2.4	Tamaño de la muestra	34
3.2.5	Proceso de selección	34
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	35
3.3.1	Métodos teóricos.....	35
3.3.2	Métodos Empíricos	36
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	36
3.4	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.	38

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1	ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	39
4.2	ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	39
4.3	RESULTADOS	59

4.4	VERIFICACION DE HIPOTESIS.....	60
CAPITULO V		
PROPUESTA		
5.1	TEMA.....	61
5.2	FUNDAMENTACION.....	61
5.3	JUSTIFICACION.....	62
5.4	OBJETIVOS.....	63
5.4.1	Objetivo General de la propuesta.....	63
5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta.....	63
5.5	UBICACIÓN.....	63
5.5.1	Características de la institución.....	65
5.6	FACTIBILIDAD.....	67
5.6.1	Factibilidad Administrativa.....	67
5.7	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	73
	Manual de Procedimientos para el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A.....	73
5.7.1	Actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
5.7.2	Presupuesto.....	96
5.7.3	Impacto.....	966
5.7.4	Lineamientos para evaluar la propuesta.....	966
	CONCLUSIONES.....	97
	RECOMENDACIONES.....	99
	BIBLIOGRAFÍA:.....	100
	ANEXOS	

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Variable de las hipótesis.....	27
Cuadro 2. Operacionalización de las variables	28
Cuadro 3. Contribución del sistema operativo y financiero para desarrollo social y económico del cantón	40
Cuadro 4. Contribución de fuentes de trabajo por la creación de microempresas	41
Cuadro 5. Inestabilidad operativa y financiera por el ineficiente control en el área de producción.....	42
Cuadro 6. Afectación a la empresa por existencia inestable en el manejo del área operativa y financiera	43
Cuadro 7. Despilfarro de materiales útiles por el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción	44
Cuadro 8. Efectividad al realizar el trabajo por la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción.....	45
Cuadro 9. Inconformidad al ejecutar el trabajo por el inadecuado uso del espacio físico.....	46
Cuadro 10. Ineficiencia al ejecutar las tareas por la carencia de un manual de procedimientos.....	47
Cuadro 11. Perdidas a la empresa causada por el despilfarro de materiales	48
Cuadro 12. Desempeño de la empresa por la adecuada distribución de las actividades	49
Cuadro 13. Beneficios para la empresa generados por la creación de un manual de procedimientos.....	50
Cuadro 14. Verificación de las hipótesis	60
Cuadro 15. Análisis FODA	70
Cuadro 16. Cronograma de capacitación de implementación del manual de procedimiento para el área de producción	94
Cuadro 17. Cuadro de presupuesto de suministros para los cursos de capacitación	945
Cuadro 18. Cuadro de presupuesto de los cursos de capacitación.....	945

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa CLORO LEON	13
Figura 2. Envase del CLORO LEON	14
Figura 3. Envase del CLOROQUIL	16
Figura 4. Envase CLORO BONITA	18
Figura 5. Contribución del sistema operativo y financiero para el desarrollo social y económico del cantón	40
Figura 6. Contribución de fuentes de trabajo por la creación de microempresas	41
Figura 7. Inestabilidad operativa y financiera por el ineficiente control en el área de producción.....	42
Figura 8. Afectación a la empresa por existencia inestable en el manejo del área operativa y financiera	43
Figura 9. Despilfarro de materiales útiles por el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción	44
Figura 10. Efectividad al realizar el trabajo por la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción.....	45
Figura 11. Inconformidad al ejecutar el trabajo por el inadecuado uso del espacio físico.....	46
Figura 12. Ineficiencia al ejecutar las tareas por la carencia de un manual de procedimientos.....	47
Figura 13. Perdidas a la empresa causada por el despilfarro de materiales.....	48
Figura 14. Desempeño de la empresa por la adecuada distribución de las actividades	49
Figura 15. Beneficios para la empresa generados por la creación de un manual de procedimientos.....	50
Figura 16. Croquis de la empresa ENVASMIL S.A	64
Figura 17. Plano de la empresa ENVASMIL S.A	65
Figura 18. Logotipo de la empresa.....	66
Figura 19. Organigrama Estructural de Envasmil S.A.....	68
Figura 20. Organigrama Funcional de ENVASMIL S.A.....	69
Figura 21. Junto a la gerente de la empresa viendo el área de bodega	

Figura 22. Trabajadores en la área de envasado

Figura 23. Imagen de las instalaciones de la empresa

Figura 24. Área de almacenaje del producto empaquetado

Figura 25. Junto a María Aguirre, gerente de la empresa

Figura 26. Imagen del trabajo en la área de envasado

Figura 27. Junto a uno de los trabajadores aplicando la encuesta

Figura 28. Vista lateral de la maquina de envasado

RESUMEN

Desarrollamos una investigación sobre el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A., realizando en primera instancia, un estudio situacional que nos permitió plasmar los problemas existentes en el área de estudio, encontrando como principal problema el ineficiente control en el área de producción que ocasiona inestabilidad en el área operativa y financiera, lo cual, es analizado en el desarrollo del capítulo uno.

En el capítulo dos, se relata la historia de la empresa y se toma como referencia información y datos de otras organizaciones, que sirvieron de base para elaborar la estructura de la institución que fue objeto de estudio. En el siguiente capítulo, se detalla el número de la población, sus características y clasificación; también se describe las técnicas de investigación, con el fin de recopilar la información pertinente. Una vez recopilada la información del capítulo anterior, en el capítulo 4 se realizó las encuestas y entrevistas, obteniendo los datos esenciales sobre el funcionamiento de las diferentes áreas de la empresa, lo cual, nos conllevó a conseguir los resultados pertinentes que dieron paso a la elaboración de la propuesta.

El último capítulo, se refiere al planteamiento y elaboración de la propuesta, en el cual, se desarrolló el manual de procedimientos para el área de producción, indicando todo los procesos que se deben seguir en la fabricación del cloro, y las normas de seguridad que deben seguir los colaboradores.

ABSTRACT

We developed a research on the production area of the company ENVASMIL SA, performing primarily a situational study allowed us to capture the problems in the study area, the main problem finding the control inefficient production area causing instability in operational and financial area, which is analyzed in the development of chapter one.

In chapter two, it tells the story of the company and is taken as reference information and data from other organizations, which formed the basis for the structure of the institution that was studied. In the next chapter, shows the number of the population, its characteristics and classification; also describes research techniques to collect relevant information. After gathering the information from the previous chapter, we conducted surveys and interviews, obtaining essential data on the operation of the different areas of the company, which ultimately led us to get relevant results that led to the development of the proposal.

The last chapter deals with the planning and preparation of the proposal, which was developed procedures manual for the production area, indicating all the processes to be followed in the manufacture of chlorine, and safety standards to be followed reviewers.

INTRODUCCION

Estar en un mundo cada vez más competitivo exige a las empresas para que den siempre un poco más en cuanto a calidad de productos, servicios y todo lo que ello abarca; por tanto, prestar mayor atención y dedicación se volvió una tarea cotidiana.

Presentar un producto de calidad es vital para la imagen de la empresa, ya que, ello será lo que ayude a surgir y crecer con el tiempo permitiendo llegar a nuevos mercados y quizá a nuevas áreas empresariales, por tal razón, decidimos realizar nuestra tesis en base a esta situación que merece especial atención.

En esta tesis presentamos los resultados de la investigación realizada a la empresa ENVASMIL SA., para solucionar los problemas existentes en el área de producción de la misma, con lo cual nos en caminamos en hacer un estudio de la situación de la empresa que nos dé un panorama claro de los hechos, a los que les buscamos soluciones, que puedan ser aplicadas en el corto plazo y que permita a la empresa dirigirse de manera organizada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Una empresa se crea con la visión de prosperar y crecer un poco cada día, pero para que esto ocurra es necesario un sin número de requerimientos y pasos a seguir para que todo en conjunto conlleve a desarrollarse en el campo de acción.

Sin embargo, en el camino del crecimiento siempre habrá tropiezos y desfases que se hace notorio en las distintas áreas, viéndose reflejado en las ganancias obtenidas por las empresas.

Los inconvenientes a presentarse en una organización que carece de un sistema de control en el área de producción, serán notorios en todos los demás departamentos, impidiendo el crecimiento saludable de la empresa.

Este es el caso de ENVASMIL S.A., que tiene un ineficiente control en el área de producción conllevando a ciertos problemas como:

El inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, que ocasiona despilfarro de materiales útiles para la empresa, siendo estos, significativos para los fines productivos y económicos.

La ausencia de una línea de supervisión en el área de producción es un problema importante, debido a que, causa poca efectividad al realizar el trabajo, influyendo en la

productividad de la empresa, en el cumplimiento de los objetivos propuestos y en la toma de decisiones, entregando un trabajo deficiente.

El deficiente control de entradas y salidas de los materiales, contribuye al bajo rendimiento en la producción de la empresa, debido a que, no son inspeccionados a tiempo.

El inadecuado uso del espacio físico, genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo, por la incomodidad que los colaboradores sienten al no poder desenvolverse en un lugar más abierto, dejando de realizar las actividades de manera eficaz.

La carencia de un manual de procedimientos provoca ineficiencia al ejecutar las actividades, de esta manera, se cumple con las funciones y procesos de manera poco clara y con retraso.

1.1.1.1 Pronostico

La empresa al continuar con el ineficiente control en el área de producción y no buscar soluciones, ocasiona una cadena de procesos que no se cumplen adecuadamente, afectando no solo al área especificada sino a toda la organización.

Teniendo como consecuencia, excesiva pérdida de los recursos materiales, baja calidad del producto y un decrecimiento financiero, generando con el tiempo poca liquidez, al punto de considerar una perdida a nivel contable.

1.1.1.2 Control del Pronóstico

Mediante el estudio exhaustivo del problema y los sub-problemas que no permiten el adecuado desarrollo de la empresa, se pretende encontrar y sugerir procedimientos que ayuden al mejor funcionamiento de la misma.

1.1.2 Delimitación del Problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Empresa: ENVASMIL S.A

Tiempo de estudio: 3 meses.

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera el ineficiente control en el área de producción afecta a la empresa ENVASMIL S.A.?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿De qué forma el manejo de los desperdicios perjudica al desarrollo de la empresa?

¿De qué manera la ausencia de línea de supervisión afecta al desarrollo del área de producción?

¿En que incide el deficiente control de entradas y salidas de los materiales en el rendimiento de la empresa?

¿De qué manera el inapropiado uso del espacio físico afecta al desarrollo de las actividades?

¿Cómo se ve afectada la empresa por la carencia de un manual de procedimientos?

1.1.5 Determinación del Problema

Estudio situacional para determinar los factores que inciden en el ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A. en el cantón Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

❖ Realizar un estudio situacional, mediante una metodología apropiada, para determinar los factores que inciden en el ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A. en el cantón Milagro.

1.2.2 Objetivos Específicos

❖ Determinar cómo afecta el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción.

- ❖ Investigar cómo afecta la ausencia de línea de supervisión en el área de producción.
- ❖ Estudiar la incidencia del deficiente control de entradas y salidas de los materiales.
- ❖ Analizar los impactos que ocasiona el inadecuado uso del espacio físico.
- ❖ Determinar los efectos que se producen como consecuencia de la carencia de un manual de funciones.

1.3 JUSTIFICACION

1.3.1 Justificación de la investigación

El propósito de la investigación, es enmendar aquellas falencias que, con el tiempo han obstruido al desarrollo de la empresa, provocando que los objetivos y metas propuestas no se cumplan a cabalidad.

Este desarrollo es importante, porque mejora su eficiencia en economía y producción, permitiendo obtener buenos resultados no solo en calidad del producto sino en las finanzas, logrando efectivizar el trabajo.

Esta investigación tiene como objetivo ver la realidad de la empresa, la situación en la que se encuentra actualmente y suministrar información que permita analizar los problemas y sub-problemas de manera más clara y sencilla, así, examinar, razonar e indagar cada situación planteada y buscarles una solución adecuada.

El principal problema es el ineficiente control en el área de producción, que genera una inestabilidad en el área operativa y financiera de la empresa, disminuyendo las ganancias y despilfarrando recursos.

Esto ocasiona una serie de problemas entre los cuales tenemos:

El inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, el escaso sistema de purificación en tanques de almacenamiento de cloro, la ausencia de línea de supervisión en el área de producción, el deficiente control de entradas y salidas de los materiales, el inadecuado uso del espacio físico y la carencia de un manual de

procedimientos; todo esto conlleva a un bajo rendimiento en la producción, ocasionando pérdidas financieras y un desarrollo poco sustentable para la organización.

Se pretende dar soluciones que contribuyan al mejoramiento del negocio, así ayudar a fortalecer esas debilidades que no permiten alcanzar la excelencia, de igual manera aquellas amenazas que proporcionan una disminución en la competitividad.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes históricos

ENVASMIL S.A. (Envasadora Milagro S.A.)

Esta empresa fue creada por el Sr. Guillermo Aguirre, quien en los años 90' opto por tener su negocio propio dedicado al envasado de HIPOCLORITO DE SODIO lo que comúnmente se conoce como cloro, pero que, en realidad es uno de sus derivados, en un principio se formó como una empresa familiar en unión con familia de su esposa, pero a causa de ciertos inconvenientes la empresa tuvo que cerrar años más tarde, para entonces en el año 2006 retomar la idea por la cual había trabajado en un comienzo, siendo esa su misión de vida, su propia empresa envasadora de cloro, la misma que se encuentra en funcionamiento actualmente y en la que participan sus hijas y su esposa.

ENVASMIL S.A. es una empresa que ha salido adelante con esfuerzo, y dedicándole años de trabajo y sacrificio, la planta de la empresa funciona en la propiedad de Don Aguirre a la entrada de la ciudadela "Cien Camas", y a pesar de que no cuentan con una tecnología de última generación, es digno de resaltar que cada una de las 3 máquinas envasadoras con las que cuentan son obras de Don Aguirre quien las ha construido pieza por pieza, su conocimiento en mecánica lo ayudo a forjar su sueño.

La empresa se inició con la idea de formar una línea de limpieza doméstica, empezando con el envasado de hipoclorito sódico que fue introducido al mercado con el

nombre de REY CLORO, en un comienzo se distribuía solo en la provincia de El Oro, pasando luego a distribuirse también en provincias como Guayas, Santo Domingo de los Tsachilas y Los Ríos.

A lo largo del tiempo de funcionamiento de la empresa se ha suscitado un crecimiento en la producción de la empresa llegando a nuevos clientes y creándose nuevas necesidades, estas necesidades han tratado de ser atendidas en menor tiempo posible para que no afecte a la empresa.

ORIGEN DEL CLORO.

Tener claro el origen del cloro puede no ser fundamental para las personas que se preocupan más por conocer los usos y aplicaciones del mismo, pero si existen quienes se dedican a su estudio para conocer todos sus beneficios, siendo así como gracias al sueco Carl Sheele, quien descubrió en 1774 este elemento, al cual lo denominó ácido muriático deflogisticado, podemos en la actualidad gozar de sus diferentes beneficios.

“El cloro nace en los albores de la química aplicada en Javel, entonces un pequeño pueblo suburbano de París y que hoy es un barrio de Francia¹”; desde su descubrimiento se asoció al cloro como un componente de desinfección que ayudaba en la prevención de enfermedades contagiosas.

Con el paso del tiempo diversos científicos siguieron estudiando las propiedades del cloro, dándose que *“en el cambio de nomenclatura, Lavoisier le dio el nombre de ácido muriático oxigenado y Kirvan le llamó gas oximuriático, porque le consideró como el resultado de la combinación del ácido muriático con el oxígeno. En el año 1811 Gay-Lussac, Thenard y Davy probaron que este cuerpo es un elemento, al cual dio Davy el nombre de Clorina, que en griego significa verde claro para recordar una de las propiedades físicas que más le distinguen. Ampere le dio después el nombre de cloro, el cual es el adoptado hasta la actualidad²”.*

¹ CLOROX, www.clorox.cl/historia_cloro.html

² RICO, Manuel: Manual de Física y Química: obra de texto para la segunda enseñanza, Madrid, 1865,

El cloro es un gas amarillo verdoso, de sabor y olor muy fuerte sui generis; bien seco, su peso específico es de 2,6246³, este elemento no se encuentra puro en la naturaleza, pero se halla muy abundante en el estado de combinación con el sodio, formando el cloruro de sodio o sal común, que se encuentra en grandes masas en ciertos terrenos, y en cantidades considerables disueltas en el agua del mar⁴; para tener una idea de la abundancia del elemento se considera que el 0,045% de la corteza terrestre está compuesta por combinaciones de cloro, que representa el 2,9% de los océanos⁵.

Los diferentes derivados del cloro participan en la vida diaria, a partir del tratamiento del cloro se obtiene el hipoclorito de sodio que es una solución clara de ligero color amarillento y un olor característico. Este elemento es usado en la desinfección de superficies y como agente blanqueador. El hipoclorito de sodio tiene una densidad relativa de 1,1 (5,5% solución acuosa). Como agente blanqueador de uso doméstico normalmente contiene 5% de hipoclorito de sodio (con un PH de alrededor de 11, es irritante). Si está a mayor concentración, contiene un 10 a 15% de hipoclorito de sodio (con un PH alrededor de 13, se quema y es corrosivo). Alrededor del año 1785 el francés Berthollet desarrollo líquidos blanqueantes utilizando hipoclorito de sodio. La compañía de nombre Javel, introdujo este producto y lo llamo "licor de Javel".

En Francia el hipoclorito de sodio todavía es conocido como el 'eau de Javel'.⁶

2.1.2 Antecedentes Referenciales

KAFRAMI S. A7

Para ayudarnos en la investigación se toma como referencia la fábrica de cloro KAFRAMI S. A., esta empresa se inició con la idea de elaborar productos de limpieza doméstica. Al momento de la creación, la planta simplemente fue montada con el

³ LECLERC CMTE DE BUFFON, Georges-Louis: Historia Natural: general y particular, Volumen 8.

⁴ RICO, Manuel: Manual de Física y Química: obra de texto para la segunda enseñanza.

⁵ AMICLOR, www.amiclor.org.

⁶ WATER TREATMENT SOLUTIONS, <http://www.lenntech.es/procesos/desinfeccion/quimica/desinfectantes-hipoclorito-de-sodio.htm>

⁷ GUILLÉN VALLADARES, Oscar Enrique, Análisis y Mejoramiento del Proceso de Llenado del Sistema de Envasado de la Fábrica de Cloro Kaframi S. A., Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2006.

equipo necesario para la producción de cloro, partiendo con la marca BLANCO SOL en el mercado, viéndose con competencia fuerte por las marcas preexistentes que dominaban el mercado, sin embargo la marca atravesó un rápido crecimiento en el lapso de los primeros meses.

Desde su inicio la empresa ha mantenido la preocupación por regirse en base a los mejores estándares de calidad en su producto, debido a esto, consiguió tener la preferencia del mercado llegando a posicionarse entre las empresas de mayor participación en Guatemala, consecuentemente la compañía comenzó a realizar contratos de maquilado con diversas empresas.

La empresa se vio envuelta en diversos problemas administrativos durante el primer semestre del año 2004, afectando diferentes áreas. Atravesar por estas dificultades ayudo a la empresa a redirigir su administración llegando actualmente a contar con una eficiente administración de recursos, recobrando la posición en el mercado.

La misión y visión de la empresa son las siguientes:

Misión

“Producir cloro como limpiador y desinfectante de calidad, utilizando: materiales, procedimientos y tecnología de primer nivel; brindándole las condiciones adecuadas a los trabajadores que repercuta en un buen servicio al cliente”.

Visión

“Ser la empresa fabricante líder, en el mercado de cloro, como producto limpiador y desinfectante en el territorio nacional, a través de la innovación de tecnologías y materiales que permitan poseer una capacidad de producción que supla la demanda en cantidad y calidad”.

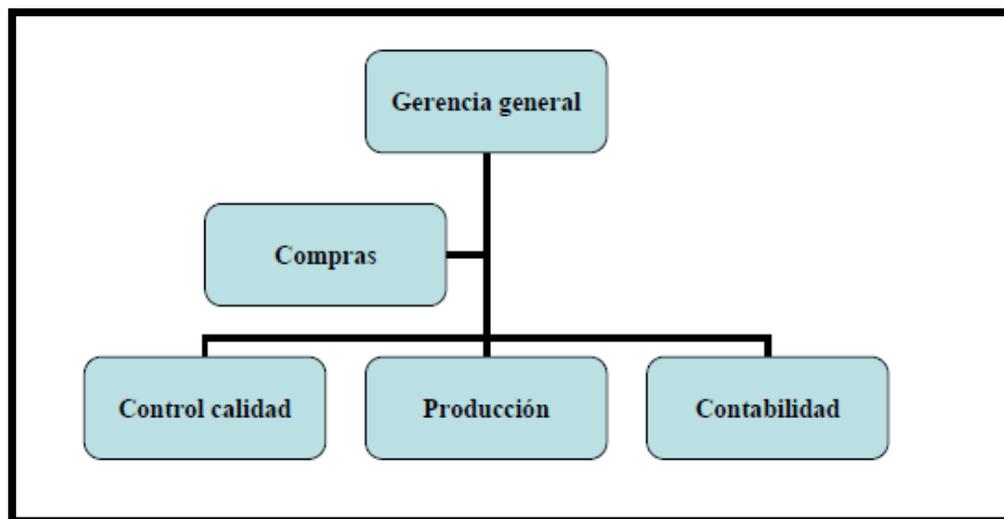
Objetivos

Para lograr la misión y visión KAFRAMI, S A. se apoya en los siguientes objetivos

- Ser la empresa fabricante número uno en el mercado.
- Incrementar su participación en el mercado a un ritmo de 8 % anual.
- Maquilar producto a otras marcas en el mercado nacional e internacional.
- Lograr un incremento en la rentabilidad.

Organigrama

Figura 1. Organigrama de la empresa CLORO LEON



COLORO LEON⁸

Figura 2. Envase de CLORO LEON



Otra empresa que sirve de modelo para la investigación es la empresa guayaquileña GILAMLEG C.A., organización dedicada a los productos de limpieza siendo su marca de cloro, CLORO LEON; contando con una planta industrializadora para la transformación del cloro, lo que la convierte en la única empresa que produce hipoclorito de sodio, elemento principal para la elaboración del cloro doméstico.

HISTORIA⁹

1985: El origen de nuestra empresa empieza gracias a la iniciativa del Sr. Víctor Flavio León Rodríguez quien por medio del Sr. Jimbo comerciante de cloro Peruano de esa época, empieza a distribuir el Cloro de nombre “Blanquita” en su comercial ubicado en las calles Manabí y Cacique Álvarez de la ciudad de Guayaquil, procediendo luego a comprarle la materia prima, para continuamente empacarlo en fundas de bolo y distribuirlo en los barrios periféricos de la ciudad.

1989: Después de estos acontecimientos y viendo la necesidad que tenía de la ciudadanía de obtener un cloro de mejor calidad y de origen local, ya que en ese tiempo solamente se comercializaba cloro Peruano, nace el producto y empresa “CLORO LEÓN”, fundada por el Sr. Víctor León, con una presentación en cojín de PVC de 100

⁸ CLORO LEON, www.cloroleon.com.ec

⁹ BLOG DE CLORO LEON, <http://cloroleon.blogspot.com/2009/01/historia-de-cloro-leon.html>.

ml, que fue muy bien aceptada por el cliente Guayaquileño; esta estaba ubicada en la vía Duran-Tambo.

1993: La empresa sigue avanzando e innovado razón por la cual produce el primer cambio en la presentación del producto.

1997: Su envasado cambia de presentación pasando de cojín a sachet laminado BOPP sellado vertical en 150 ml, con el cual empieza la distribución de un producto de calidad, pudiendo competir con empresa como Ajax cloro y Clorox, su presentación ha variado desde 1997 debido a las falsificación de la que ha sido objeto nuestro producto en su presentación anterior.

2001: La empresa fue evolucionando según las exigencias del mercado Guayaquileño, por lo cual paso a constituir y formar legalmente la empresa GILAMLEG C.A. con finalidad de ofrecer un producto higiénico apto para la limpieza del hogar como lo es "Cloro León" todo esto bajo la administración de su fundador el Sr. Víctor León quien con entrega y sacrificio ha ido impulsando la empresa y el producto hacia el éxito.

2006: La empresa sufre una resección en su producción debido al incendio producido en las instalaciones de la vía Duran-Tambo, lo cual dio motivo a la construcción de las nuevas instalaciones de la empresa y nueva presentación del producto.

2007: Se producen cambios administrativos y legales en la empresa, el Ing. Alex Mauricio León Rodríguez es nombrado Gerente y representante legal de la misma.

Como parte de su estructura organizacional, ellos cuentan con una misión y visión que los ayuda a tener claro el camino a través del cual se direccionarán a conseguir sus metas, teniendo de esta manera la siguiente misión y visión:

Misión

“Producir y distribuir productos higiénicos para los hogares ecuatorianos, potencializando nuestros productos y servicios para beneficio de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad en general; optimizando los procesos operativos, ajustándolos oportunamente a los cambios que se presenten; enmarcados con ético y responsabilidad social”.

Visión

“Ser líderes en la producción de cloro y sus derivados a nivel nacional, y que nuestros productos sean los preferidos de nuestros clientes, como resultado de cumplir y mantener los estándares de calidad ofrecidos”.

CLOROQUIL¹⁰

Figura 3. Envase de CLOROQUIL



¹⁰ CLOROQUIL, www.fapackecuador.com

La empresa FAST PACKING S.A. FAPACK, es la creadora de la marca CLOROQUIL, esta inició sus actividades en el año 2012 en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de fabricar productos de limpieza y prestar servicios de envasado de productos líquidos a empresas en general, brindando un alto grado de calidad y eficiencia. Tiene como principio fundamental guiarse con altos niveles de calidad, brindando una nueva alternativa en productos de limpieza, con excelente calidad a menor costo. Cabe recalcar, que nuestro trabajo está respaldado por más de 30 años de experiencia en el mercado que han sido liderados por el Ing. Fernando Rodríguez González.

La estructura organizacional de la empresa cuenta con misión y visión, las mismas que se detallan a continuación:

Misión

Nos enfocamos en elaborar productos de calidad, con valores agregados y rentables, que satisfacen las necesidades de nuestros clientes.

Contamos con solidez, eficiencia y un equipo comprometido que trabaja permanentemente en lograr los mejores beneficios para nuestros colaboradores, clientes, proveedores y el mercado en general.

Visión

Ecuador se sorprenderá con el giro que daremos al contar con una cultura que nos identifique positivamente, una estructura organizacional óptima conformada por un equipo humano talentoso, comprometido, disciplinado, altamente motivado y con estándares superiores de eficiencia en todos nuestros procesos; siendo éstos los pilares fundamentales que servirán de base para consolidarnos en el mercado de Ecuador. Siempre comprometidos en ofrecer las mejores alternativas en cuanto al envasado de líquidos y productos de limpieza.

Valores

- Integridad.- Nuestro proceder está enmarcado en una conducta honesta y transparente, lo que nos asegurará relaciones basadas en la confianza y el respeto, respaldo y seguridad a nuestra gente y todos los que se relacionen con nosotros.
- Mejoramiento continuo, en búsqueda de la Excelencia.- Estamos orientados a realizar nuestras actividades de una mejor manera cada día. Creemos firmemente en lo que hacemos, sin embargo somos conscientes que siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas, ya que la mejor está por descubrirse; lo hacemos alineadamente y con total claridad sobre lo que realmente necesitamos para llegar a la excelencia en todas nuestras acciones, de esta manera somos más competitivos.
- Trabajo en Equipo.- Nos esmeramos por construir equipos altamente efectivos que sumen los talentos individuales en pro del bien común, de manera coordinada, sinérgica, dentro de un ambiente positivo y de confianza

Además de la comercialización del producto CLOROQUIL, la empresa se dedica a brindar el servicio de envasado de otros productos de limpieza a otras empresas participantes activos en el mercado, con marcas como: Cloro Bonita.

Figura 4. Envase CLORO BONITA



2.1.3 Fundamentación

2.1.3.1 Fundamentación Científica

El Cloro como elemento es útil en una gran variedad de aspectos, dando paso al desarrollo de productos prácticos para la vida de las personas; ya que gracias a cloro y las diferentes combinaciones con otros elementos obtenemos por ejemplo el cloruro de sodio o también conocida como la sal común, los polímeros clorados de los que se derivan el policloruro de vinilo, policloropreno, policloruro de vinilideno, los polímeros sin cloro dentro de este se haya el poliuretano, policarbonato, siliconas, resinas epoxi, fibras de carbono, politetrafluoroetileno, polisulfuro de fenileno; sirviendo en productos farmacéuticos, así como para la elaboración de ciertos colorantes, plaguicidas y disolventes.

2.1.3.2 Fundamentación Social

A lo largo de la vida de las personas el cloro está presente por sus diferentes beneficios en distintos aspectos: siendo que el cloro, como hipoclorito de sodio ofrece la desinfección del agua para consumo humano y de las superficies en los hogares ayudando en la prevención de enfermedades; cuenta con otras ventajas como base para productos farmacéuticos y es usado como agente blanqueador.

2.1.3.3 Fundamentación Socio-Económica

Los diferentes usos que se le da al cloro en los diversos campos de la vida constituyen a su vez una fuente de trabajo, brindando empleo a muchas personas y contribuyendo a la economía local; por lo tanto, es necesario contar con un producto de calidad que se mantenga en el mercado y sea competitivo, sin esto la industria decaería y afectaría a las personas que se benefician de la misma, tanto directa como indirectamente.

2.1.3.4 Fundamentación Ambiental

Así como el cloro es usado en diversos aspectos cotidianos y ayuda a evitar enfermedades, en su industrialización se crea materia contaminante, debido a que para procesar el cloro se utiliza un sistema en base a mercurio, el cual es altamente contaminante, y por el que se han producido grandes daños en la sociedad, viéndose

afectada la salud de las personas, debido a la poca precaución de empresas en el manejo del cloro.

2.1.3.5 Fundamentación empresarial y comercial

En un mercado tan competitivo como el que se vive en la actualidad, las empresas se ven direccionadas a exigirse, brindar un producto de calidad diferenciado de los demás productos de la competencia que satisfaga las necesidades de los usuarios para obtener todo esto de un producto, se parte desde la organización de la empresa, la misma que debe contar con una estructura bien definida.

2.2 MARCO TEORICO

Actividad Económica

Toda acción humana dirigida a la creación de valor, en la forma de bienes y servicios, que se aplicarán a la satisfacción de necesidades.

Administración

Conjunto ordenado y sistematizado de técnicas y procedimientos destinados a apoyar la consecución de los objetivos de la empresa en forma eficiente y eficaz.

Los autores suelen identificar cuatro etapas en el proceso administrativo: planeamiento, organización, dirección y control.¹¹

Análisis

Significa categorizar, ordenar, manipular y resumir los datos de una investigación para contestar las preguntas planteadas en ella.

Es la operación intelectual que considera por separado las partes de un todo.¹²

Análisis de Decisiones

(A.D.): Consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a reducir el margen de error en las decisiones adoptadas en el marco de la administración de

¹¹RODRIGUEZ, Carlos, *Diccionario de economía: etimológico, conceptual y procedimental*, Mendoza, 2009.

¹²ORTIZ URIBE, Frida: *Diccionario de metodología de la investigación científica*, Limusa.

negocios. Suele también denominarse AD (Análisis de Decisiones); son sus elementos constitutivos:

- ♣El Objetivo o problema a solucionar
- ♣Las alternativas de elección
- ♣Los atributos o condiciones y su valoración
- ♣La probabilidad asociada a cada alternativa

Área Financiera

Está constituida por un conjunto de actividades tendientes a lograr los objetivos de custodiar e invertir los valores y recursos de una empresa, a mantener los sistemas de información adecuados para el control de activos y operaciones de dicha empresa y a proteger el capital invertido.¹³

Área operativa

Es donde se realiza y/o ejecuta directamente el producto o servicio, es decir es la que está en contacto con el personal que es la mano de obra.

Calidad

Características técnicas que se espera de un producto o servicio en relación a su precio.

Ciente externo

Persona que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.¹⁴

Ciente interno

Personas dentro de nuestra organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos. En una relación cliente-proveedor dentro de la misma organización, es aquella persona que espera que le presten un servicio.

¹³<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/46/finanycontra.htm>

¹⁴<http://www.elcomercial.net/diccionario/c.htm>

Clorados

1. tr. Quím. Introducir átomos de cloro en la molécula de un compuesto químico.
2. tr. Tratar con cloro las aguas para hacerlas potables o mejorar sus condiciones higiénicas.

Clorina

Es un desinfectante del agua de bebida que al reaccionar con la sustancia orgánica forma trihalometanos.¹⁵

Cloro.

m. Elemento químico de núm. atóm. 17. Muy abundante en la corteza terrestre, se encuentra en forma de cloruros en el agua de mar, en depósitos salinos y en tejidos animales y vegetales. Gas de color verde amarillento y olor sofocante, es muy venenoso, altamente reactivo y se licua con facilidad. Se usa para blanquear y como plaguicida, en la desinfección de aguas y en la industria de los plásticos. (Símb. Cl).

Consumidor

1. Todo agente económico que demanda bienes y servicios de consumo
2. para satisfacer alguna necesidad específica.

Empresa

1. f. Acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo.
2. f. Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Estudio.

1. m. Esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer algo.
2. m. Trabajo empleado en aprender y cultivar una ciencia o arte.
3. m. Obra en que un autor estudia y dilucida una cuestión.

¹⁵ MENCÍAS RODRIGUEZ, Emilio, y MAYERO FRANCO, Manuel: *Manual de toxicología básica*, Ediciones Díaz de Santos.

Expansión:

Parte del ciclo económico que se caracteriza por un incremento de la actividad económica.¹⁶

Hipoclorito

m. Quím. Sal del ácido hipocloroso con un metal.

Inventario

Stock o acopio de insumos, materias primas, productos en proceso y bienes terminados que son mantenidos por una empresa.

Investigación.

f. investigación que tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica.

Marca

Distintivo que asocia un determinado bien o servicio con el agente económico que lo produce o comercializa. Este puede ser el nombre o razón social de una empresa, un palabra, una etiqueta o cualquier otra señal que lo identifique.

Materia Prima

Componente básico del proceso productivo, que será objeto de procesamiento o transformación a los efectos de su reutilización y/o consumo.

Mercadería:

Todo bien susceptible de ser objeto de una transacción económica.

Mercado

Históricamente era el lugar (espacio físico) donde vendedores y compradores realizaban las transacciones; en su acepción más moderna implica el proceso de

¹⁶ GARCÍA Daniel, Diccionario Contable, Empresa Informativa, Colombia.

convergencia de la oferta y la demanda, donde cada bien o servicio de la economía implica la existencia de un mercado en particular.¹⁷

Misión

Comisión temporal dada por un programa o proyecto a un especialista para ejecutar una determinada actividad o para analizar y evaluar ciertas actividades de un programa o proyecto.¹⁸

Necesidad:

Toda cosa que requiere o desea un consumidor para la conservación de la vida cuya provisión causa satisfacción.

Polímero

m. Compuesto químico, natural o sintético, formado por polimerización y que consiste esencialmente en unidades estructurales repetidas.

Producción

Desde el punto de vista económico es la elaboración de productos (bienes y servicios) a partir de los factores de producción (tierra, trabajo, capital,) por parte de las empresas (unidades económicas de producción), con la finalidad de que sean adquiridos o consumidos por las familias (unidades de consumo) y satisfagan las necesidades que éstas presentan.

Producción, desde la perspectiva técnica, se define como la combinación de una serie de elementos (factores de producción), que siguen una serie de procedimientos definidos previamente (tecnología) con la finalidad de

Producto:

Resultado material o concreto del proceso de producción, en términos del bien elaborado u obtenido.

¹⁷ RODRIGUEZ, Carlos, *Diccionario de economía: etimológico, conceptual y procedimental*, Mendoza, 2009.

¹⁸ <http://www.asesorempresarial.com/web/diccionario.php?let=M>

Rentabilidad

Capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos

Variable

Hecho o fenómeno identificado, cualitativamente definido y cuantificable, pudiendo variar su magnitud, no así sus cualidades. ¹⁹

¹⁹RODRIGUEZ, Carlos, *Diccionario de economía: etimológico, conceptual y procedimental*, Mendoza, 2009.

2.3. HIPOTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis General

El ineficiente control en el área de producción, genera inestabilidad en el área operativa y financiera de la empresa ENVASMIL S.A.

2.3.2 Hipótesis Particulares

El inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, crea despilfarros de materiales útiles para la empresa.

La ausencia de línea de supervisión en el área de producción, ocasiona poca efectividad al realizar el trabajo.

El deficiente control de entradas y salidas de los materiales, genera bajo rendimiento en la producción de la empresa.

El inadecuado uso del espacio físico, genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo.

La carencia de un manual de procedimientos, genera ineficiencia al ejecutar las actividades.

2.3.3 Declaración de Variables

Cuadro 1. Variable de las hipótesis

HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
El ineficiente control en el área de producción, genera inestabilidad en el área operativa y financiera de la empresa ENVASMIL S.A	Ineficiente control en el área de producción	Inestabilidad en el área operativa y financiera
El inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, crea despilfarros de materiales útiles para la empresa	Inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción	Despilfarros de materiales útiles para la empresa
La ausencia de línea de supervisión en el área de producción, ocasiona poca efectividad al realizar el trabajo	La ausencia de línea de supervisión en el área de producción	Poca efectividad al realizar el trabajo
El deficiente control de entradas y salidas de materiales, genera un bajo rendimiento en la producción de la empresa	Deficiente control de entradas y salidas de los materiales	Bajo rendimiento en la producción de la empresa
El inadecuado uso del espacio físico, genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo	Falta de espacio físico	Malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo
La carencia de un manual de procedimientos, genera ineficiencia al ejecutar las actividades	Carencia de un manual de procedimientos	Ineficiencia al ejecutar las actividades

Elaborado: Michelle Reyes y Jennifer De la Torre

2.3.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 2. Operacionalización de las variables

HIPOTESIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO	
GENERAL	V.I	Ineficiente control en el área de producción	La empresa no cumple en su totalidad con las metas y objetivos propuestos para el área de bodega.	Registro de los volúmenes de producción	➤ encuesta ➤ entrevista
	V.D	Inestabilidad en el área operativa y financiera	Inadecuado manejo de los recursos de la empresa.	Encuesta al personal o talento humano	➤ encuesta ➤ entrevista
PARTICULAR 1	V.I	Inadecuado Manejo de los desperdicios resultantes de la producción	Escaso sistema para utilizar adecuadamente los desperdicios, luego del proceso de producción.	Porcentaje de los volúmenes de desperdicios	➤ encuesta
	V.D	Despilfarros de materiales útiles para la empresa	Deficiente utilización y clasificación de los materiales útiles para la empresa.	Registro de materiales clasificados no aprovechados	➤ encuesta ➤ entrevista
PARTICULAR 2	V.I	Ausencia de línea de supervisión en el área de producción	Carencia de una persona, que guie específicamente al área de producción, con sus conocimientos y experiencia.	Porcentaje de comparación mensual de los niveles de producción	➤ entrevista
	V.D	Poca efectividad al realizar el trabajo	El colaborador tiene escasa capacidad para realizar el trabajo deseado.	Evaluación trimestral personal	➤ encuesta ➤ entrevista

PARTICULAR 3	V.I	Deficiente control de entradas y salidas de los materiales	Falta de registro y control de los materiales al salir y entrar a la institución.	Verificación mensual documentada de las entradas y salidas de material	➤ encuesta ➤ entrevista
	V.D	Bajo rendimiento en la producción de la empresa		Porcentaje de los volúmenes de producción mensual de la empresa	➤ entrevista
PARTICULAR 4	V.I	Falta de espacio físico	Incorrecta distribución de las áreas de trabajo.	Estudio comparativo del plano de distribución de los espacios físicos de la empresa	➤ encuesta ➤ entrevista
	V.D	Malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo	El personal esta incómodo y no puede realizar el trabajo correctamente.	Encuesta aplicada al talento humano para medir el nivel de satisfacción	➤ encuesta ➤ entrevista
PARTICULAR 5	V.I	Carencia de un manual de procedimientos	Inexistencia de una guía de actividades, que se debe seguir para realizar las funciones del área.	Entrevista a los directivos de la empresa con respecto al rendimiento del talento humano	➤ encuesta ➤ entrevista
	V.D	Ineficiencia al ejecutar actividades	Incapacidad para realizar adecuadamente las actividades.	Análisis de los volúmenes de producción	➤ entrevista

Elaborado: Michelle Reyes y Jennifer De la Torre

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El proyecto tiene un diseño cuantitativo y cualitativo, considerándose que, para la resolución de las hipótesis y variables, se usará preguntas abiertas y cerradas, las cuales, conformarán respectivamente los cuestionarios y entrevistas con los que nos basaremos para obtener la información pasando luego a ser evaluada para conseguir la información necesaria para la toma de decisiones.

TIPOS DE INVESTIGACION APLICADOS EN LA INVESTIGACION:

En la presente investigación se ha usado diversos tipos de investigación que sirven de ayuda para obtener la información requerida, con el fin de lograr resultados y llegar a la comprobación de las hipótesis.

Dentro de los tipos de investigación tenemos:

-Investigación exploratoria

*“La investigación exploratoria se utiliza cuando se están buscando indicios acerca de la naturaleza general de un problema, las posibles alternativas de decisión, o las variables relevantes e hipótesis a considerar”.*²⁰

²⁰MAS RUIZ, José: *Temas de investigación comercial*, ECU Editorial Club Universitario, España, 2012.

Este tipo de investigación está presente en el proyecto, debido a que, para conocer sobre la situación de la empresa fue necesario explorar el ambiente donde se desarrollan las diferentes circunstancias, entrando en contacto con la realidad, lo cual, sirve a fin de entender cómo se dan las cosas en la empresa.

-Investigación documental o bibliográfica

“La investigación documental, reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada, tales como libros, revistas especializadas, películas, archivos, videocasetes, estadísticas, informes de investigaciones ya realizadas, etc. Aunque en toda investigación se recurre en un momento u otro a buscar información ya registrada en documentos; en la investigación documental, la información clave en la que se fundamentan las conclusiones del estudio es tomada de documentos como los ya mencionados”²¹.

Para conocer sobre un tema es necesario recopilar toda la información pertinente, a fin de, tener el mayor conocimiento posible acerca del tema, por esto, en la investigación hemos recabado información tanto la brindada por la empresa como la conseguida en libros y demás fuentes bibliográficas.

-Investigación descriptiva

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

*La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”*²².

La investigación descriptiva forma parte de esta investigación, ya que, por medio de esta se logró recopilar información del personal de la empresa en el sondeo preliminar que se realizó con el objetivo de conocer la situación actual de la empresa.

²¹ MORENO BAYARDO, María Guadalupe: *Introducción a la metodología de la investigación educativa*, Progreso Editorial, México, 1987.

²²TAMAYO, Mario: *El proceso de la Investigación Científica*, Noriega Editorial, México, 2003.

-Investigación de fuentes primarias

*“Las fuentes primarias son las obtenidas para una finalidad de información específica para el propio investigador”.*²³

*“La fuente primaria es el objeto del estudio y, a falta de éste, el primer registro sobre el mismo, por oposición a cualquier registro derivado de éstos, que se califica como fuente secundaria”.*²⁴

El uso de las fuentes primarias fue factor indispensable para el desarrollo de la investigación, esto nos dio el punto de partida para el correcto avance del proceso, evidenciándose en la recolección de datos preliminares obtenidos en la investigación.

-Investigación de fuentes secundarias

*“Las fuentes secundarias hacen referencia a datos ya existentes y generados con otra finalidad, específica o general, distinta al problema o necesidad de información”.*²⁵

Como datos complementarios se recurrió en la investigación a las fuentes secundarias que sirvieron de complemento de la información.

-Investigación de campo

La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo, si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen, si se trata de buscar explicación para un fenómeno, el investigador y sus auxiliares se ponen en contacto con el mismo para percibir y registrar las características, condiciones, frecuencia con que el fenómeno ocurre, etc., en otras palabras, es la realidad misma la principal fuente de información

²³SOLER PUJALS, Pere: *Investigación de Mercados*, Universitat Autònoma de Barcelona, Catalunya, 2001.

²⁴GARZA MERCADO, Ario: *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*, Colegio de México, México, D.F., 2007.

²⁵SOLER PUJALS, Pere: *Investigación de Mercados*, Universitat Autònoma de Barcelona, Catalunya, 2001

*en la investigación de campo y la que proporciona la información clave en la que se fundamenta las conclusiones del estudio”.*²⁶

En la investigación se da este tipo de investigación, gracias a que se recurrió a este método con el propósito de conocer más sobre la empresa y sus problemas, dirigiéndose directamente al lugar de los hechos y observar cómo se desarrollan las cosas para formar un criterio propio.

-Investigación no experimental

*“Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.*²⁷

La investigación no experimental forma parte del proceso de la investigación porque simplemente tomaremos la información obtenida y procederemos a estudiarla y analizarla para llegar a una conclusión eficiente en la resolución de los problemas que se presentan en la investigación.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

Interna.

La investigación cuenta con una población interna conformada por los colaboradores de la empresa, de la cual el 23% cuenta con una formación académica desarrollada en el puesto de trabajo, mientras que el 77% se desempeña de forma empírica dentro de la empresa aportando con su experiencia.

²⁶ MORENO BAYARDO, María Guadalupe: *Introducción a la metodología de la investigación educativa*, Progreso Editorial, México, 1987.

²⁷ TORO JARAMILLO, Iván, y PARRA RAMIREZ, Rubén: *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación*, Universidad Eafit, 2006.

Externa

La población externa del estudio está integrada por los propietarios de tiendas que, compran en volumen para vender luego de forma unitaria el producto consiguiendo obtener ganancia.

3.2.2 Delimitación de la población

La población de la investigación está compuesta por 13 colaboradores de la empresa y 50 clientes con los que cuenta la empresa.

3.2.3 Tipo de muestra

La muestra de la investigación es no probabilística, esto a causa de que la población a considerarse es reducida en número, por lo cual, se tomará en su totalidad para la realización de las encuestas y cuestionarios, aplicables en la investigación.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Se considerará el total de la muestra debido al reducido número de la misma.

3.2.5 Proceso de selección

La muestra dentro de la investigación es no probabilista, así que en el proceso de selección consideramos a:

Muestra de sujetos voluntarios

*“Son muestras fortuitas, se clasifican a los voluntarios en algunas variables para tratar en la medida de lo posible que los sujetos sean homogéneos con algunos criterios”.*²⁸

La muestra de sujetos voluntarios se considerará a los trabajadores en su totalidad y a los clientes de la empresa.

Muestra de expertos

*La muestra es elegida por un experto de acuerdo con su criterio, buscando las unidades más representativas.*²⁹

²⁸SOLVEY BENITEZ, Enns: *Mi tesis en 100 días: Una guía didáctica e instructiva para el universitario*, Palibrio.

²⁹ ABASCAL, Elena: *Análisis de encuestas*, ESIC Editorial.

Con el fin de tener una opinión y una ayuda se elegirá expertos que nos ayuden con su conocimiento y experiencia al realizar las entrevistas.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Histórico-lógico

El método histórico estudia la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos en el devenir de su historia. Por su parte, el método lógico investiga la existencia o no de las leyes generales de funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Ambos métodos se complementan y se vinculan.³⁰

Este método permitirá entender y explicar que los problemas suscitados en la empresa por el ineficiente control, tuvieron un largo proceso que los origino, esta trayectoria mostrara el desarrollo del objeto de la manera más profunda, mediante la revelación de su historia y el desarrollando de la misma.

Analítico-Sintético

Conocimiento auto-correctivo y progresivo, de carácter descriptivo, se basa en la lógica empírica, en la observación contemplativa, en la percepción directa del objeto de investigación (objeto de estudio) y del problema. Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado.³¹

Mediante este método se conocieran las diferentes causas que originaron la falta de control en el área de producción, procediendo a revisar, estudiar y examinar una por una detalladamente con el objetivo de que los resultados expuestos faciliten un análisis claro de la situación.

Hipotético-deductivo

³⁰DIAZ NARVAEZ, Víctor Patricio: *Metodología de la investigación científica y bioestadística*, RIL, Chile, 2009.

³¹JULIAO VARGAS, Clara Stella: *Metodología de la investigación*,

*Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas planteados. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado, y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas.*³²

Mediante el estudio de los diferentes problemas y la observación real de la empresa, este método nos ayudara a emitir hipótesis las cuales serán estudiadas y analizadas, proporcionando información veraz que permitan encontrar las posibles soluciones a los diferentes sucesos que dificultan un control interno adecuado.

3.3.2 Métodos Empíricos

Observación

*La observación se emplea en cualquier etapa de la actividad investigativa, orientada a fin de utilizar, como instrumento, la guía de información. Este método propicia el desarrollo de la búsqueda, la indagación y la elaboración de nuevas explicaciones de los fenómenos observados.*³³

Mediante este método observamos y planteamos las causas que ocasionan el ineficiente control en el área de producción y como a través de las diferentes indagaciones se elaboran nuevas y fiables explicaciones a dichos sucesos identificados.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

La encuesta

*Significa averiguación o pesquisa. Acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio. En el campo de la investigación la encuesta alude a un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador.*³⁴

A partir de esta técnica, los clientes internos o colaboradores de la empresa nos brindaran información o datos importantes de la misma, para luego ser procesada y

³² CEGARRA SANCHEZ, José: Los métodos de investigación, Díaz de Santos, Madrid, 2012.

³³ GOMEZ ARMIJOS, Corona: *La investigación científica en preguntas y respuestas*, Uniandes, Quito, 2006.

³⁴ YUNI, José, y URBANO, Claudio: *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2*, Editorial Brujas, Córdoba, 2006

analizada permitiendo un análisis de la situación real y como afecta los problemas al desarrollo de la organización.

La entrevista

*Es una técnica de investigación muy utilizada en la mayoría de las disciplinas empíricas. Apelando a un rasgo propio de la condición humana – nuestra capacidad comunicacional. Esta técnica permite que las personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, ideas, etc.*³⁵

Mediante esta técnica se obtendrá información más íntima y privada, que nos ayudara analizar y comprender de manera profunda las razones por la cual se ocasiono el ineficiente control en el área de producción y como este en el transcurso del tiempo causo un deficiente desempeño laboral y empresarial

Marco lógico

*Este método proporciona una descripción correcta y concisa de las condiciones de la empresa, que se pretende obtener mediante los objetivos, actividades y resultados encontrados en la misma.*³⁶

Criterio de expertos

*Se denomina criterio de expertos al método asociado con la recolección de información que busca esta, de un grupo de especialistas reconocidos en el área de que se trate. La recogida de criterios de expertos puede apoyarse en varias técnicas de las que ya se han hecho algunos comentarios, esto es por ejemplo, la entrevista.*³⁷

A partir de esta técnica se obtendrá información de especialistas que tengan conocimientos sobre todo el roll que cumple la empresa desde el producto que elaboran hasta el funcionamiento, así lograr un conocimiento amplio y un análisis más adecuado y acertado de las condiciones de la institución

³⁵YUNI, José, y URBANO, Claudio: *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2*, Editorial Brujas, Córdoba, 2006

³⁶PROTTI QUESADA, María, y MUNGUÍA ULLOA, Lipcia: *Investigación de operaciones*, EUNED.

³⁷GOMEZ ARMIJOS, Corona: *La investigación científica en preguntas y respuestas*, Uniandes, Quito, 2006.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

La herramienta a utilizar para la tabulación de la información estadística del trabajo investigativo será el programa de Microsoft Office EXCEL, el mismo que me permitirá generar una tabla de datos representada mediante gráficos para realizar el respectivo análisis.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Considero que los instrumentos utilizados en el trabajo de campo (encuestas y entrevistas) dirigidos a clientes, profesionales en las carreras de administración y economía, consumidores y personas involucradas en la actividad; quienes colaboraron con información fundamental que servirá como base de sustento para el proyecto: Estudio Situacional para Determinar los Factores que inciden en el ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A. en el cantón Milagro.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

La información recabada debe tener un proceso sistemático de selección, tabulación y análisis de resultados y para ello debemos seguir los siguientes pasos.

- a) Aplicación de los instrumentos
- b) Recolección de datos
- c) Selección de la información
- d) Tabulación de la información
- e) Diseño de cuadros, gráficas y tablas estadísticas
- f) Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1.

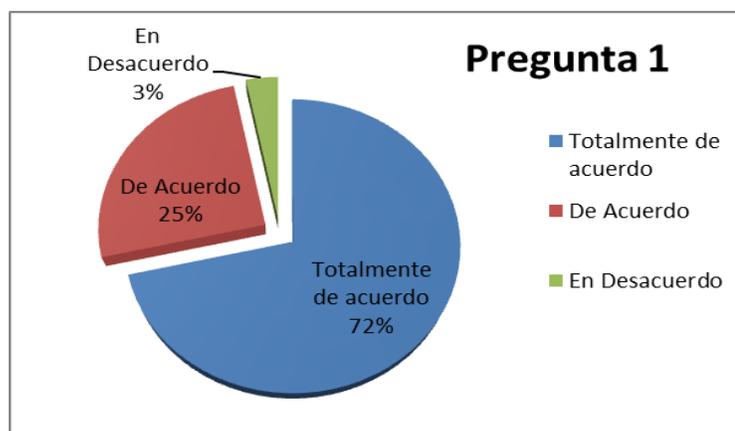
¿Considera usted que una empresa con un buen sistema operativo y financiero contribuye al desarrollo social y económico del cantón?

Cuadro 3. Contribución del sistema operativo y financiero para desarrollo social y económico del cantón

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	45	71%
De acuerdo	16	25%
En desacuerdo	2	3%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 5. Contribución del sistema operativo y financiero para el desarrollo social y económico del cantón



Análisis:

Del estudio de mercado realizado nos damos cuenta que 7 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo y 3 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo**, corresponde al 3%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

Observamos que en su totalidad, las personas encuestadas consideran que un buen sistema operativo y financiero contribuye al desarrollo social y económico del cantón.

Pregunta 2.

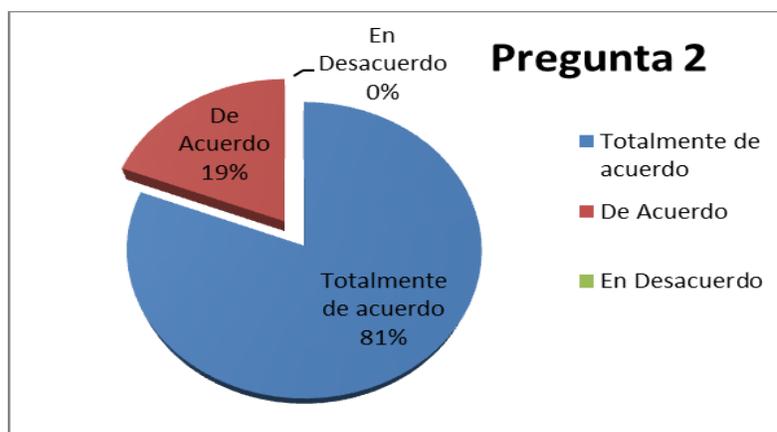
¿Cree usted que la creciente creación de microempresas contribuye a generar fuentes de trabajo?

Cuadro 4. Contribución de fuentes de trabajo por la creación de microempresas

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	51	81%
De acuerdo	12	19%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 6. Contribución de fuentes de trabajo por la creación de microempresas



Análisis:

Observamos que 8 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo. La opción **En desacuerdo** corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De los resultados obtenidos, se puede interpretar que el 100% de los encuestados está de acuerdo que la creciente creación de microempresas contribuye a generar fuentes de trabajo.

Pregunta 3.

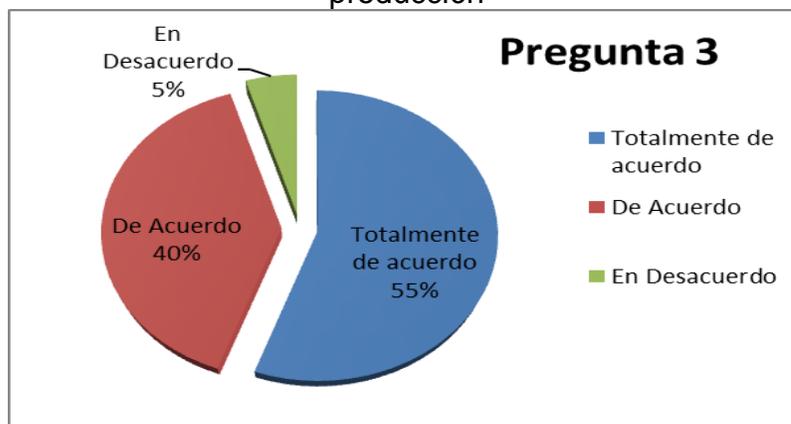
¿Considera usted que el ineficiente control en el área de producción ocasiona inestabilidad en la parte operativa y financiera de la empresa?

Cuadro 5. Inestabilidad operativa y financiera por el ineficiente control en el área de producción

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	35	56%
De acuerdo	25	40%
En desacuerdo	3	5%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 7. Inestabilidad operativa y financiera por el ineficiente control en el área de producción



Análisis:

Observamos que 5 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 1%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 99% de los encuestados están de acuerdo que el ineficiente control en el área de producción ocasiona inestabilidad operativa y financiera en la empresa.

Pregunta 4.

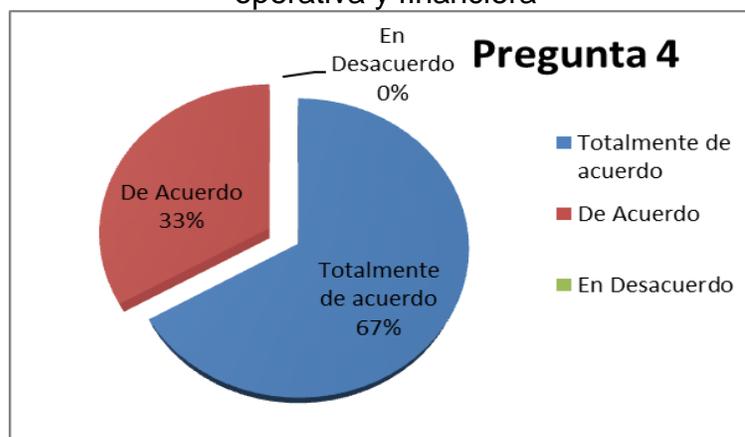
¿Cree usted que al existir inestabilidad en el manejo del área operativa y financiera, afecta a la empresa?

Cuadro 6. Afectación a la empresa por existencia inestable en el manejo del área operativa y financiera

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	42	67%
De acuerdo	21	33%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 8. Afectación a la empresa por existencia inestable en el manejo del área operativa y financiera



Análisis:

Observamos que 7 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 100% de los encuestados están de acuerdo, que la inestabilidad en el manejo del área operativa y financiera afecta a la empresa.

Pregunta 5.

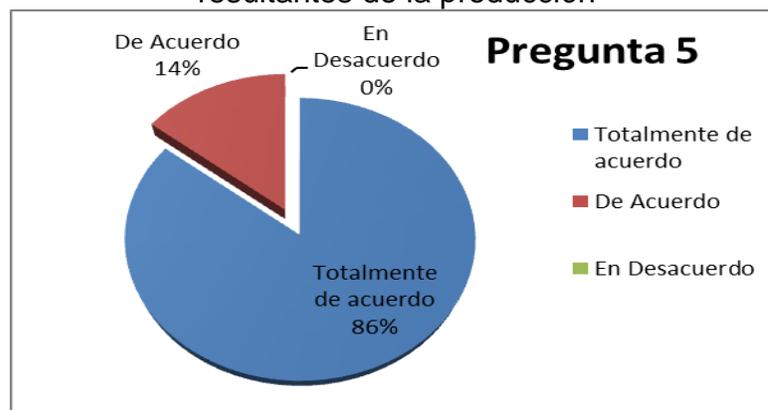
¿Cree usted que el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción ocasiona despilfarro de materiales útiles para la empresa?

Cuadro 7. Despilfarro de materiales útiles por el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	54	86%
De acuerdo	9	14%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 9. Despilfarro de materiales útiles por el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción



Análisis:

Observamos que 9 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 1 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 100% de los encuestados están de acuerdo, que el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción ocasiona despilfarro de materiales útiles para la empresa.

Pregunta 6.

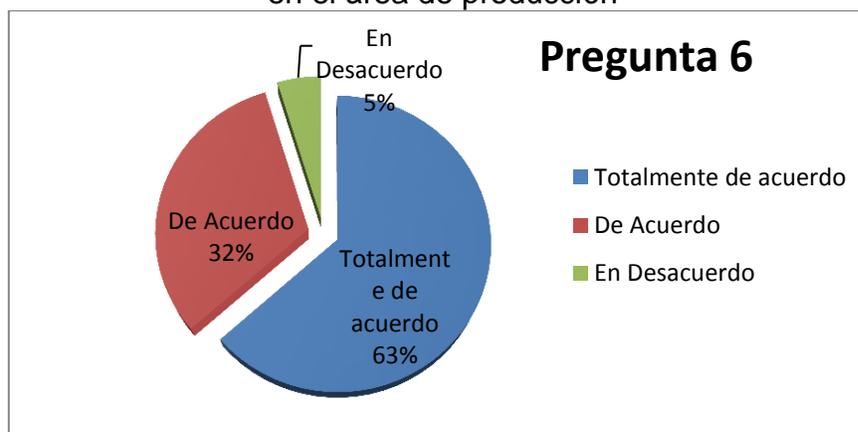
¿Según su opinión considera usted que la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción crea poca efectividad al realizar el trabajo?

Cuadro 8. Efectividad al realizar el trabajo por la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	38	60%
De acuerdo	14	22%
En desacuerdo	11	17%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 10. Efectividad al realizar el trabajo por la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción



Análisis:

Observamos que 6 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 1%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que en su totalidad los encuestados están de acuerdo, que la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción crea poca efectividad al realizar el trabajo.

Pregunta 7.

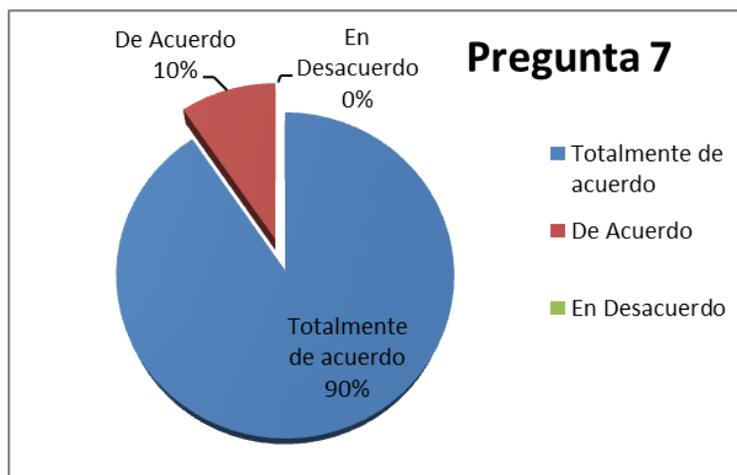
¿Considera usted que el inadecuado uso del espacio físico genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo?

Cuadro 9. Inconformidad al ejecutar el trabajo por el inadecuado uso del espacio físico

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	57	90%
De acuerdo	6	10%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 11. Inconformidad al ejecutar el trabajo por el inadecuado uso del espacio físico



Análisis:

Observamos que 9 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 1 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 99% de los encuestados están de acuerdo, que el inadecuado uso del espacio físico genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo.

Pregunta 8.

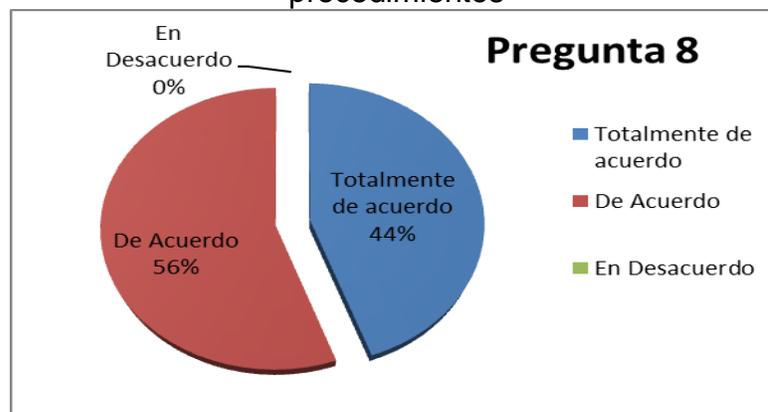
¿Cree usted que la carencia de un manual de procedimientos genera ineficiencia al ejecutar las actividades?

Cuadro 10. Ineficiencia al ejecutar las tareas por la carencia de un manual de procedimientos

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	28	44%
De acuerdo	35	56%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 12. Ineficiencia al ejecutar las tareas por la carencia de un manual de procedimientos



Análisis:

Observamos que 4 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 6 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De los resultados obtenidos se puede interpretar que en su totalidad, los encuestados están de acuerdo que la carencia de un manual de procedimientos genera ineficiencia al ejecutar las actividades.

Pregunta 9.

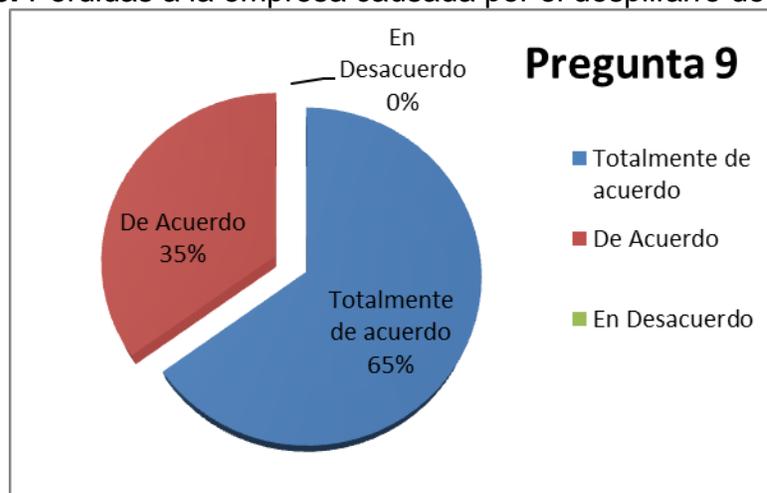
¿Cree usted que el deficiente control de entradas y salidas de los materiales afecta al rendimiento de la producción en la empresa?

Cuadro 11. Perdidas a la empresa causada por el despilfarro de materiales

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	41	65%
De acuerdo	22	35%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 13. Perdidas a la empresa causada por el despilfarro de materiales



Análisis:

Observamos que 6 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 0%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 99% de los encuestados están de acuerdo, que el deficiente control de entradas y salidas de los materiales afecta al rendimiento de la producción en la empresa.

Pregunta 10.

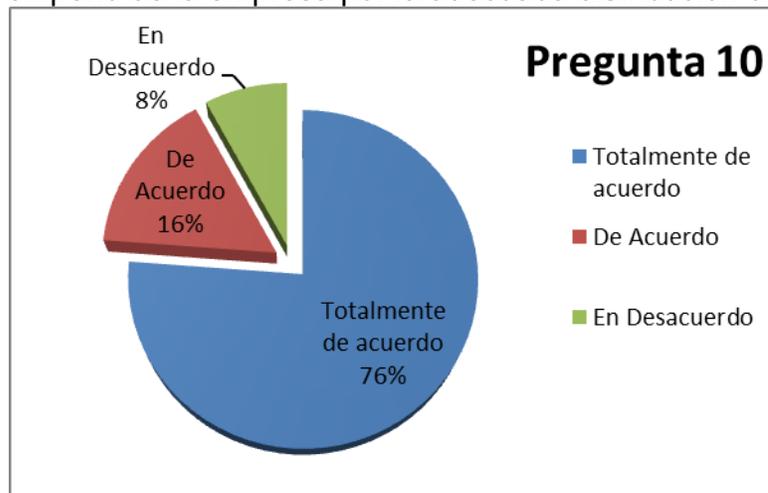
¿Considera usted que la adecuada distribución de las actividades ayudaría en el desempeño de la empresa?

Cuadro 12. Desempeño de la empresa por la adecuada distribución de las actividades

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	48	76%
De acuerdo	10	16%
En desacuerdo	5	8%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 14. Desempeño de la empresa por la adecuada distribución de las actividades



Análisis:

Observamos que 8 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 8%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De los resultados obtenidos, se puede interpretar que en su totalidad los encuestados están de acuerdo, que la adecuada distribución de las actividades ayudaría en el desempeño de la empresa.

Pregunta 11.

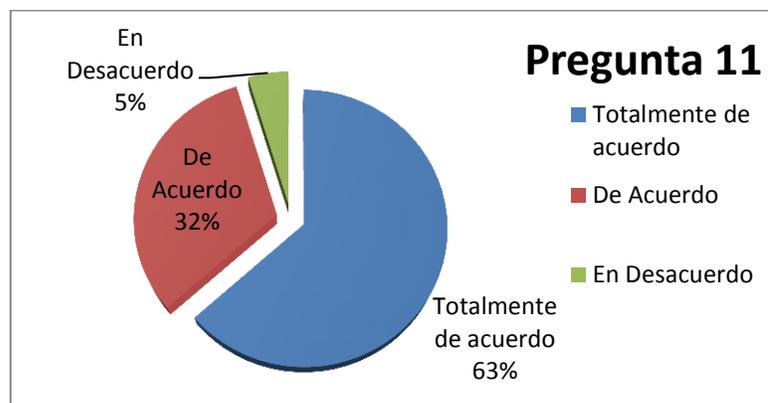
¿Según su opinión cree usted que crear un manual de procedimientos generaría beneficios para la empresa?

Cuadro 13. Beneficios para la empresa generados por la creación de un manual de procedimientos

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	40	63%
De acuerdo	20	32%
En desacuerdo	3	5%
TOTAL	63	100%

Fuente. Clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL

Figura 15. Beneficios para la empresa generados por la creación de un manual de procedimientos



Análisis:

Observamos que 7 de cada 10 personas encuestadas están totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo. La alternativa **En desacuerdo** corresponde al 5%, por tanto es insignificante para el análisis.

Interpretación:

De la información obtenida, se puede interpretar que el 99% de los encuestados están de acuerdo, que crear un manual de procedimientos generaría beneficios para la empresa.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Entrevista dirigida a clientes, profesionales en las carreras de administración y economía, consumidores y gente que se encuentra relacionada con la actividad localizados en el cantón Milagro.

A continuación compartimos las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a expertos quienes cooperaron con su conocimiento para reforzar la información obtenida.

Encuesta realizada a: Ing. María Aguirre Patiño, Gerente General de ENVASMIL S.A.

PREGUNTAS

1. Bajo su criterio ¿Cuál es la importancia de una línea de supervisión en el área de producción de la empresa?

La supervisión es la base para obtener un producto final de calidad, el darle el correcto seguimiento a todo el proceso de la producción desde que se inicia como materia prima hasta que llega a las manos de los clientes, demuestra la clara misión y visión que tiene la empresa para permanecer líder en el mercado. Adicional a ello se consigue obtener la interrelación entre el supervisor – colaborador - proceso y producción, logrando que se tome conciencia y la responsabilidad de realizar una excelente labor.

2. Para usted ¿Qué efectos causa la ausencia de un manual de procedimientos en la empresa?

Es perjudicial, los manuales de los procedimientos tienen como objetivos desligar a los colaboradores, cualquiera que sea su nivel dentro de la empresa, de sus puestos de trabajo y tener un mayor tiempo de dedicarse a mejorar su ambiente laboral, debido que, al estar todo detallado en un procedimiento no existe la necesidad de explicarlo a cada momento y que todo el personal sepa que debe hacer y que no, evitando ocasionar malestares. Debo recalcar que a más de existir procedimientos la prioridad es hacerlos cumplir.

3. En base a su experiencia ¿Cuáles son los puntos clave para el buen funcionamiento de una empresa?

La definición de los cargos laborales, sus funciones y responsabilidades y el tiempo que tienen por cada tarea asignada. El buen criterio en el momento de tomar decisiones que beneficien no sola a la empresa como ente empleador sino también a sus colaboradores, el hacer de conocimiento público el trabajo en equipo y las buenas prácticas de la manufactura.

4. ¿Considera que el trabajo desempeñado de forma empírica puede afectar a la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

Correcto, debido que todo trabajo desempeñado a base de datos empíricos por lo general no se llevan registros, no se realizan un análisis de fondo y forma, son metodologías de prueba y error, lo cual, es nocivo debido a que en el momento de presentarse nuevamente la anomalía, el problema, etc., no hay bases que sustenten una solución en el menor tiempo posible y más aún una mejora continua en el desarrollo de la empresa.

5. Según su criterio, una buena atención hacia los clientes y los colaboradores se ve reflejado en el crecimiento de la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

Así es, porque la atención al cliente y a sus colaboradores es la carta de presentación que tiene una empresa en pro de un crecimiento exponencial que todo empresario aspira alcanzar y superarlo. Es una ventaja que se tiene para la competencia, puesto que el don de gente expresa el espíritu como ser humano más allá de lo laboral.

Encuesta realizada a: Econ. Robinson Ávila Game, Contador de INDETFUNA S.A.

PREGUNTAS

1. Bajo su criterio ¿Cuál es la importancia de una línea de supervisión en el área de producción de la empresa?

Una línea de supervisión es un punto de referencia a través del cual se establece control para el área de producción a lo largo de todo el proceso que atraviesa la materia prima hasta convertirse en el producto final, con el cual se espera satisfacer las necesidades de los clientes; si la supervisión fallará en algún punto del proceso, esto se vería reflejado en el producto terminado, trayendo como consecuencia una baja calidad.

2. Para usted ¿Qué efectos causa la ausencia de un manual de procedimientos en la empresa?

Un manual de procedimientos marca un camino a seguir, la ausencia de este, provocaría un desorden dentro de la empresa, trayendo como consecuencia que el trabajo realizado sea de manera deficiente al no estar establecido los procedimientos, al tener planteados es más fácil dedicar tiempo a vigilar que estos se cumplan de forma correcta.

3. En base a su experiencia ¿Cuáles son los puntos clave para el buen funcionamiento de una empresa?

Son diversos los referentes para que una empresa sea bien encaminada, los distintos departamentos deben tener una buena comunicación para que la información sea dada en el tiempo necesario, la correcta distribución de las funciones, cargos y jerarquías; una empresa necesita mantenerse en orden y con líneas definidas de tal manera que pueda darse una vigilancia y control eficaz.

4. ¿Considera que el trabajo desempeñado de forma empírica puede afectar a la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

Aun cuando la experiencia obtenida con el pasar del tiempo es de gran importancia, no es recomendable dejar todo al empirismo; en la actualidad vivimos en un mundo cada vez más competitivo, en el que es preciso estar al día con los conocimientos.

5. Según su criterio, ¿Una buena atención hacia los clientes y los colaboradores se ve reflejado en el crecimiento de la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

Por supuesto, una buena atención a los clientes permite que la relación de la empresa con los clientes se mantenga y pueda fortalecer, a través de la relación comercial se podrá conocer las necesidades y requerimientos para llegar luego a satisfacer a la cliente, volviéndola fija a la empresa.

Encuesta realizada a: Verónica Aguirre, Ingeniera Comercial, Jefe de Mantenimiento de ENVASMIL S.A

PREGUNTAS

1. Bajo su criterio ¿Cuál es la importancia de una línea de supervisión en el área de producción de la empresa?

Su importancia radica en la necesidad que tienen las empresas por tener control de las actividades que se realizan en la producción y el manejo de los materiales, una buena línea de supervisión dirige con eficacia las funciones y procedimientos desarrollados en la empresa.

2. Para usted ¿Qué efectos causa la ausencia de un manual de procedimientos en la empresa?

Son diversos los efectos que se presentan frente a la ausencia de un manual de procedimientos entre los cuales están: el desorden, retrasos en el trabajo, deficiente calidad del producto, inconformidad y confusión en los trabajadores, entre otros; esto se da porque es menester tener una guía que organice los procesos de la empresa y que sirva de ayuda a toda la organización.

3. En base a su experiencia ¿Cuáles son los puntos clave para el buen funcionamiento de una empresa?

Para el funcionamiento de toda empresa, esta precisa de talento humano, recursos financieros, y medios técnicos y económicos, siendo parte fundamental la buena interrelación de estos; de la misma forma una buena planeación, contribuye al correcto manejo de la organización.

4. ¿Considera que el trabajo desempeñado de forma empírica puede afectar a la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

La experiencia se ha colocado como uno de los factores determinantes en la actualidad considerándose una contribución de gran importancia para la empresa.

5. Según su criterio una buena atención hacia los clientes y los colaboradores se ve reflejado en el crecimiento de la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

Si, esto se da porque la atención a los clientes es el medio de vinculación entre la empresa y la clientela a través del cual se establece la relación comercial permitiendo que esta crezca o en caso de ser deficiente decaída llegando a darse un distanciamiento.

CRITERIO PERSONAL

PREGUNTAS

1. Bajo su criterio ¿Cuál es la importancia de una línea de supervisión en el área de producción de la empresa?

De los encuestados, dos coinciden en que la línea de supervisión incide en la calidad del producto, dándose el caso de si esta falla se presenta una deficiente calidad del producto, por su parte todos los encuestados concuerdan en que la línea de supervisión permite controlar y dar un correcto seguimiento al proceso que se lleva a cabo en la producción; entre otros temas que mencionaron los encuestados tenemos que consideran que la línea de supervisión conduce a una interrelación entre los supervisores con el personal de apoyo, pudiéndose así realizar las tareas con eficacia y llevando un buen manejo de los materiales.

2. Para usted ¿Qué efectos causa la ausencia de un manual de procedimientos en la empresa?

Todos concuerdan al plantear los efectos negativos que conlleva la ausencia de un manual de procedimientos dentro de una empresa, teniendo varias consecuencias; así coinciden dos encuestados al manifestar que se presenta retrasos en el trabajo, desperdiciándose tiempo al tener que explicar repetidamente los procedimientos que deben realizar los empleados.

3. En base a su experiencia ¿Cuáles son los puntos clave para el buen funcionamiento de una empresa?

Entre los diversos puntos planteados por los encuestadores, tenemos que, dos coinciden en que la comunicación es un factor de importancia que favorece el desarrollo de la empresa, existen otros factores que son planteados de forma separada por los especialistas, tales como:

- Definición de los cargos laborales, sus funciones y responsabilidades y el tiempo que tienen por cada tarea asignada.
- Buen criterio en el momento de tomar decisiones.
- Correcta distribución de las funciones, cargos y jerarquías
- Hacer de conocimiento público el trabajo en equipo y las buenas prácticas

4. ¿Considera que el trabajo desempeñado de forma empírica puede afectar a la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

De los encuestados dos coinciden en que desempeñar un trabajo de forma empírica si puede afectar a la empresa, ya sea porque no se lleva un registro del trabajo realizado o por los conocimientos desactualizados con los que trabajan los empleados, sin embargo uno de los encuestados manifestó que la experiencia es un aporte importante para el desarrollo de la empresa.

5. Según su criterio una buena atención hacia los clientes y los colaboradores se ve reflejado en el crecimiento de la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

En esta pregunta, todos los encuestados coinciden en sus respuestas afirmativas, al expresar que una buena atención hacia los clientes y colaboradores impulsa el crecimiento de la empresa.

4.3 RESULTADOS

El 99% de la información obtenida por los clientes internos y externos de la empresa ENVASMIL S.A., indica que el adecuado control en el área de producción, es importante no solo para el sistema financiero y operativo de la organización, sino también para los empleados que son parte fundamental para la realización de las diferentes funciones a su cargo.

El 100% de los colaboradores, consideran que una línea de supervisión es indispensable para la realización correcta de las actividades, esto evitara en su gran mayoría el despilfarro de materiales útiles y el deficiente control de entradas y salidas de las mismas, generando un buen rendimiento en la producción y la óptima utilización de los recursos.

El 99% de los encuestados concuerdan, que el inadecuado uso del espacio físico causa malestar e inconformidad a los trabajadores, no permitiendo realizar con eficiencia las actividades, debido a la falta de divisiones departamentales.

Es importante dar a conocer que la creación de un manual de procedimientos generaría beneficios a la empresa, ya que constaran las funciones que cada colaborador deberá realizar, dedicándole el esfuerzo y tiempo que merece para un buen desempeño y las normas a seguir.

En la investigación se determinó que una línea de supervisión en la empresa es de importancia ligado a una buena relación entre los jefes, supervisores y colaboradores, igualmente un manual de procedimientos guía a los trabajadores en sus funciones dentro de la empresa dando mayor tiempo para dedicarlo a la puesta en práctica de dicho manual, antes que estar explicando de forma constante los procedimientos a seguir para el cumplimiento de las tareas asignadas.

También los especialistas definieron la necesidad de una buena atención tanto hacia los clientes como hacia los empleados, y es que satisfacer las necesidades de los clientes no es todo, la atención prestada permite ir más allá en la interrelación, lo cual funciona de la misma forma con los colaboradores para que estos se sientan motivados y a gusto en la empresa, dando un desempeño productivo; todo esto viéndose

reforzado con la experiencia con la que puedan aportar algunos empleados a la empresa y que trabajando en conjunto con profesionales con conocimientos más actualizados llevará a una dirección eficaz de la empresa.

4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

Cuadro 14. Verificación de las hipótesis

HIPOTESIS	VERIFICACIÓN
Hipótesis General. El ineficiente control en el área de producción, genera inestabilidad en el área operativa y financiera de la empresa ENVASMIL S.A.	Analizando la situación, las personas consideran que la inestabilidad operativa y financiera de la empresa se da por el ineficiente control en el área de producción, se verifica en la pregunta 3.
Hipótesis particular 1. El inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, crea despilfarros de materiales útiles para la empresa.	Mediante la pregunta 5 se verifica esta hipótesis, indicando que el 100% de las personas consideran que el inadecuado uso de los desperdicios resultantes de la producción ocasiona despilfarro de materiales.
Hipótesis particular 2. La ausencia de línea de supervisión en el área de producción, ocasiona poca efectividad al realizar el trabajo.	La totalidad de los encuestados están de acuerdo que la escasa efectividad al realizar el trabajo se da por la ausencia de línea de supervisión, se verifica en la pregunta 6.
Hipótesis particular 3. El deficiente control de entradas y salidas de materiales, genera un bajo rendimiento en la producción de la empresa.	Indudablemente las personas concuerdan que el rendimiento de la producción de la empresa, se ve afectada por el deficiente control de entradas y salidas de los materiales, se verifica en la pregunta 9.
Hipótesis particular 4. El inadecuado uso del espacio físico, genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo.	El 99%de las personas consideran que el espacio físico es indispensable para ejecutar adecuadamente el trabajo, esta hipótesis se verifica en la pregunta 7.
Hipótesis particular 5. La carencia de un manual de procedimientos, genera ineficiencia al ejecutar las actividades.	La totalidad de las personas consideran que la ineficiencia al ejecutar las actividades, se da por la carencia de manual de procedimientos, se verifica en la pregunta 8.

Fuente. Clientes internos y externos de ENVASMIL S.A

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño e implementación de un manual de procedimientos en la empresa envasadora de cloro ENVASMIL S.A. del cantón Milagro.

5.2 FUNDAMENTACION

La propuesta de esta investigación se basa en el estudio realizado a la empresa ENVASMIL S.A. de propiedad del Sr. Guillermo Aguirre, quien con esfuerzo y perseverancia puso en marcha su proyecto de una envasadora de cloro, siendo tan grandes sus anhelos de crear esta empresa que las maquinas fueron creaciones de su pertenencia; con el apoyo de toda su familia el Sr. Aguirre pudo sacar adelante su empresa, la cual cuenta con la marca REY CLORO, la misma que ha experimentado un crecimiento a lo largo del tiempo que le permite estar en nuevos lugares y llegar a más clientes; a pesar de la dura competencia existente en la actualidad ENVASMIL S.A. crece con el paso del tiempo.

En la investigación se tomó como referentes otras empresas envasadoras como KAFRAMI S. A., empresa de Guatemala con su marca BLANCO SOL, GILAMLEG C.A. con su producto CLORO LEON y FAST PACKING S.A. FAPACK, que es la creadora de la marca CLOROQUIL, estas dos últimas empresas guayaquileñas que han tenido

un crecimiento sustentable dentro del mercado y que sirven como apoyo y guía a fin de establecer la estructura para la empresa de nuestra investigación.

De las empresas antes mencionadas tomaremos los referentes que servirán de base para diseñar la estructura organizacional de la empresa, como la misión, visión, políticas, valores corporativos y un manual de procedimientos; lo cual, dirigirá el camino de la empresa, permitiéndole desarrollar sus actividades sin retrasos y mejorando la calidad de servicio hacia los clientes internos y externos, consiguiendo ser competitivos manteniéndose en constante progreso en el mundo globalizado de la actualidad.

La industria del cloro crece cada día, debido a los diferentes usos en diversas áreas que se le puede dar a la materia prima, del cual el Hipoclorito de Sodio es un producto derivado, tan común y de uso cotidiano, ya que se lo utiliza de forma doméstica en los hogares para la desinfección y como agente blanqueador, con las diferentes combinaciones químicas se puede obtener productos para áreas como la farmacológica, agrícola, construcción y elaboración de material plástico.

5.3 JUSTIFICACION

Al realizar el estudio de campo se observó, que uno de los principales problemas es la carencia de manual de procedimientos, el cual desencadena ciertos sucesos negativos para el buen desarrollo de la empresa. Como la falta de una línea de supervisión, que se encargue de guiar e controlar los procesos, parte indispensable para lograr las metas deseadas.

Otra situación es el escaso control de entradas - salidas de los materiales y el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, que genera despilfarros y pérdidas de la materia tanto directa como indirectamente, dando como resultado un bajo rendimiento.

Así también, es el inadecuado uso del espacio físico que causa malestar e inconformidad a los trabajadores, al momento de realizar sus actividades.

El crear y ejecutar el manual de procedimientos sería un gran avance para la institución, constaría las funciones, reglas, normas y procesos, por medio del cual se guiaran los

colaboradores, mejorará el desempeño laboral y desarrollo socioeconómico. Esta investigación se sustenta mediante los resultados expuestos en las encuestas – entrevistas y el estudio de campo.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Diseñar e implementar un Manual de Procedimientos, mediante procesos técnicos y administrativos, para mejorar la operatividad orgánico funcional de la empresa ENVASMIL S.A en el cantón Milagro.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Determinar el lugar donde está ubicada la empresa
- Plantear la factibilidad administrativa, legal, financiera y técnica
- Elaborar la estructura orgánico funcional de la empresa
- Estudiar las ventajas y desventajas de la empresa (FODA)
- Establecer las 5 fuerzas de Porter
- Elaborar el Manual de Procedimientos
- Determinar el estado financiero de la empresa

5.5 UBICACIÓN

País: Ecuador

Región: Costa

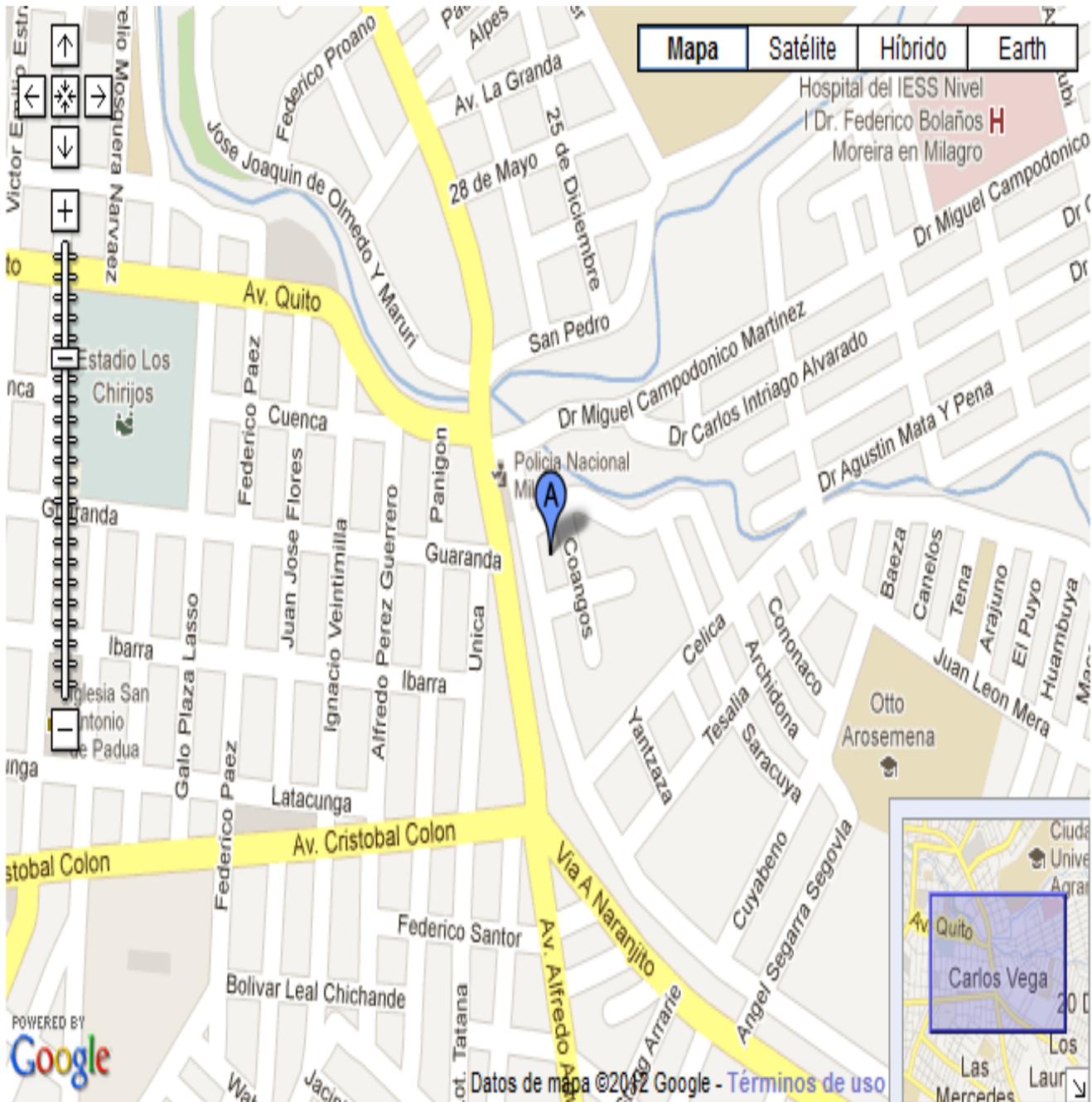
Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Empresa: ENVASMIL S.A.

Dirección: Cdla. Carlos Vega, bloque 2.

Figura 16. Croquis de la empresa ENVASMIL S.A.



- **Razón Social**

Empresa Envasadora de cloro ENVASMIL S.A

- **Slogan**

Blanquea, Desinfecta y quita manchas

- **Logotipo**

Figura 18. Logotipo de la empresa



- **Misión**

Somos una empresa innovadora, comprometidos con la calidad productiva de la institución, que tiene como propósito satisfacer continuamente las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un producto de excelencia, desarrollando siempre estrategias creativas, para lograr un crecimiento operativo y financiero, y salvaguardar el medio ambiente.

- **Visión**

Ser una empresa líder en nuestra ciudad, que se distinga por la calidad del producto y la eficiente atención al cliente, expandiéndonos a otras ciudades del país y generar nuevas oportunidades laborales.

- **Objetivos de la Empresa**

- Aumentar el nivel de conocimiento de la población ecuatoriana sobre los beneficios del Cloro en la limpieza y desinfección de las diferentes áreas.

- Fortificar a nuestros clientes sobre lo beneficioso que es incorporar el Cloro dentro de la rutina diaria de limpieza.

- **Valores Corporativos**

Los valores corporativos ayudan en el cumplimiento de la misión y visión de ENVASMIL S.A. Son características que la distinguen de la competencia como:

Responsabilidad.- Cumplimos las funciones asignadas, comprometidos con la sociedad. Asumimos las consecuencias de nuestros actos.

Compañerismo.- Gozamos y disfrutamos de la armonía entre compañeros.

Respeto.- Respetamos las creencias, valores y diferencias de cada ser humano, valores sus aportes y escuchamos con atención.

Honestidad.- Actuamos de manera correcta y sincera con los demás, respetando la cultura moral.

Puntualidad.- Consideramos a nuestros colaboradores, proveedores y consumidores, mostrando nuestra educación siendo puntuales. Se cumple con los horarios asignados.

- **Políticas Internas y Externas**

Lo principal es conocer continuamente las normas de calidad del consumidor, adaptando el producto a las exigencias de mercado para que sean por su calidad y costo, la mejor opción para nuestros clientes.

Se tendrá como compromiso la mejora continua de la tecnología en la elaboración del producto y desarrollar una relación óptima con nuestros colaboradores y proveedores para un mejor funcionamiento de la empresa.

Seremos ejemplo de responsabilidad social, mediante la protección del medio ambiente y la buena relación con los grupos de interés.

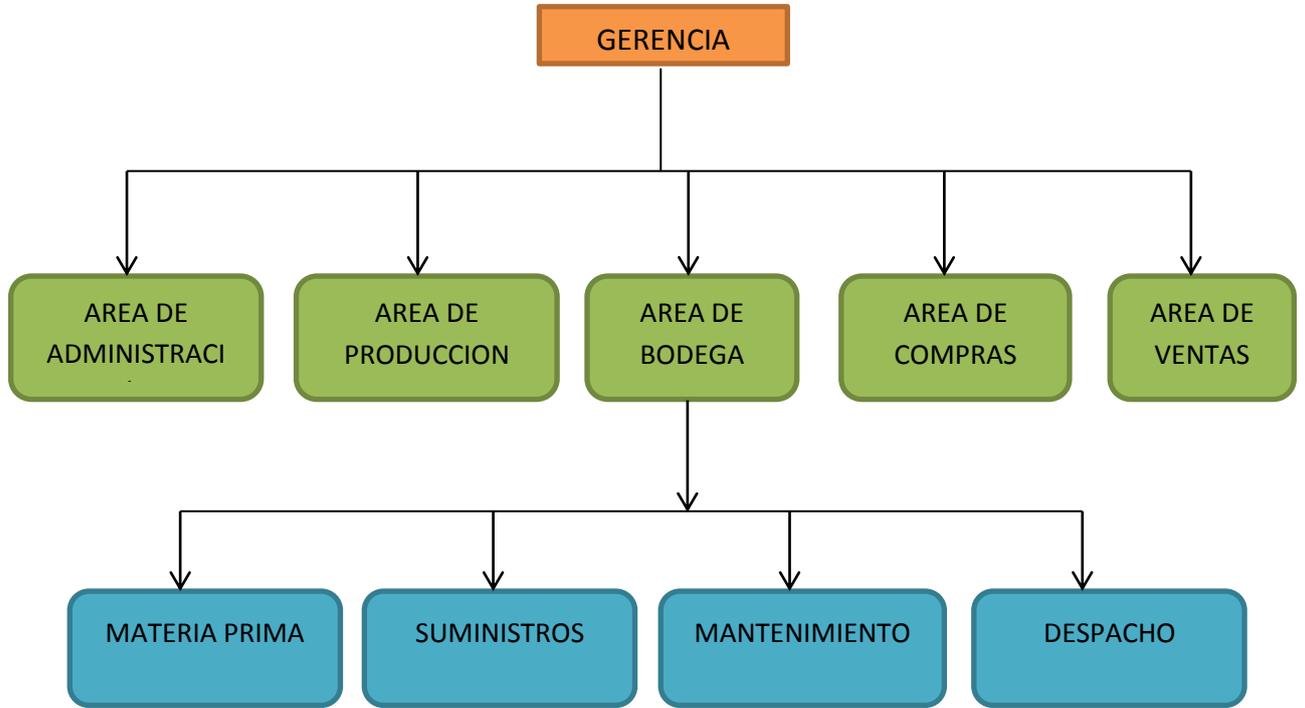
5.6 FACTIBILIDAD

5.6.1 Factibilidad Administrativa

Este manual de procedimientos será de importancia, porque se podrá dirigir, coordinar y controlar a todo el personal de la empresa. Brindará soporte a las demás áreas, para cumplir con los objetivos y metas institucionales.

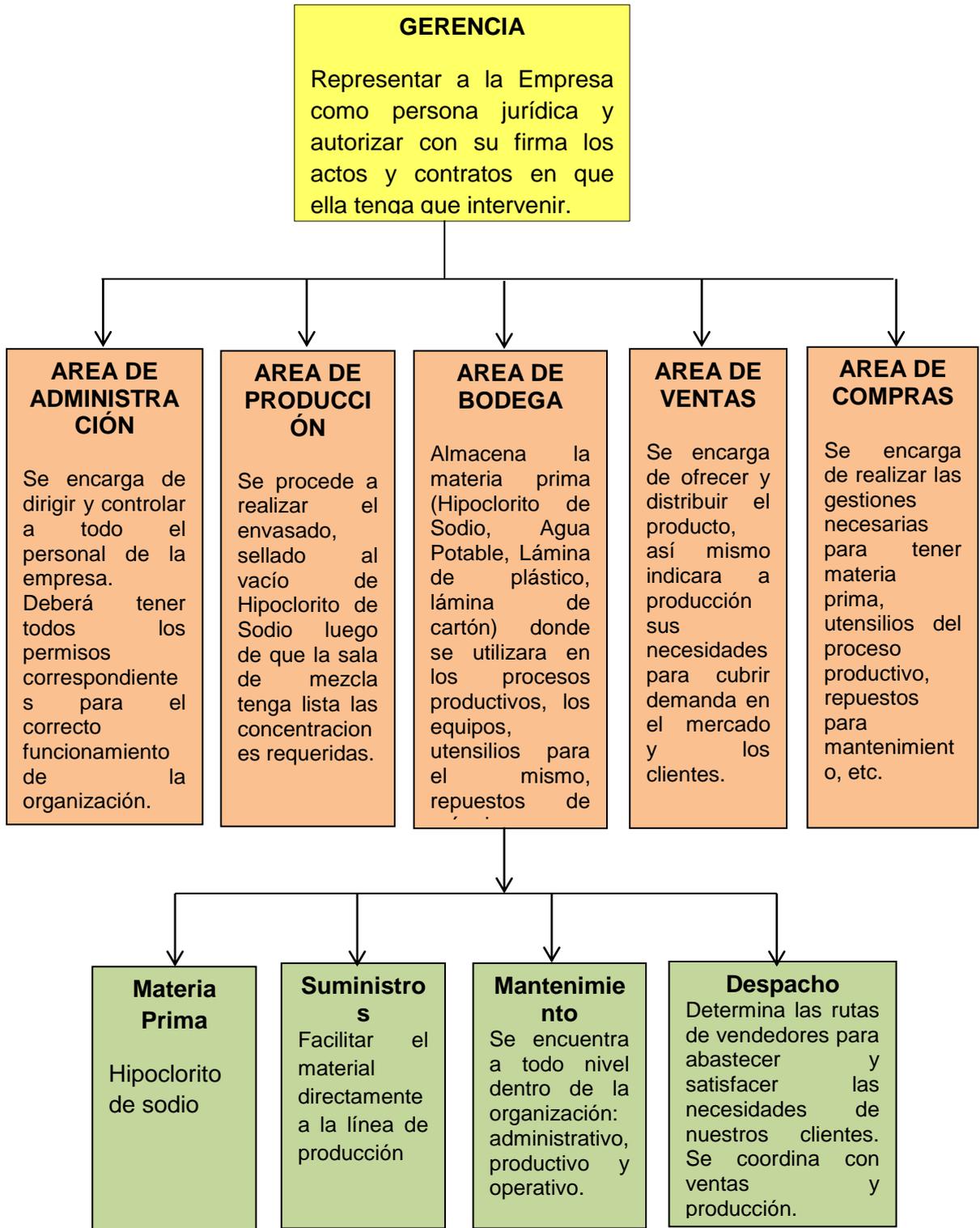
- **Organigrama Estructural**

Figura 19.Organigrama Estructural de Envasmil S.A



- Organigrama Funcional

Figura 20. Organigrama Funcional de ENVASMIL S.A



- **Análisis FODA**

Cuadro 15. Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones interpersonales favorables. ➤ Local propio. ➤ Disponibilidad de vehículos propios para la comercialización. ➤ Equipo elaborados por el dueño de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de conocimientos sobre el manual de procedimientos. ➤ Escasa experiencia y capacitación de los colaboradores. ➤ Carencia de un terreno más amplio. ➤ Inadecuada distribución de las áreas. ➤ Inexistencia de un plan de contingencia.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posicionamiento en el mercado milagreño. ➤ Mayor interacción con los consumidores y proveedores. ➤ Convenios Comerciales con otras empresas. ➤ Reciclaje de los materiales finales de la producción. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de nuevas tecnologías con las medidas de seguridad de la competencia. ➤ Modernas maquinarias de la competencia. ➤ Ejecución de los estándares de calidad.

Elaborado por: Jennifer De la Torre y Michelle Reyes

- **Cinco fuerzas de Porter**

- **Amenaza de entradas de nuevos competidores**

- A pesar, de no ser la primera empresa envasadora de cloro en la ciudad de Milagro, el producto se diferencia por su calidad y la atención servicial hacia el cliente, esto genera un prestigio y gana confianza al consumidor.
- Para mantenernos y crecer en el mercado se debe tener todas las reglas, políticas, normas, leyes y estatus en orden. Por lo tanto es importante que haya una persona encargada de estos trámites.
- Una ventaja para la empresa es el eficiente control en el área de producción, lugar donde se elabora el producto a comercializar, una falla en el proceso cambiara toda la elaboración ocasionando una inadecuada presentación.

- **Amenazas de posibles productos sustitutos**

- La empresa se dedica solo al envasado y distribución del cloro, por lo tanto es importante que, siempre este alerta ante la amenaza de un producto sustituto. Se debe hacer investigaciones de mercado constantemente para conocer a la competencia.
- Se debe hacer que el producto siempre sea de calidad, bajo costos y tenga preferencia en los consumidores, mediante el correcto funcionamiento de la organización.

- **Poder de negociación de los proveedores**

- En el Ecuador solo una industria elabora el hipoclorito de sodio (materia prima principal), esta se encarga de distribuir a las demás empresas. Cada una de estas, realiza la mezcla de acuerdo al producto que vaya a ofertar.
- El resto de materiales se adquiere conforme crece la demanda, y se los adquiere a bajo costos, o más bien convenientes para la empresa.

- **Poder de negociación de los clientes**

- El consumidor, es el motor principal para que toda empresa crezca, este debe recibir siempre un producto de calidad que se diferencie de los demás; no solo en calidad sino también en costos. Por esta razón, ENVASMIL S.A siempre está en busca de mejoras conforme las necesidades del mercado, brindando a la ciudadanía un cloro de mayor calidad que la competencia.
- Mientras más clientes se atraiga, mayor serán los incrementos y ganancia para la organización.

➤ **Rivalidad entre competidores existente**

- Esta fuerza, es la unión de las cuatro nombradas con anterioridad, y es la que mantiene a la empresa en pie.
- ENVASMIL S.A a pesar de no ser una industria, se encuentra posicionada en el mercado, ofertando su producto de alta calidad “Rey Cloro” siendo este muy útil especialmente para las amas de casas.
- Se conoce que el hipoclorito es un químico fuerte, por lo tanto se le da el tratamiento de aguas correspondiente, bajando su concentración a 6%, de esta manera se garantiza un excelente producto pensando en el bienestar de los consumidores.
- Por otra parte la materia prima indirecta, es adquirida a buen costo y en perfecto estado para una presentación y distribución del producto.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Manual de Procedimientos para el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A.

Temas:

- Procedimiento para tratamiento de materia prima.
- Procedimiento para codificar producto terminado.
- Procedimiento para entrega de producto terminado a bodega de planta.
- Procedimiento para ingresar a planta de envasado.
- Procedimientos Operativos. Estándares de saneamiento: Limpieza y desinfecciones de las instalaciones, equipos y materiales planta de envasado.
- Normas aplicables y correcta vestimenta.

AREA: PRODUCCION	ENVASMIL S.A.	
<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN</p> <p>Dirigido a: Gerentes Supervisores Empleados</p> <p>Departamentos: Bodega Gerencia</p>		
<p>Elaborado por: Jennifer De La Torre Katherine Reyes</p>	<p>Aprobado por: María Aguirre Patiño Gerente General</p>	<p>Fecha de elaboración: Septiembre del 2013.</p>

Área: Producción	
Proceso: Procedimiento para codificar producto terminado.	
ÍNDICE GENERAL	
I. Introducción	
II. Objetivo	
III. Alcance	
IV. Marco legal	
V. Definiciones	
VI. Diagrama de áreas relacionadas	
VII. Control interno	
VIII. Procedimientos	
a) Procedimiento para tratamiento de materia prima.	
b) Procedimiento para codificar producto terminado.	
c) Procedimiento para entrega de producto terminado a bodega de planta.	
d) Procedimiento para ingresar a planta de envasado.	
e) Procedimientos Operativos. Estándares de saneamiento: Limpieza y desinfecciones de las instalaciones, equipos y materiales planta de envasado.	
f) Normas aplicables y correcta vestimenta.	
ENVASMIL S.A.	2

I. INTRODUCCION

El presente manual de procedimientos está dirigido a la empresa ENVASMIL S.A. con el propósito de brindar una guía ante la necesidad que se hizo visible durante el desarrollo de la investigación del proyecto, el mismo se enfoca en los movimientos y funciones que deben realizar los colaboradores del área de producción.

Para ENVASMIL S.A. contar con un manual de procedimientos es de gran importancia para su crecimiento constante y el fortalecimiento de su área de producción, a fin de mantener el control de las actividades ejecutadas por el personal para que éstas estén dirigidas a cumplir con las metas y objetivos propuestos de la empresa; además brindará dirección a las acciones de producción dándoles un enfoque basado en procesos.

El manual de procedimientos contará con varias herramientas diseñadas en base a las necesidades de la empresa, que permitirá llevar un registro de las actividades, lo cual contribuirá a evaluar el desarrollo del área de manera más fácil, con el propósito de que la adecuada realización de las actividades coadyuve a mejorar la eficacia y eficiencia de la organización.

Área: Producción	
Objetivo y Alcance	
<p>II. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar los procesos a desarrollarse en el área de producción, para direccionar al personal a fin de que realicen las actividades asignadas sin que el proceso de envasado presente retrasos.</p> <p>III. ALCANCE</p> <p>El presente manual será aplicado por todo el personal del área de producción de la empresa y controlado de que se cumpla por los respectivos supervisores y gerentes.</p>	
ENVASMIL S.A.	4

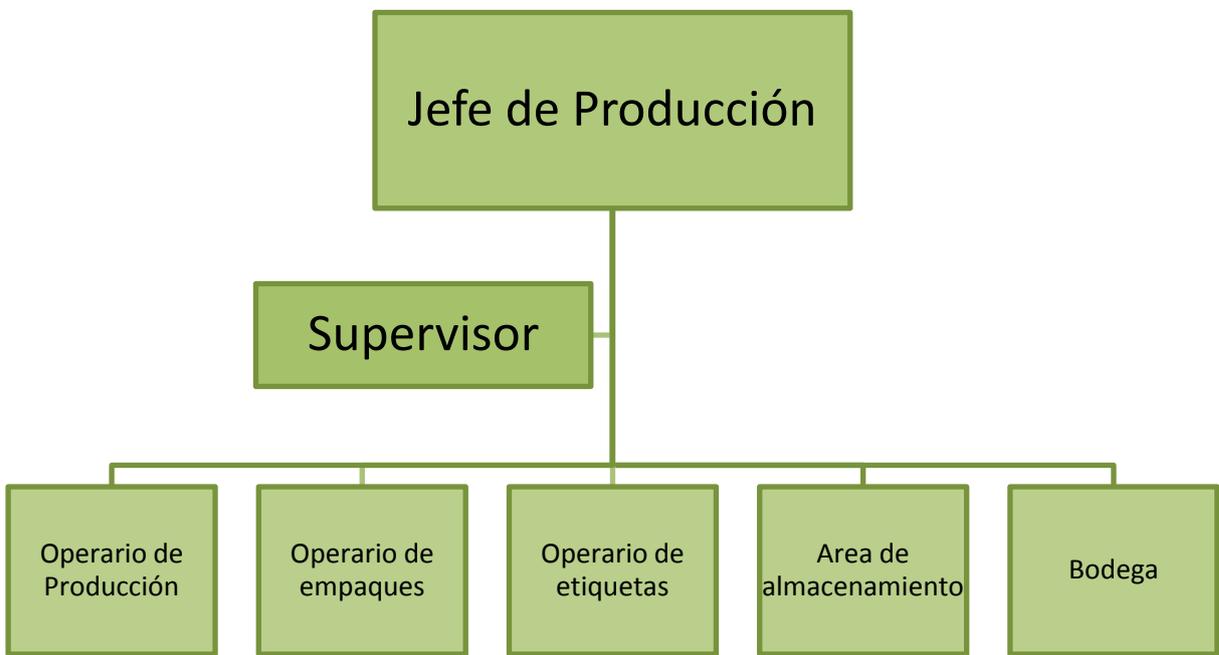
Área: Producción	
Marco Legal	
<p>IV. MARCO LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Ley de Gestión Ambiental❖ Norma INEN 2266: Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos, requisitos.❖ Norma Técnica Ecuatoriana: NTE INEN 2 266:2000	
ENVASMIL S.A.	5

Área: Producción	
Definiciones	
<p>V. DEFINICIONES</p> <p>Actividades: Una o más acciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o unidad administrativa.</p> <p>Control: Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.</p> <p>Manual: Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.</p> <p>Normas: Las normas son patrones aceptables de comportamiento para las personas dentro de un grupo. Es decir, las normas indican a las personas lo que deben hacer o no hacer, en determinadas situaciones. O desde el punto de vista del individuo, las normas le dicen lo que se espera de él.</p> <p>Organización: Consiste en coordinar las actividades de los individuos que forman parte de una Institución o Empresa, para lograr el mayor aprovechamiento de los elementos humanos, materiales y financieros de la misma.</p>	
ENVASMIL S.A.	6

Área: Producción	
Marco Legal	
<p>Procedimiento: Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.</p> <p>Proceso: Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.</p> <p>Responsabilidad Se entiende como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público por los fondos o bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.</p> <p>Supervisión: La supervisión es el proceso de encaminar o dirigir las habilidades de las personas para lograr las metas de la organización para la cual trabajan.</p>	
ENVASMIL S.A.	7

Diagrama de las áreas participantes

I. DIAGRAMA DE AREAS PARTICIPANTES



Área: Producción

Control Interno

II. CONTROL INTERNO

El supervisor de área mantendrá el respectivo control de producción comunicando a tiempo cualquier anomalía en caso de presentarse, incluyendo vigilar que se cumpla con las normas de seguridad por parte de los trabajadores, llevando el uniforme adecuado y desarrollando las actividades con las precauciones correspondientes

Además se llevará un registro de la producción por día en planta, así como el departamento contable deberá formar parte del equipo que proceda a la toma de inventarios periódicamente estableciéndose cada 45 días.

Área: Producción

Procedimientos

III. PROCEDIMIENTOS

a) Procedimiento para tratamiento de materia prima y envasado

Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo establecer las bases para garantizar y gestionar los procesos de manera adecuada con respecto al manejo de la materia prima.

Alcance

Procedimiento aplicable a toda el área de manejo de materia prima.

Responsabilidades

Función	Responsable
Aplicación de normas de seguridad y de manejo de materia prima	Personal de planta
Revisión del correcto desarrollo de las actividades	Supervisor de planta

Ejecución

Cuando se realiza el transporte de la materia prima desde la planta proveedora hasta la empresa, deberá realizar con el cuidado respectivo de los envases, para que estos no sufran caídas que ocasionen fugas del producto, de igual manera convendrá procederse con precaución al vaciar los envases en el contenedor mayor.

Área: Producción	
Procedimientos	
<p>El personal se registrará en base a la norma INEN 2266, en donde se establece lo siguiente:</p> <p>Quienes transporten, almacenen y manejen productos químicos y materiales peligrosos deben garantizar que todo el personal que este vinculado con la operación de transporte de productos químicos y materiales peligrosos cuente necesariamente con los equipos de seguridad adecuados, una instrucción y un entrenamiento específicos, a fin de asegurar que posean los conocimientos y las habilidades básicas para minimizar la probabilidad de ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.</p> <p>Condiciones de almacenamiento de la materia prima</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conservar bajo llave. 2. Prohibir la entrada a personas no autorizadas. 3. Mantener fuera del alcance de los niños. 4. Para evitar derrames, los envases, una vez abiertos, se deberán volver a cerrar cuidadosamente y a colocar en posición vertical. <p>Debido a su naturaleza corrosiva, debe prestarse extrema cautela en la selección de materiales para bombas, embalajes y líneas. El suelo debe ser impermeable y resistente a la corrosión, con un sistema de canales que permitan la recogida del líquido hacia una fosa de neutralización. El equipo eléctrico debe estar hecho con materiales no corrosibles.</p> <p>Procedimiento para el envasado</p> <p>Los operarios en el área de envasado deberán seguir una serie de pasos al momento de realizar las actividades haciéndolo de manera adecuada para evitar la ocurrencia de accidentes en esta operación.</p>	
ENVASMIL S.A.	11

Área: Producción	
Procedimientos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise sus Equipos de Protección Personal, antes de usarlos; y cámbielos si es necesario. 2. Revise el funcionamiento de la ducha y lavajos del sector de trabajo. 3. Revise el estado de las válvulas, conexiones y circuitos de envasado. 4. Antes de envasar, verifique el estado de la balanza. 5. Revise que los envases a utilizar estén limpios y libres de cualquier tipo de contaminación. 6. Rotule los envases antes de proceder al envasado del producto. 7. Abra la o las válvulas de llenado del envase, cuando haya revisado todo el circuito. 9. Verifique filtraciones o fugas del producto y de aviso de inmediato al supervisor. 10. Abra la válvula de alimentación del estanque y luego la de llenado del envase. 11. Llene el envase de acuerdo a la capacidad de este y evite cualquier derrame, por mínimo que sea. 12. Suspenda la operación de envasado al detectar cualquier fuga o derrame de producto. 13. Cierre correctamente la válvula de llenado del envase. 14. Verifique que los envases no tengan pérdida de producto. 15. Asegúrese de cerrar bien los envases y séllelos. 16. Deposite los envases llenos sobre pallets o superficies apropiadas para ello. 17. Al terminar la operación de envasado, cierre primero la válvula de llenado del envase, luego la del estanque y finalmente drene el circuito de envasado. 18. Almacene los pallets con los envases llenos en forma apropiada en la bodega designada para ello. 	
ENVASMIL S.A.	12

Área: Producción

Procedimientos

b) Procedimiento para entrega de producto terminado a bodega de planta.

Objetivo

Determinar un parámetro para la entrega del producto listo para la venta, a fin de llevar un correcto registro.

Alcance

Procedimiento aplicable a los operarios de envasado y personal correspondiente a bodega.

Responsabilidades

Función	Responsable
Registro de los volúmenes de producto entregados a bodega	Personal de planta Personal de Bodega
Verificación de los registros	Supervisor de planta

Ejecución

Para la entrega del producto a bodega, será necesario contar con paquetes etiquetados donde se marque la cantidad de sachet que contiene para proceder a ponerlos en el lugar adecuado, separando los paquetes de 10 unidades de los paquetes de 25 unidades y llevando el concerniente registro de productos entregados, tanto de la cantidad de unidades como del número de paquetes, para al momento de hacer la revisión esta sea accesible y viable.

Área: Producción

Procedimientos

c) Procedimiento para ingresar a planta de envasado.

Objetivo

Procurar que el área de envasado se mantenga con el correcto funcionamiento sin alteraciones de magnitud.

Alcance

Procedimiento aplicable a todo el personal de la empresa y terceros que deseen entrar a la planta de envasado.

Responsabilidades

Función	Responsable
Mantener la vestimenta adecuada	Personal de planta
Revisar que se cumplan las normas planteadas a quienes deseen ingresar a planta	Supervisor de planta

Ejecución

El supervisor deberá verificar que el personal al momento de ingresar a la planta se encuentre debidamente uniformado, además que no posea objetos extraños que puedan dañar la materia prima al entrar en contacto con ella, debido a la propiedad oxidante del elemento es necesario tener mucha precaución.

Área: Producción	
Procedimientos	
<p>Los empleados deben estar capacitados en cuanto a las precauciones con las cuales se debe desarrollar las actividades de manejo de la materia prima; de igual manera en caso de que personas ajenas a los movimientos diarios de la planta deban ingresar a la misma, estas serán proporcionadas de los elementos indispensables de seguridad y dada las correspondientes instrucciones para evitar que realicen alguna acción que pueda causar daños en planta.</p>	
ENVASMIL S.A.	15

Área: Producción

Procedimientos

a) Procedimientos Operativos. Estándares de saneamiento: Limpieza y desinfecciones de las instalaciones, equipos y materiales de la planta de envasado.

Objetivo

Mantener una adecuada limpieza de las instalaciones y accesorios del área de producción de la empresa.

Alcance

Este procedimiento se desarrollara por todo el personal del área de producción y los de la sección de limpieza.

Responsabilidades

Función	Responsable
Conservar el puesto de trabajo limpio Tener los equipos aseados	Personal de planta Área de Limpieza
Examinar que la planta cumpla con los estándares de sanidad oportunos.	Supervisor de planta

Ejecución

Los implementos usados tanto en el proceso de la materia prima como en su posterior envasado deben contar con la respectiva limpieza y desinfección para evitar que se contamine la materia prima, aun cuando esta es un producto usado para desinfección es necesario tener precauciones.

Área: Producción	
Procedimientos	
<p>Debido a que es la calidad del producto lo que se pone en juego, esta debe ser tratada con precaución, recordando que de la calidad del producto se forja la imagen de la empresa.</p> <p>Los envases donde reposa el agua deben ser cubiertos evitando que ingrese tierra o cuerpos extraños, para que al momento de la destilación se trate de en lo posible eliminar en su mayoría los sedimentos.</p>	
ENVASMIL S.A.	17

Área: Producción

Procedimientos

a) Normas aplicables en relación a los elementos de seguridad.

Objetivo

Plantear las normas que dictaminen seguridad para los trabajadores en el desarrollo de las actividades correspondientes.

Alcance

Procedimiento aplicable a todo el personal del área de producción.

Responsabilidades

Función	Responsable
Uso de los elementos de seguridad.	Personal de planta Personal de Bodega
Verificación del cumplimiento de las normas establecidas	Supervisor de planta Gerente

Ejecución

Los operarios y demás trabajadores del área de producción deberán estar adecuadamente uniformados portando todos los elementos necesarios, como son:

- ❖ Casco de Seguridad
- ❖ Lentes o Anteojos de Seguridad.
- ❖ Guantes de Goma.
- ❖ Protección Respiratoria, para Gases o Vapores.
- ❖ Protección Facial.
- ❖ Delantal Plástico o de Goma.
- ❖ Zapatos o Botas de Seguridad.

Área: Producción

Procedimientos

En el grafico se muestra la forma apropiada como deben estar uniformados los trabajadores.



Las instalaciones del área de producción deberán contar con señalizaciones en lugares visibles, con instrucciones de manejo y seguridad para los trabajadores.

El medio ambiente es un tema que también incumbe a las empresa por lo cual en caso de algún incidente se debe :

Evitar la contaminación de desagües, aguas superficiales o subterráneas, así como del suelo. En caso de producirse grandes vertidos o si el producto contamina lagos, ríos o alcantarillas, informar a las autoridades competentes, según la legislación local.

Área: Producción	
Procedimientos	
<p>Como se establece en el artículo 1 de la Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, en el cual, <i>se prohíbe expeler hacia la atmosfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio de los Ministerios de Salud y del Ambiente, en sus respectivas áreas de competencia, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna(...) o constituir una molestia.</i></p>	
ENVASMIL S.A.	20

5.7.1 Actividades

Cuadro 16. Cronograma de capacitación de implementación del manual de procedimiento para el área de producción

I. TEMAS	Recursos Necesarios	Semana 1						
		1	2	3	4	5	6	7
Introducción	Equipo Portátil Proyector Taller Designado							
Objetivo								
Alcance								
Marco legal								
Definiciones								
Diagrama de áreas relacionadas								
Control interno								
Procedimientos								
a) Procedimiento para tratamiento de materia prima.								
b) Procedimiento para codificar producto terminado.								
c) Procedimiento para entrega de producto terminado a bodega de planta.								
d) Procedimiento para ingresar a planta de envasado.								
e) Procedimientos Operativos. Estándares de saneamiento: Limpieza y desinfecciones de las instalaciones, equipos y materiales planta de envasado.								
f) Normas aplicables y correcta vestimenta.								
Capacitación sobre normas de seguridad								
Capacitación sobre salud ambiental								

Elaborado por: Jennifer De la Torre y Michelle Reyes

Horario:

Lunes a Viernes 18h00 – 20h00

Sábado – Domingo 09h00 – 13h00

5.7.2 Presupuesto

Cuadro 17. Cuadro de presupuesto de suministros para los cursos de capacitación

Concepto	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Valor total
Marcadores borrables	U	3	0.75	\$2,25
Borradores	U	24	0.50	\$12,00
Lápices (12 unidades)	Caja	2	3.00	\$6,00
Esferos	Caja	2	5,50	\$11,00
Carpetas	U	24	0,20	\$4,80
Hojas	Resma	1	4,50	\$4,50
Total				\$40,55

Cuadro 18. Cuadro de presupuesto de los cursos de capacitación

Concepto	Cantidad	Precio Unitario	Valor total
Curso de capacitación de Seguro Riesgos en el Trabajo			
Instructores	3	250,00	\$750,00
Curso de capacitación de Desarrollo de Relaciones Humanas			
Instructores	2	500,00	\$1.000,00
Curso de capacitación sobre EPP (Equipos de Protección Personal)			
Instructores	4	300,00	\$1.200,00
TOTAL			\$ 2.950,00

5.7.3 Impacto

La creación de un manual de procedimientos para el área de producción tendrá un impacto positivo en la organización interna y externamente, debido a que es uno de los componentes más eficiente y eficaz para la toma de decisiones, ayuda al aprendizaje y proporciona la orientación precisa e información para que el colaborador realice adecuadamente las tareas encomendadas.

Este manual contendrá objetivos, normas, procedimientos y políticas, que son de gran utilidad para lograr una eficiente producción.

Impactos que generará:

✓ **Impacto Ambiental**

Eliminación adecuada de los desperdicios resultante de la producción.

✓ **Impacto Económico**

Ayudaría a minimizar costos y maximizar ganancia, para lograr expandirse a otros mercados.

✓ **Impacto Administrativo**

Se optimizaran los procesos administrativos en la organización, para generar liquidez y por ende adquirir maquinaria que cubra las necesidades de la empresa en cuanto a la calidad.

✓ **Impacto Social**

Mejor atención al cliente

5.7.4 Lineamientos para evaluar la propuesta

Evaluar los impactos que están produciendo la implementación de la propuesta:

- Registro de comercialización.
- Aplicación de test a los clientes.
- Registro de número de clientes internos y externos.

CONCLUSIONES

- En la encuesta realizada a la empresa ENVASMIL S.A, se obtuvo que el 99% de clientes internos y externos están de acuerdo, que el ineficiente control en el área de producción, provoca inestabilidad operativa y financiera, afectando a la empresa.
- De la información obtenida por los encuestados, se concluye que el 100% de los encuestados opinan que el despilfarro de materiales útiles para la empresa se genera por el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción.
- El supervisor se encarga de controlar, dirigir, planificar y organiza con el objetivo de lograr las metas deseadas por la organización, de allí que el 100% de los encuestados consideran que la ausencia de una línea de supervisión crea poca efectividad al realizar el trabajo.
- El 100% de los encuestados, opinan que la inadecuada distribución o uso del espacio físico crea inconformidad al ejecutar el trabajo, de modo que el resultado final de las labores no será eficiente.
- En esta investigación, el 99 % de los encuestados consideran que, el deficiente control de entradas y salidas de los materiales afecta al rendimiento de la producción en la empresa.
- La adecuada distribución de las actividades es importante porque, los trabajadores adquieren mayor habilidad y no se sobrecargan de trabajo, de allí que el 90% de los encuestados, estuvieron que lo antes mencionado ayudaría al desempeño de la organización.
- El 99% de los colaboradores están de acuerdo que, la creación de un manual de procedimientos para el área de producción, generaría beneficios para la

empresa, puesto que describirá las normas que deben guiarse para realizar funciones específicas, para la apropiada ejecución de las actividades.

- En las entrevistas realizadas, todos consideran que la buena atención a los clientes, ayuda al crecimiento de la empresa.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados de la investigación desarrollada hemos obtenido información necesaria en base a la cual daremos las siguientes recomendaciones, con el propósito de contribuir en el crecimiento de la empresa;

- ✓ Realizar la introducción del manual de procedimientos a los supervisores y empleados de la empresa, para que estos tengan conocimiento de primera mano sobre las normas y procesos a seguir.
- ✓ Implementar el manual de procedimientos en el área de producción para garantizar la correcta ejecución de las tareas.
- ✓ Mantener el manual de procedimientos en un lugar estratégico.
- ✓ Realizar cursos de inducción para capacitar al personal en temas referentes a: seguridad ocupacional, normas de seguridad y concientización del medio ambiente.
- ✓ Los supervisores deberán velar para que el personal rijá su comportamiento haciendo uso del manual.
- ✓ Colocar ejemplares del manual de procedimientos en lugares altamente visibles y de fácil acceso por parte de los empleados, para que pueda ser consultado las veces necesarias.

BIBLIOGRAFÍA:

Referencias Bibliográficas:

- ABASCAL, Elena: *Análisis de encuestas*, ESIC Editorial.
- CEGARRA SANCHEZ, José: *Los métodos de investigación*, Díaz de Santos, Madrid, 2012.
- DIAZ NARVAEZ, Víctor Patricio: *Metodología de la investigación científica y bioestadística*, RIL, Chile, 2009.
- GARCÍA Daniel, *Diccionario Contable*, Empresa Informativa, Colombia.
- GARZA MERCADO, Ario: *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*, Colegio de México, México, D.F., 2007.
- GOMEZ ARMIJOS, Corona: *La investigación científica en preguntas y respuestas*, Uniandes, Quito, 2006.
- GUILLÉN VALLADARES, Oscar Enrique, *Análisis y Mejoramiento del Proceso de Llenado del Sistema de Envasado de la Fábrica de Cloro Kaframi S. A.*, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2006.
- JULIAO VARGAS, Clara Stella: *Metodología de la investigación*,
- LECLERC CMTE DE BUFFON, Georges-Louis: *Historia Natural: general y particular*, Volumen 8.
- MAS RUIZ, José: *Temas de investigación comercial*, ECU Editorial Club Universitario, España, 2012.
- MENCIAS RODRIGUEZ, Emilio, y MAYERO FRANCO, Manuel: *Manual de toxicología básica*, Ediciones Díaz de Santos.
- MORENO BAYARDO, María Guadalupe: *Introducción a la metodología de la investigación educativa*, Progreso Editorial, México, 1987.
- ORTIZ URIBE, Frida: *Diccionario de metodología de la investigación científica*, Limusa.
- PROTTI QUESADA, María, y MUNGUÍA ULLOA, Lipcia: *Investigación de operaciones*, EUNED.
- RICO, Manuel: *Manual de Física y Química: obra de texto para la segunda enseñanza*, Madrid, 1865,
- RODRIGUEZ, Carlos, *Diccionario de economía: etimológico, conceptual y procedimental*, Mendoza, 2009.

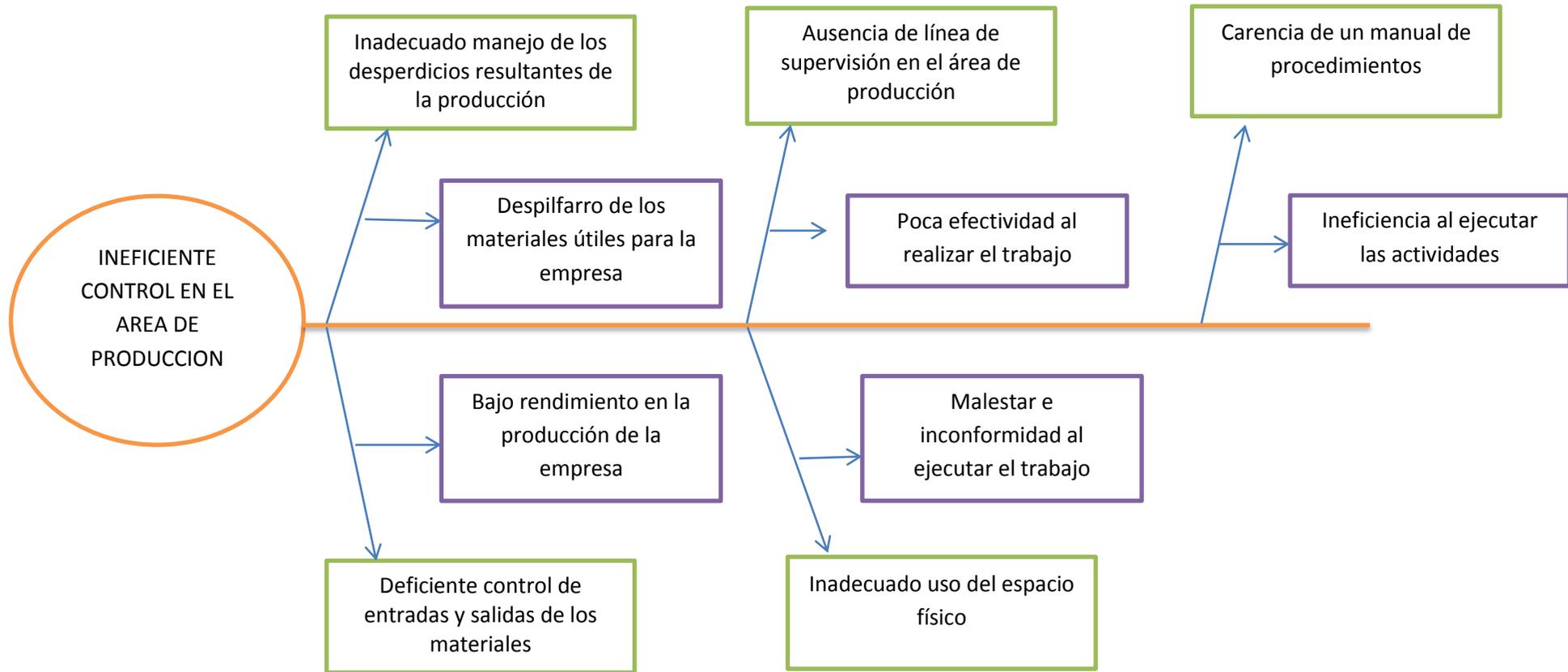
- RODRIGUEZ, Carlos, *Diccionario de economía: etimológico, conceptual y procedimental*, Mendoza, 2009.
- SOLER PUJALS, Pere: *Investigación de Mercados*, Universitat Autònoma de Barcelona, Catalunya, 2001.
- SOLVEY BENITEZ, Enns: *Mi tesis en 100 días: Una guía didáctica e instructiva para el universitario*, Palibrio.
- TAMAYO, Mario: *El proceso de la Investigación Científica*, Noriega Editorial, México, 2003.
- TORO JARAMILLO, Iván, y PARRA RAMIREZ, Rubén: *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación*, Universidad Eafit, 2006.
- YUNI, José, y URBANO, Claudio: *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2*, Editorial Brujas, Córdoba, 2006

Referencias Linkograficas:

- CLOROX, www.clorox.cl/historia_cloro.html
- AMICLOR, www.amiclor.org.
- CLORO LEON, www.cloroleon.com.ec
- Blog de Cloro León, <http://cloroleon.blogspot.com/2009/01/historia-de-cloro-leon.html>.
- CLOROQUIL, www.fapackecuador.com
- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/46/finanycontra.htm>
- <http://www.elcomercial.net/diccionario/c.htm>
- <http://www.asesorempresarial.com/web/diccionario.php?let=M>
- WATER TREATMENT SOLUTIONS,
- <http://www.lenntech.es/procesos/desinfeccion/quimica/desinfectantes-hipoclorito-de-sodio.htm>

A
N
N
E
X
O
S

ARBOL DE PROBLEMAS



Tema: Estudio situacional para determinar los factores que inciden en el ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A en el cantón Milagro

PROBLEMAS Y SUBPROBLEMAS		FORMULACION DEL PROBLEMA Y SISTEMATIZACION	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES INDEPENDIENTE		VARIABLE E INDICADORES DEPENDIENTES	
					VARIABLE	INDICADOR	VARIABLE	INDICADOR
PRINCIPAL	Ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A.	¿De qué manera el ineficiente control en el área de producción afecta a la empresa ENVASMIL S.A?	Realizar un estudio situacional, mediante una metodología apropiada, para determinar los factores que inciden en el ineficiente control en el área de producción de la empresa ENVASMIL S.A en el cantón Milagro	El ineficiente control en el área de producción, genera inestabilidad en el área operativa y financiera de la empresa ENVASMIL S.A	Ineficiente control en el área de producción	Registro de los volúmenes de producción	Inestabilidad en el área operativa y financiera	Encuesta al personal o talento humano
	SUBPROBLEMA	¿De qué forma el manejo de los desperdicios perjudica al desarrollo de la empresa?	Determinar cómo afecta el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción	El inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción, crea despilfarros de materiales útiles para la empresa	Inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción	Porcentaje de los volúmenes de desperdicios	Despilfarros de materiales útiles para la empresa	Registro de materiales clasificados no aprovechados

Ausencia de línea de supervisión en el área de producción	¿De qué manera la ausencia de línea de supervisión afecta al desarrollo del área de producción?	Investigar cómo afecta la ausencia de línea de supervisión en el área de producción	La ausencia de línea de supervisión en el área de producción, ocasiona poca efectividad al realizar el trabajo	La ausencia de línea de supervisión en el área de producción	Porcentaje de comparación mensual de los niveles de producción	Poca efectividad al realizar el trabajo	Evaluación trimestral al personal
Deficiente control de entradas y salida de los materiales	¿En que incide el deficiente control de entradas y salidas de los materiales en el rendimiento de la empresa?	Estudiar la incidencia del deficiente control de entradas y salidas de los materiales	El deficiente control de entradas y salidas de materiales, genera un bajo rendimiento en la producción de la empresa	Deficiente control de entradas y salidas de materiales	Verificación mensual documentada de las entradas y salidas de material	Bajo rendimiento en la producción de la empresa	Porcentaje de los volúmenes de producción mensual de la empresa
Inadecuado uso del espacio físico	¿De qué manera el inapropiado uso del espacio físico afecta al desarrollo de las actividades?	Analizar los impactos que ocasiona el inadecuado uso del espacio físico	El inadecuado uso del espacio físico, genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo	Falta de espacio físico	Estudio comparativo del plano de distribución de los espacios físicos de la empresa	Malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo	Encuesta aplicada al talento humano para medir el nivel de satisfacción
Carencia de un manual de procedimientos	¿Cómo se ve afectada la empresa por la carencia de un manual de procedimientos?	Determinar los efectos que se producen como consecuencia de la carencia de un manual de funciones	La carencia de un manual de procedimientos, genera ineficiencia al ejecutar las actividades	Carencia de un manual de procedimientos	Entrevista a los directivos de la empresa con respecto al rendimiento del talento humano	Ineficiencia al ejecutar las actividades	Análisis de los volúmenes de producción



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA - CPA



Encuesta dirigida a los propietarios, trabajadores y consumidores de la Envasadora de cloro ENVASMIL S.A.
La presente encuesta es realizada, con la finalidad de realizar un levantamiento de información para un proyecto de investigación basado en la solución de conflictos administrativos y contables

1. ¿ Considera usted que una empresa con un buen sistema operativo y financiero contribuye al desarrollo social y económico del cantón?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

5.¿Cree usted que el inadecuado manejo de los desperdicios resultantes de la producción ocasiona despilfarro de materiales útiles para la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

9.¿Cree usted que el deficiente control de entradas y salidas de los materiales afecta el rendimiento de la producción en la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

2. ¿Cree usted que la creciente creación de microempresas contribuye a generar fuentes de trabajo?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

6.¿Según su opinión considera usted que la ausencia de una línea de supervisión en el área de producción crea poca efectividad al realizar el trabajo?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

10.¿Considera usted que la adecuada distribución de las actividades ayudaría en el desempeño de la empresa?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

3.¿Considera usted que el ineficiente control en el área de producción ocasiona inestabilidad en la parte operativa y financiera de la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

7.¿Considera usted que el inadecuado uso del espacio físico genera malestar e inconformidad al ejecutar el trabajo?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

11.¿Según su opinión cree usted que el crear un manual de procedimientos generaría beneficios para la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

4. ¿Cree usted que al existir inestabilidad en el manejo del área operativa y financiera, afecta a la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

8.¿Cree usted que la carencia de un manual de procedimientos genera ineficiencia al ejecutar las actividades?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

GRACIAS POR SU COLABORACION



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**CARRERA:
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA/CPA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A CLIENTES, PROFESIONALES EN LAS
CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA,
CONSUMIDORES Y GENTE QUE SE ENCUENTRA RELACIONADA
CON LA ACTIVIDAD LOCALIZADOS EN EL CANTÓN MILAGRO.**

OBJETIVO.- Identificar los factores que intervienen en los problemas de crecimiento de la empresa.

COOPERACIÓN.- De antemano le agradezco su colaboración en la información que me proporcionará, le garantizo que la información se mantiene en forma confidencial.

INSTRUCCIONES.- Por favor llene este formulario tan preciso como sea posible, no deje espacios en blanco.

PREGUNTAS

1. Bajo su criterio ¿Cuál es la importancia de una línea de supervisión en el área de producción de la empresa?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Para usted ¿Qué efectos causa la ausencia de un manual de procedimientos en la empresa?

.....
.....

.....
.....
.....

3. En base a su experiencia ¿Cuáles son los puntos clave para el buen funcionamiento de una empresa?

.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Considera que el trabajo desempeñado de forma empírica puede afectar a la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

5. Según su criterio, ¿una buena atención hacia los clientes y los colaboradores se ve reflejado en el crecimiento de la empresa?

Sí

No

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

FOTOS DE LA PARTICIPACION CON LA EMPRESA



Figura 21. Junto a la gerente de la empresa viendo el área de bodega



Figura 22. Trabajadores en la área de envasado



Figura 23. Imagen de las instalaciones de la empresa



Figura 24. Área de almacenaje del producto empaquetado



Figura 25. Junto a María Aguirre, gerente de la empresa



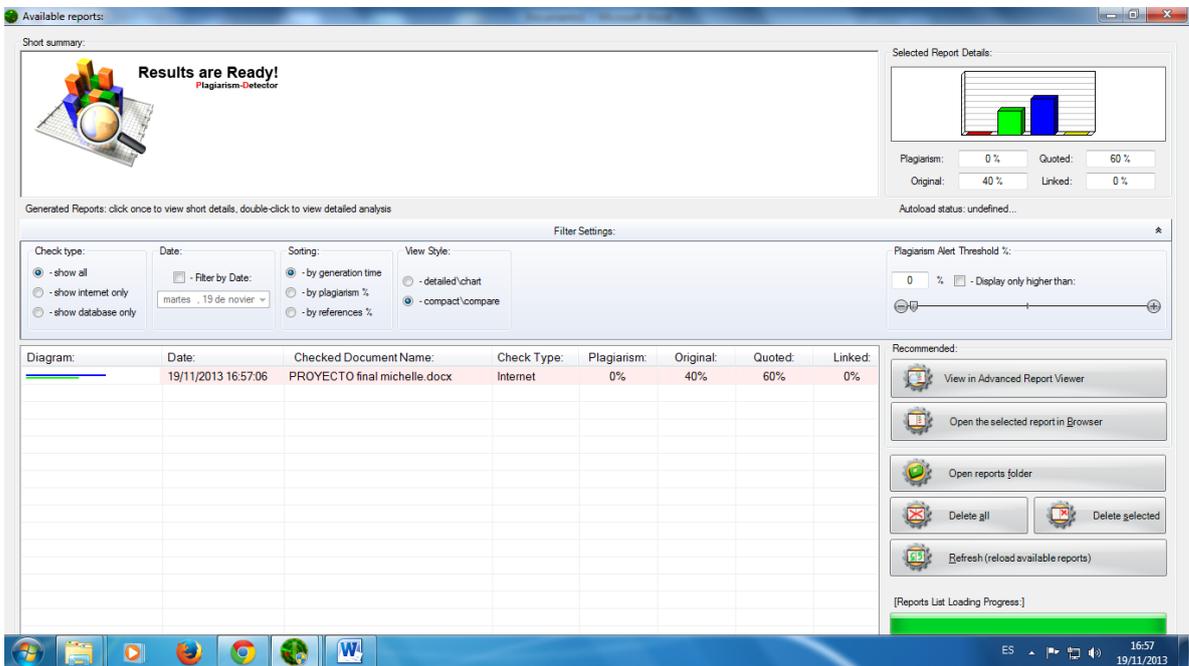
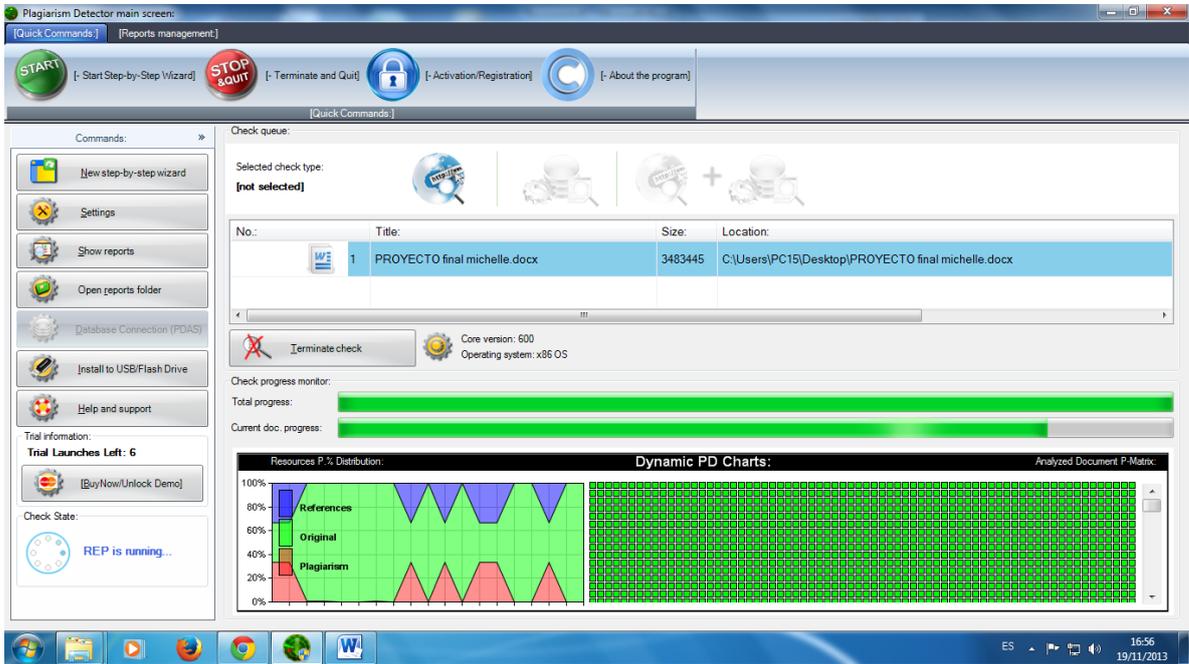
Figura 26. Imagen del trabajo en la área de envasado



Figura 27. Junto a uno de los trabajadores aplicando la encuesta



Figura 28. Vista lateral de la maquina de envasado



This report is generated by the unregistered Plagiarism Detector Demo version!



- 600 initial words analysis only
- partial plagiarism detection
- some important results are excluded
- no external file processing

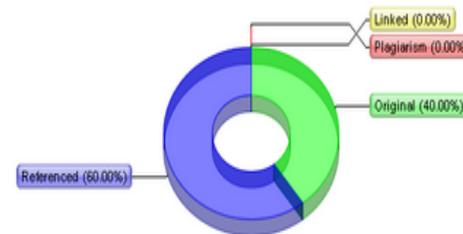
[Register the software](#) - get the complete functionality!

Originality report details:

?	Generation Time and Date:	19/11/2013 16:57:06
?	Document Name:	PROYECTO final michelle.docx
?	Document Location:	C:\Users\PC15\Desktop\PROYECTO final michelle.docx
	Document Words Count:	19826

Important Hint: to understand what exactly is meant by any report value - you can click "Help Image" . It will navigate you to the most detailed explanation at

? Plagiarism Detection Chart:



Referenced 60% / Linked 0%
Original - 40% / 0% - Plagiarism



Milagro, 18 de Noviembre del 2013

MAE.

**Ing. Washington Guevara Piedra
DIRECTOR DE LA UNIDAD ACADEMICA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Yo Msc. Raúl Minchala Santander en calidad de tutor nombrado por el consejo directivo de la UACAC de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que, he analizado en forma conjunta con los egresados **JENNIFER MARÍA DE LA TORRE ELAO, CON CI. 092128154-9 Y KATHERINE MICHELLE REYES VANEGAS, CON CI. 092128344-6**, el proyecto de investigación cuyo tema es: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA ENVASADORA DE CLORO ENVASMIL S.A DEL CANTÓN MILAGRO”** presentado como requisito previo para la obtención del título de Ingeniero(a) en Contaduría Pública y Auditoría - C.P.A, utilizando el software:

Plagiarism Detector arrojando los siguientes resultados: Referenciado 60%, original 40%, Plagio 0%.

Los mismos se encuentran dentro de los parámetros aceptables, ya que las coincidencias encontradas son por expresiones regulares o recurrentes, por lo que solicito a usted se acepte a trámite de sustentación.

Es todo cuanto puedo informar a usted en honor a la verdad para los fines consiguientes.

Atentamente,

Msc. Raúl Minchala Santander

Jennifer Maria De La Torre Elao

Katherine Michelle Reyes Vanegas

VISIÓN

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

MISIÓN

Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.