



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA**

**TÍTULO
MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN APLICADO EN LA EMPRESA “NATURALLY
PURE”**

Autor: Villagómez Alvarado Marcos Vinicio.

Tutor: Magister Wilberto Guerrero Rivera.

Milagro, Diciembre del 2016

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Manual De Gestión De Procesos En El Área De Producción Aplicado En La Empresa "Naturally Pure" presentado por el, estudiante Villagómez Alvarado Marcos Vinicio. Para optar al título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría - CPA.

Milagro, a los 6 días del mes de diciembre del 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Wilberto Absalón Guerrero Rivera", is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible due to overlapping strokes.

Tutor: Mgs. Guerrero Rivera Absalón Wilberto
C.I.: 060327499-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia 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, a los 6 días del mes de diciembre de 2016


Villagómez Alvarado Marcos Vinicio

C.I.: 0926408287

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a la memoria de mi madre que me apoya, aunque no esté conmigo y a todas aquellas personas que de alguna manera me han contribuido con sus conocimientos para poder lograr la culminación de este trabajo.

Villagómez Alvarado Marcos Vinicio

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la UNEMI, a los docentes que compartieron conmigo sus conocimientos; a mis compañeros con quienes compartí las aulas Universitarias y fueron testigo de mi dedicación y esfuerzo.

Agradezco al Ing. Edgar Uriarte gerente de NATURALLY PURE, por haberme dado la oportunidad de realizar mi caso de estudio en las instalaciones de la empresa, así como a mi compañera Belén Hurtado por haberme guiado y contribuido con sus conocimientos a la Ingeniera Faviola Peralta, a la Economista Rosa Espinoza y al Magister Wilberto Guerrero Rivera por aceptar el cargo de tutor y darme la guía para seguir el desarrollo en el caso de estudio.

Villagómez Alvarado Marcos Vinicio

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Manual de gestión de procesos en el área de producción aplicado en la empresa "Naturly Pure" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de diciembre del 2016

Firma del Estudiante


Villagómez Alvarado Marcos Vinicio
C.I.: 0926408287

ABREVIATURAS

PYMES: conjunto de pequeñas y medianas empresas.

ISO: Organización Internacional de Estandarización.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Delimitación	2
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivo General	2
1.2.2 Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO II	4
2.1 Marco teórico y metodológico	4
2.2 Marco referencial	9
2.3 Marco Metodológico	10
2.4 Métodos y Técnicas	10
2.5 Resultados	11
CAPÍTULO III	18
PROPUESTA	18
3.1. Descripción de la Propuesta	18
3.2. Conclusiones	20
Bibliografía	22
Apéndices	24
Anexo #1 Carta de autorización remitida de la empresa	25
Anexo #2 Encuesta realizada a los trabajadores en el área de producción.	26
Anexo #3 Formato de Entrevista	28
Anexo #5 análisis de plagio	29

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. Resultado de encuesta pregunta 1	11
Tabla 2. Resultado de encuesta pregunta 2	12
Tabla 3. Resultado de encuesta pregunta 3	13
Tabla 4. Resultado de encuesta pregunta 4	14
Tabla 5. Resultado de encuesta Pregunta 5.....	15
Tabla 6. Resultado de encuesta pregunta 6.....	16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Actividades definidas.....	11
Figura 2. Comunicación de funciones.....	12
Figura 3. Cumple con los objetivos.	13
Figura 4. Existencia de un manual de procesos.....	14
Figura 5. Implementar manual de procesos.....	15
Figura 6 Capacitación empleados	16

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

Título: MANUAL DE GESTION DE PROCESO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN APLICADO EN LA EMPRESA NATURALLY PURE.

Resumen:

El siguiente caso de estudio se lo realizo en la empresa “NATURALLY PURE” empresa dedicada a la purificación de agua y a su debida distribución, esta empresa se encuentra ubicada en el cantón Milagro fue creada en el año 2012 siendo su dueña la Señora Jessica Jesennia Osorio Arcos , el crecimiento de la empresa se debe al ingenio del Señor Edgar Javier Uriate Urquiza gerente general, pero los conocimientos empíricos que se utilizan no son los suficientes para que la empresa siga creciendo ya que el principal problema es que no cuentan con un manual de procesos, la carencia de este impide una buena producción, duplicidad de trabajo y no se hace un buen uso de los recursos.

Al aplicar la investigación de campo estudia la situación de la empresa y así diagnosticamos las necesidades y problemas, con la investigación descriptiva: estudié las situaciones exactas de las actividades, procesos y personal del área de producción, los datos exactos se verificaron por medio de una entrevista realizada al gerente general de la empresa Naturally Pure el cual me dio como resultado que efectivamente no hay desorden en los procesos y duplicidad en las actividades, y mal uso de los recursos, de con la encuesta realizada al personal del área de producción el resultado de esta fue que no hay un respaldo de las actividades por escrito y que la comunicación con el resto de la empresa no es la adecuada.

Palabras clave: Procesos, producción, Actividades,

ABSTRACT

The following case study was carried out in the company "NATURALLY PURE" company dedicated to the purification of water and its due distribution, this company is located in the canton Milagro was created in the year 2012 being its owner Mrs. Jessica Jesennia Osorio Arcos, the growth of the company is due to the ingenuity of Mr. Edgar Javier Uriate Urquiza general manager, but the empirical knowledge that are used are not enough for the company to keep growing since the main problem is that they do not have a manual of Processes, the lack of this prevents a good production, duplication of work and does not make a good use of resources.

When applying the field research study the situation of the company and thus diagnose the needs and problems, with the descriptive research: I studied the exact situations of the activities, processes and personnel of the area of production, the exact data were verified by means of a Interview conducted to the general manager of the company Naturally Pure which resulted in me that there is effectively no disorder in the processes and duplicity in the activities, and misuse of resources, with the survey made to the staff of the production area the result Of this was that there is no endorsement of the activities in writing and that communication with the rest of the company is not appropriate.

INTRODUCCIÓN

El caso de estudio es realizado sobre el desorden en el área de producción, la duplicidad de actividades y mala utilización de los recursos la cual es consecuencia de una mala gestión de procesos en dicha área.

Un proceso es un conjunto de actividades que se relacionan para tener ciertos resultados, en toda empresa ya sea esta de bienes o servicios se lleva a cabo un proceso para poder satisfacer al cliente, tener una buena calidad en su actividad comercial o una optimización de los recursos a utilizar.

En este caso la empresa se dedica a producir y vender un bien el cual debe estar enfocado en calidad para el consumidor, pero sin dejar de lado la optimización de recursos, para esto se considera la implementación de un manual de procesos el cual debe estar basado en una normativa.

La normativa aplicada para la ejecución de los procesos es la Norma ISO 9001- 2008 basado en gestión de calidad en la elaboración de productos que asegura la optimización de los recursos.

La empresa Naturally Pure aplicando el manual de gestión de procesos mejorará la producción y cumplirá con las metas propuestas, ya que en él se establecen los procesos y actividades necesarias para la elaboración del producto que ahí se elabora en este caso es la purificación y el envasado del agua.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

PYMES es la abreviación que se le da a las pequeñas y medianas empresas las cuales representan a nivel mundial un promedio del 85% de la economía.

Este sector es muy importante porque genera empleos lo cual representa al país grandes ingresos económicos.

Las PYMES en el Ecuador se dedican a diversas actividades económicas las cuales son la base del desarrollo social del país, el mayor problema en las PYMES es la carencia de un Manual de Gestión de Procesos en el área de producción, en referencia a la empresa NATURALLY PURE se puede evidenciar que no existe un buen control de las actividades, lo cual provoca inconvenientes en el área de producción ocasionando molestias e impidiendo que se lleguen a las metas propuestas.

1.1.1 Delimitación

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Urbano

Pymes: NATURALLY PURE

Área: Producción

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Elaborar un manual de gestión de procedimientos en el área de producción para la empresa Naturally Pure que pueda recopilarse en un solo documento que sirva de guía de control para el personal que labore en la empresa en busca de optimizar los recursos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer los diferentes procesos de fabricación en área de producción de la empresa “Naturally Pure”.
- Desarrollar diagramas de flujos para los diferentes procesos.
- Definir los controles necesarios en el área de producción.

CAPÍTULO II

2.1 Marco teórico y metodológico

PYMES es la abreviación de pequeñas y medianas empresas que según su volumen de ventas, su capital social, su nivel de producción el número de trabajadores, esto hacen características propias de estas entidades económicas.

En general en nuestro país las PYMES que se han establecidos realizan diversos tipos de actividades económicas entre las cuales destacamos las siguientes:

- Construcción.
- Comercialización y venta de productos al por mayor y menor.
- Industrias manufactureras.
- Agricultura, selvicultura y pesca.
- Transporte, almacenamiento y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a otras empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

En nuestro país las PYMES se centran en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo tanto en producción, en demanda y comprando productos, por tal se constituye en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo. (SRI, 2010)

El agua es muy esencial para vivir, y el desarrollo casi de todas las actividades diarias el 70 de la cantidad total del agua el 97,5% es salada y solo el 2,5% es dulce pero de esta cantidad casi el 70% de esta se encuentra en glaciares, nieve y hielo técnicamente está disponible una pequeña parte para el consumo y la podemos encontrar en ríos, lagos, humedad del suelo y pozos subterráneos. (Agua.org.mx, 2015)

Muchas de estas aguas utilizables se encuentran lejos de las zonas pobladas por ende dificulta o se vuelve imposible su utilización. Hay un estimado del 0,77% se encuentra accesible para su uso. (Agua.org.mx, 2015)

Por tanto el agua es un derecho humano muy importante, la cual estipula que toda persona tiene acceso sin restricción al uso del agua, cuidarla y no desperdiciarla, por eso hoy en día los países en desarrollo y desarrollados hacen gestión para que todos tengan acceso al líquido vital potabilizándola y distribuyéndola a todos sus habitantes. (Salud O. M., 2002)

Para poder tener una agua mucho más libre de impurezas podemos hervirla, ozonizarla o filtrarla pero al hervirla hacemos uso de gas doméstico, una empresa no puede implementar este método por el costo es muy elevado el método recomendable es por ozonización y por filtros compuestos.

Para hablar de la ozonización primero debemos saber que es el ozono. Ozono O₃ es una molécula que está compuesta por tres átomos de oxígeno descubierto y denominado así por Schömben. Marignac, Becquerel y Fermi en 1840 su la constitución de su fórmula se dio más tarde por J. L. Soret.

El ozono tiene efectos oxidantes y bactericidas, se lo utiliza para renovar el aire en la atmosfera que está confinada a la esterilización y tratamiento del agua, el ozono degrada o elimina las sustancias orgánicas o minerales no deseables.

Las tres formas oxidantes del ozono son:

- Como oxidante este fija unos de sus átomos de oxígeno.
- Como oxidante este fija los tres átomos de oxígeno en un enlace triple.
- Su última forma es de catalizador de oxígeno, acelera la velocidad de las reacciones de oxidación en el aire ozonizado. (Miranda, 2013)

El consumo de agua potable sin ningún tipo de purificación es una vía directa a enfermedades denominadas hídricas ya sea de origen climatológicos, geología de la tierra estos pueden estar llenas de metales pesados también podemos encontrar contaminación provocada por el hombre tales como orgánicos volátiles, pesticidas o nitritos. (Kelly V. Patiño, 2012)

El real decreto 140/2003 establece la obligación inmediata de tratar y controlar el agua destinada a consumo humano. Para este caso el agente más empleado para la desinfección es el cloro, pero no es el único ni el mejor. El ozono es

tres mil veces mejor y más rápido. Podemos decir que el ozono tiene muchas ventajas referentes al cloro en el tratamiento del agua potable. (BOE, 2003)

Oxidación de Inorgánicos.- En este caso el hierro, el manganeso y de varios compuestos del arsénico, la oxidación ocurre de manera rápida, dejando compuestos insolubles el cual es quitado por filtros de carbón activado. (Kelly V. Patiño, 2012)

Oxidación de Orgánicos.- Para el tratamiento de materiales orgánicos el ozono es muy eficaz, estos orgánicos pueden ser naturales o sintéticos. Naturales tales como: ácidos por humectación y sintéticos tales como: detergentes y pesticidas unos pueden ser destruidos por el ozono de manera rápidas y otros se destruyen un poco más lento. (Kelly V. Patiño, 2012)

Eliminación de turbidez.- La turbidez en el agua es causada por las partículas coloidales se mantienen en suspensión por partículas de carga negativa. La turbidez en el agua se elimina por la ozonización a través de una reacción química y carga de neutralización. (Kelly V. Patiño, 2012)

Tratamiento del agua por medio de filtros.

Los tres materiales principales para la de unidad de filtración son: la arcilla, el aserrín y la plata coloidal. Al juntar estos tres materiales tienen las características siguientes.

La arcilla genera canales microscópicos dentro de la unidad de filtración su función es atrapar todos los agentes contaminantes que existan en el agua, esto incluye sólidos, bacterias y paracitos.

El aserrín se transforma en carbón activado durante el proceso la función de este es eliminar todo mal sabor, olor y turbiedad del agua sin importar de donde se haya escogido el agua.

Por otro lado la plata coloidal se adhiere a la superficie del filtro cerámico después que se haya cosido en un horno especial. Este es un bactericida que no tiene efectos secundarios y es utilizado en todo el mundo para la purificación del agua. (tips, s.f.)

Para que las plantas purificadoras tengan un producto de calidad usan diversos equipos los cuales describimos a continuación.

CLORADOR: equipo de cloración compuesto por bomba dosificadora con todos los accesorios, tanque para almacenamiento de cloro y base para bomba y tanque.

TANQUE DE AGUA CLORADA: tanque construido en polietileno virgen para almacenamiento de agua limpia clorada para lavado de garrafones.

HIDRONEUMÁTICO: equipo hidroneumático compuesto por bomba tipo jet, tanque hidroneumático de diafragma y accesorios.

FILTRO DE ZEOLITA: filtro compuesto por lecho filtrante con zeolita TURBIDEX, válvula de control electrónica construida en plástico o bronce y tanque de resina fabricado de una sola pieza termoplástica revestida con fibra de vidrio.

SUAVIZADOR: equipo suavizador de agua compuesto por resina catiónica de gran capacidad de intercambio, válvula de control electrónica construida en plástico o bronce, tanque de resina fabricado en una sola pieza termoplástica revestida con fibra de vidrio, tanque de salmuera para regeneración de resina.

TANQUE DE AGUA OSMÓTICA: tanque construido en polietileno virgen de gran capacidad para almacenar agua osmótica.

BOMBA DE ACERO INOXIDABLE: bomba construida en acero inoxidable para

FILTRO PULIDOR: filtro pulidor de sólidos suspendidos compuesto por porta cartucho y cartucho de sedimentos de alta calidad, 1 o 5 micras.

PURIFICADOR ULTRAVIOLETA: unidad purificadora a base de rayos ultravioleta, tubo de cuarzo de alta pureza, foco germicida de gran eficiencia y cámara de acero inoxidable.

GENERADOR DE OZONO: generador de ozono a base de descarga de corona de luz ultravioleta, construido con materiales de alta calidad, tarjeta electrónica de control, sistema secador de aire (algunos modelos), tarjeta electrónica. (hidroagua, 2016)

El término proceso es proveniente del latín processus y su significado es: avance, progreso.

Un proceso es el conjunto interrelacionadas en un trabajo se caracteriza por la utilización de insumos, y completar un ciclo de actividades para lograr un objetivo completo. (CARRASCO, 2001)

Es una organización independiente no gubernamental compuesta por 164 países. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales para facilitar el comercial mundial para proporcionar estándares entre países.

Se han establecido alrededor de veinte mil estándares, estos cubren desde productos de manufacturados y tecnología a seguridad alimenticia, agricultura y sanidad.

Al usar los estándares esto facilita la creación de productos y servicios para que estos sean seguros, y de buena calidad. Estos a su vez ayudan a los negocios, a aumentan la productividad y a minimizar los errores. (GESTIOPOLIS, s.f.)

La familia de las normas ISO 9000 corresponde a las mejores prácticas de gestión con referencia a la calidad.

La versión del 2008 de la norma ISO 9001, se centra en los procesos usados para la producir un producto o un servicio.

La aplicación de esta norma se da en procesos industriales, con la entrada de materiales y finaliza en producto terminado de más valor con la utilización de maquinarias, energía, mano de obra, pero esta norma también se aplica para procesos administrativos agregando valor para poder brindar un buen servicio. (NORMALIZACIÓN, 2008)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- sus necesidades cambiantes,
- sus objetivos particulares,
- los productos que proporciona,
- **los procesos que emplea,**
- su tamaño y la estructura de la organización. (NORMALIZACIÓN, 2008).

Elementos y sus procesos

El proceso está conformado por los siguientes elementos.

- Inputs: recursos destinados para la transformación ya sean estos materiales, personas a formar, información a procesar.
- Recursos que transforman: estos son los que actúan sobre los inputs y estos a su vez se dividen en dos tipos.
 - Factores dispositivos humanos: planifican, organizan, dirigen y controlan los procesos.
 - Factores de apoyo: recursos tecnológicos sea este software o hardware.
- Flujo real de transformación: esta puede ser física, de lugar pero también puede modificarse la estructura jurídica de propiedad.
- Outputs: estos son de dos tipos
 - Bienes: tangibles, almacenables, transportables es posible y con posible evaluación de su grado de calidad referente al producto
 - Servicios: intangibles, tiene acción sobre los clientes, la calidad de este depende de la satisfacción al cliente. (Mallar, sielo, 2010)

2.2 Marco referencial

Tesis elaboración de un manual de procedimientos para el área de producción de la compañía BOTTLING COMPANY. Esta tesis el autor indica la necesidad que la empresa tiene, para diseñar un manual de procesos ya que no cuenta con uno y se han venido desarrollando las actividades de manera desordenadas, por lo tanto el manual cumple con las expectativas previstas y así logrará ofrecer un producto de calidad, optimizar los recursos y todos los procesos se establezcan de manera ordenada y lógica. (QUEZADA, 2013)

Tesis diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la empresa LICORERA LOVISONNE. En esta tesis la autor nos demuestra que en dicha empresa el mejoramiento es necesario por lo cual se requiere el diseño y la implementación de manual de procesos, para mejorar la administración y donde básicamente se utilizaron diagramas de flujos y mapas de procesos, logrando así la mejora continua de la empresa y un rendimiento de las actividades. (Carolina, 2009)

2.3 Marco Metodológico

La presente investigación se la realizó a través de un enfoque cualitativo el cual estudiamos detalladamente todas las actividades, los recursos, materiales o instrumentos usados en el área de producción para así poder solucionar cada uno de los problemas encontrados y poder llegar a los objetivos propuestos

2.4 Métodos y Técnicas

En la presente investigación se usó diferentes tipos de investigación que detallaremos a continuación.

Investigación de campo: estudiar la situación de la empresa para diagnosticar necesidades y problemas.

Investigación descriptiva: estudiar las situaciones exactas de las actividades, procesos y personal del área de producción.

Las técnicas que fueron usadas:

Entrevista

La entrevista se la realizó al gerente general de la empresa Naturally Pure para saber si esta al tanto de las actividades y procesos del área de producción y si ha tenido un buen asesoramiento en el tema a tratar.

Encuesta.

La encuesta se la se la realizó al personal del área de producción para identificar si están al tanto de los procedimientos a realizar en dicha área y q sustento tienen para poder justificar su desarrollo en la empresa.

2.5 Resultados

Resultado de las encuestas

1. ¿En el área de producción se encuentran definidas las actividades a realizar?

Tabla 1. Resultado encuesta pregunta 1

Si	4	57%
No	2	29%
Quizás	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Figura 1. Actividades definidas



Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis.-Según la encuesta el Sí tuvo un resultado del 57% dándonos a conocer que las actividades en el área de producción se encuentran definidas pero hay duda con el resto de los trabajadores ya que el 29% es el resultado del No y el 14% del Quizás y esto ocasiona dificultades o molestias al momento de elaborar el producto.

2. ¿Sus superiores le han comunicado sus funciones por escrito?

Tabla 2. Resultado de encuesta pregunta 2.

Si	0	0
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Figura 2. Comunicación de funciones.



Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis.-Según la pregunta número dos el 100% dijeron que No, que nadie les ha comunicado las funciones por escrito y esto puede provocar inconvenientes se puede hacer presentar las dobles funciones retrasando el trabajo.

3. ¿Cumple con los objetivos el área de producción?

Tabla 3. Resultado de encuesta pregunta 3.

Si	2	29%
No	1	14%
Tal vez	4	57%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Figura 3. Cumple con los objetivos.



Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis.-Evidentemente no se les tiene comunicado al área de producción con los objetivos propuestos simplemente cumplen con su trabajo pero nada definido esto podemos probar ya que el resultado de la pregunta da con mayor porcentaje el Tal vez con 57%, la comunicación con dicha área es escaso provocando aislamiento con el resto de la empresa.

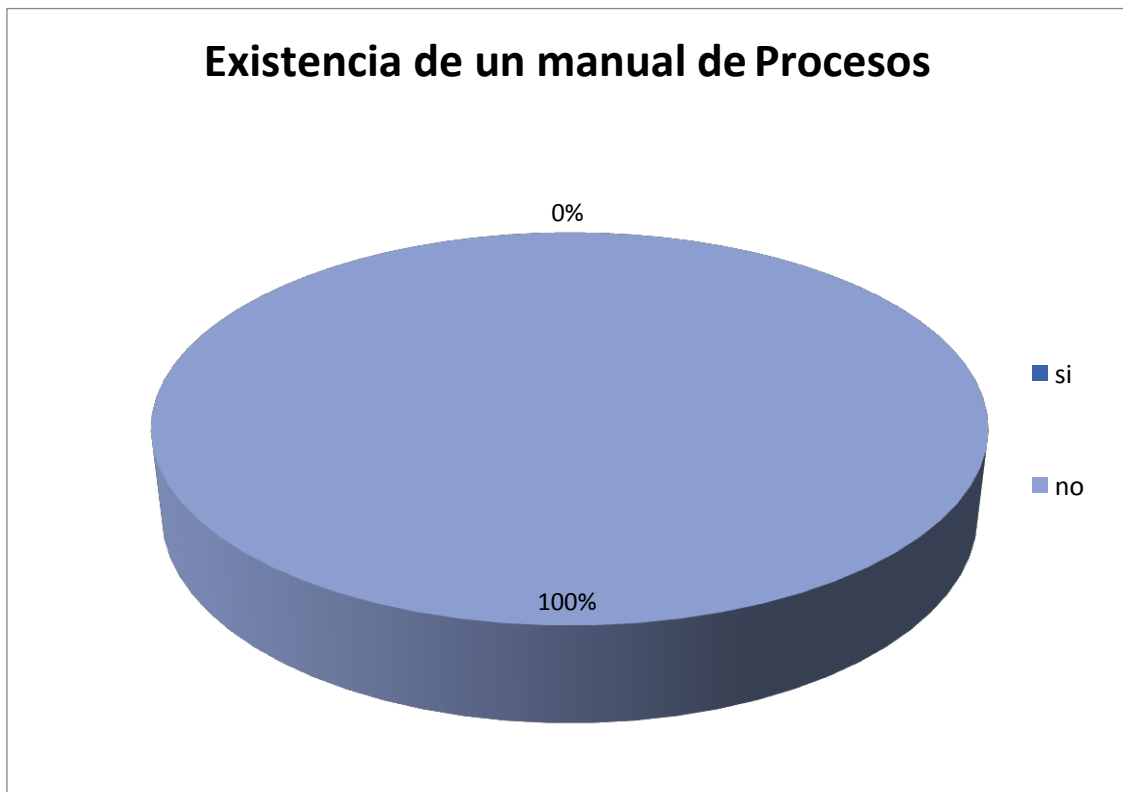
4. ¿El área de producción consta con un manual de procesos?

Tabla 4. Resultado de encuesta pregunta 4.

Si	7	100%
No	0	0
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Figura 4. Existencia de un manual de procesos.



Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis.-En la pregunta cuatro de la encuesta nos damos cuenta que un manual de procesos no existe ya que el 100% de los trabajadores me comunicaron que nadie sabe de un manual, pero es evidente por los problemas que se presenta en el área de producción.

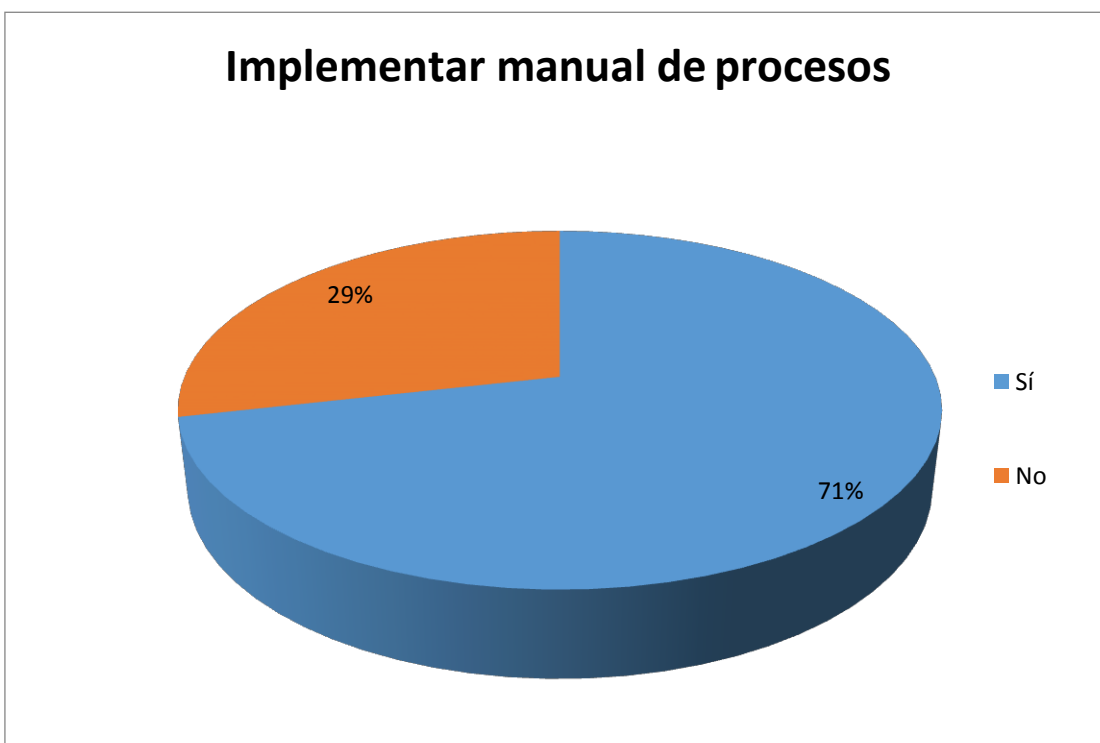
5. ¿Cree usted que implementando un manual de procesos le proporcionará la gestión adecuada en producción?

Tabla 5. Resultado de encuesta Pregunta 5

Si	5	71%
No	2	29%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Figura 5. Implementar manual de procesos.



Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis.-En la pregunta cinco el 71% de los trabajadores creen que si se emplea un manual de procesos mejoraría la gestión del área de producción y a su calidad de producir a diferencia del 29% que no estarían de acuerdo con la implementación de un manual, esto se debe porque solo están trabajando con conocimiento empírico pero no técnico y esto afecta al desarrollo de la empresa.

6. ¿Cree usted que la empresa debería capacitar a los empleados?

Tabla 6. Resultado de encuesta pregunta 6

Si	7	100%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Figura 6 Capacitación a empleados



Elaborado por: Marcos Vinicio Villagómez Alvarado.

Fuente: Investigación de Campo.

Análisis.- Con respecto a la pregunta seis el 100% de los trabajadores están que si se implementa un manual de procesos, deberían capacitarlos para que no solo se quede en un documento de respaldo sino en una herramienta muy importante de trabajo, para que el área de producción cumpla las metas propuestas y la empresa tome una dirección diferente.

Resultado de la entrevista.

Según la entrevista que fue realizada al gerente general de la empresa Naturally Pure obtuvimos el siguiente resultado.

El Ingeniero Edgar Uriarte Gerente de la empresa Naturally Pure dice que si conoce lo que es un manual de proceso y la importancia que este tiene, pero los procesos en el área de producción no se encuentran establecidos por medio de un manual los motivos no los dio a conocer, pero que sí le gustaría implementarlo, ya que él cuenta con los conocimientos necesarios para poderlo diseñar, pero la falta de tiempo no le da lugar para poderlo elaborar, también porque cuando constituyó la empresa pensó que los conocimientos que había obtenido los podía transmitir a sus trabajadores, lo cual al comienzo fueron necesarios e indispensables, al día de hoy se da cuenta que la producción no abastece la demanda del producto (agua embotellada), no cumple con las metas propuestas, pérdidas de clientes y mala utilización de los recursos, al implementar un manual de procesos al inicio sería un poco complicado ya que los trabajadores están acostumbrados a trabajar de forma diferente, pero un manual sería algo mucho mejor y para eso se los debería de capacitar a los trabajadores para que el cumplimiento de producción este al día de esa manera no será un gasto si no una inversión para bien de la empresa, así cumplirían las metas propuestas los recursos sean bien utilizados mejores trabajadores más eficientes y eficaces.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. Descripción de la Propuesta

Un manual de gestión de procesos en el área de producción aplicado en la empresa Naturally Pure es desarrollado para poder establecer de manera ordenada las actividades y los procesos a realizar, para poder obtener un producto de calidad, minimizar desperdicio de los recursos y que se cumplan las metas establecidas por la gerencia en el área de producción.

En el manual se establece, los procesos de las diversas actividades necesarias en el área de producción las cuales pueden ser:

- Control de calidad del agua purificada.
- Control de calidad de:
 - ✓ Envases de galón, de 500 cc y de 20 litros.
 - ✓ Tapas de los diferentes envases.
 - ✓ Etiquetado.
- Control de calidad para envasado del agua
- Control de los diferentes filtros purificadores y su respectiva sustitución.
 - ✓ Retro lavado de filtros de arena y carbón.
 - ✓ Control de filtro pulidor.
 - ✓ Lavado de osmosis
- Control de calidad para el almacenado del producto terminado.
- Control de calidad de higiene del personal.

3.2 Desarrollo de la propuesta

La principal razón que me motivo a estudiar este problema fue para poder mejorar las actividades en el área de producción de la empresa la cual presentaba diversos problemas, pero los más importantes fue que no estaban

bien definidas los procesos, ni las funciones de todo el personal que labora en dicha área.

La Gerencia tiene previsto que con la implementación del presente manual de procesos alcance los objetivos propuestos para el mejor funcionamiento y desarrollo del área de producción y la empresa en sí.

Como consecuencia de la implementación del manual, los empleados serán capacitados, teniendo así un personal con conocimiento para elaborar el trabajo requerido.

MANUAL

DE

CALIDAD

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN:	2
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	2
MISIÓN	2
VISION	2
VALORES CORPORATIVOS	3
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	3
5.1. Compromiso de la dirección	3
5.2. Enfoque al cliente	3
5.4. Planificación	4
5.4.1. Objetivos de la calidad	4
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	5
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	5
5.5.3. Comunicación interna	5
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	5
6.2. Recursos humanos	5
6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia	5
6.3. Infraestructuras	6
6.4. Ambiente de trabajo	6
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	6
7.1. Planificación de la realización del producto	6
7.2. Procesos relacionados con el cliente	7
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7
7.2.3. Comunicación con el cliente	7
7.5. Producción y prestación del servicio	8
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	8
7.5.3. Identificación y trazabilidad	8
7.5.5. Preservación del producto	8
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	9
8.1. Generalidades	9
Seguimiento y medición de los procesos	9
Objetivo del Manual	10



1. INTRODUCCIÓN:

Todos los documentos que procedan de la empresa del manual de calidad de NATURALLY PURE son obligatorios y su cumplimiento es importante, está dirigido a todos los trabajadores que laboran en nuestra empresa, su fin es proteger y controlar las actividades

Este manual se está estructurado por los ocho puntos que refleja la Norma ISO 9001:2008 de los Sistemas de Gestión de Calidad.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

NATURALLY PURE es una empresa dedicada a la purificación, y distribución de agua embotellada.

Datos de la empresa:

Razón social: Naturally Pure

Dirección: Francisco de Marco y José Villamil.

Teléfono: 2710 320

MISIÓN

Ofrecer un producto de consumo masivo de buena calidad satisfaciendo la demanda de nuestros clientes y consumidores generando constante valor a la empresa.

VISION

Fortalecer nuestra competencia en el mercado, consolidarnos como una empresa líder en la industria de purificación de agua en el país, generando un crecimiento rentable y muy consistente ofreciendo productos de buena calidad, creando valor a los socios, trabajadores, proveedores y clientes a los cuales servimos.



VALORES CORPORATIVOS

- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Respeto a los demás
- Profesionalismo
- Calidad con experiencia
- Uso eficiente de recursos
- Responsabilidad social

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La responsabilidad y el compromiso de la empresa NATURALLY PURE es realizar revisiones en forma continua acerca de los objetivos alcanzados y que estos aseguren la gestión de las actividades, buena calidad y clientes satisfechos.

5.1. Compromiso de la dirección

La alta gerencia de la empresa NATURALLY PURE es la clave responsable en la instauración y desarrollo del sistema de gestión.

- Para poder lograr con esta acción, la gerencia realiza por escrito la comunicación efectiva a todos los trabajadores de la empresa.
- Comunicar de manera escrita las políticas y funciones de la empresa
- Ejecutar controlar las acciones en las distintas áreas.

5.2. Enfoque al cliente

Se ha elaborado este manual de calidad teniendo en cuenta la comunicación con el cliente, que se sienta satisfecho siendo el factor más importante para el desarrollo de la empresa, para lo cual debemos tener bien en claro y definido todos los procesos.



La gerencia determina todos los procesos y estos son distribuidos a todos los trabajadores de la empresa para hacerlos que se cumplan con el fin de tener un producto de buena calidad.

La gerencia es la que define las políticas de calidad las mismas que deben de estar de forma documentada en el sistema de gestión de calidad, estas políticas van a reflejar las especificaciones requeridas para atender las necesidades y expectativas que deseen alcanzar y lograr un producto de buena calidad y la satisfacción del cliente. Estas políticas serán comunicadas a todos los trabajadores de la empresa y si el caso lo requiera podrán ser actualizadas. NATURALLY PURE se encuentra direccionada a producir un producto de buena calidad y la satisfacción del cliente.

Lograr el fortalecimiento de la empresa en el mercado por medio de una gestión correcta, trabajando con un equipo humano que cumpla con los requisitos y este comprometido con la empresa para poder llegar a los objetivos propuesto.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la calidad

Los objetivos de la empresa NATURALLY PURE, se encuentra documentados de forma clara y precisa, reflejan relación entre sí, y están acordes a los niveles de la organización. Aquellos objetivos son de continua renovación y se mantienen archivados en forma de documentos:

i. Recopilar en un solo documento los procesos que sirvan de guía de control para el personal que labore en el área de producción y así optimizar los recursos.



- ii. Establecer de manera imparable los diferentes procedimientos de producción control de calidad e higiene siendo coherentes y de maneja secuencial para así garantizar la optimización y seguridad de nuestra calidad.
- iii. Que este manual sirva como medio de comunicación y capacitación inicial en el área de producción y que esté dispuesto a modificaciones o actualizaciones para lograr una mejora continua logrando niveles de calidad óptimos.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

➤ **Responsabilidad y autoridad:** La empresa NATURALLY PURE presenta a través de un manual de procedimientos los cargos y actividades requeridos para el área de producción. Todas las responsabilidades se muestran de forma clara y entendible para cada uno de los cargos requeridos.

5.5.3. Comunicación interna

La gerencia participa de la comunicación de manera eficiente entre los miembros de la empresa, incluido el conocimiento con cada uno de los procesos requeridos para llevar a cabo la efectividad del sistema de gestión de calidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.2. Recursos humanos

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La gerencia debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,



- b) si es necesario capacitar al personal para poder tener una formación adecuada para un mejor desempeño laboral,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que el personal es consciente y responsable de la ejecución de las actividades y de cómo es importante en la contribución en el logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener el registro de los documentos apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los trabajadores.

6.3. Infraestructuras

La empresa NATURALLY PURE cuenta con una infraestructura adecuada para el desempeño de sus actividades la cual le permite lograr obtener un producto de buena calidad y una buena satisfacción al cliente.

- Planta purificadora con todas las especificaciones requeridas
- Equipo para tratar el agua desde la red pública hasta las diferentes cámaras filtradoras.

6.4. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo en la empresa NATURALLY PURE es acorde con los requerimientos específicos para un procesar un producto de buena calidad y poder así satisfacer las necesidades de los clientes, contiene los recursos necesarios que le permite garantizar condiciones necesarias para el trabajador como: baños y lugar acondicionado para laboral.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del producto

La organización es encargada del desarrollo y planificación de los procesos necesarios para la elaboración del producto. La realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de calidad.



Cuando se hace la planificación de la realización del producto, la organización debe de tener en cuenta los siguientes puntos:

- a) los objetivos de calidad y las especificaciones requeridas para el producto,
- b) establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) verificar y validar las actividades requeridas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) verificar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos que se realizaron para que el resultado sea un producto que tenga las especificaciones requeridas.

Los resultados de esta planificación deben presentarse de manera clara para la metodología de operación de la organización.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe especificar:

- a) los requisitos establecidos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero que son necesarios para el uso especificado o para el uso previsto,
- c) los requisitos legales y reglamentos aplicados al producto, y
- d) requisitos adicionales que la organización considere necesarios

7.2.3. Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones efectivas para la comunicación con los clientes, relativas ha:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, atención de pedidos, y las modificaciones del mismo, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.



7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) que esté disponible la información que describa las características del producto,
- b) que estén disponibles las instrucciones de trabajo,
- c) que estén disponibles los requisitos del uso de equipos de seguimiento y medición,
- d) la adecuada implementación del seguimiento y de la medición, y
- e) la implementación de actividades referentes a la entrega y post entrega del producto.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

La organización debe identificar la realización del producto por medios adecuados

La organización mediante los requisitos de seguimiento debe identificar el estado del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.

7.5.5. Preservación del producto

La empresa NATURALLY

PURE preserva el producto durante el proceso interno y la entrega a los distribuidores para mantener la conformidad con los requisitos. En la preservación debe incluir la identificación, purificación, embasado, embalaje, almacenamiento y protección del producto.



8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

La empresa NATURALLY PURE ejecuta su planificación, procesos, medición, análisis y mejoras para:

- Presentar el grado de calidad del producto, satisfacción y aceptación
- ☐ Asegurar la efectividad.

8.2. Seguimiento y medición

▪ Seguimiento y medición de los procesos.

La empresa NATURALLY PURE aplica métodos apropiados para el seguimiento, estos métodos deben evidenciar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, si no se llegan a los resultados esperados la gerencia estar dispuesta a hacer las correcciones y tomar las acciones correctivas, según sea el caso.



**MANUAL DE
PROCESOS AREA DE
PRODUCCIÓN**

Página 10 de 21

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE PRODUCCION DE LA
EMPRESA NATURALLY PURE**

Objetivo del manual

- Dar apoyo al control de la producción mediante un documento que garantice la calidad e higiene del producto de la empresa.
- Organizar los procedimientos de manera adecuada y la importancia de los mismos, para así poder optimizar los recursos y garantizar nuestra calidad.
- Comunicar y capacitar al personal del departamento de producción y que este también éste dispuesto a sufrir actualizaciones anuales para poder mejorar la calidad del producto.

MANUAL

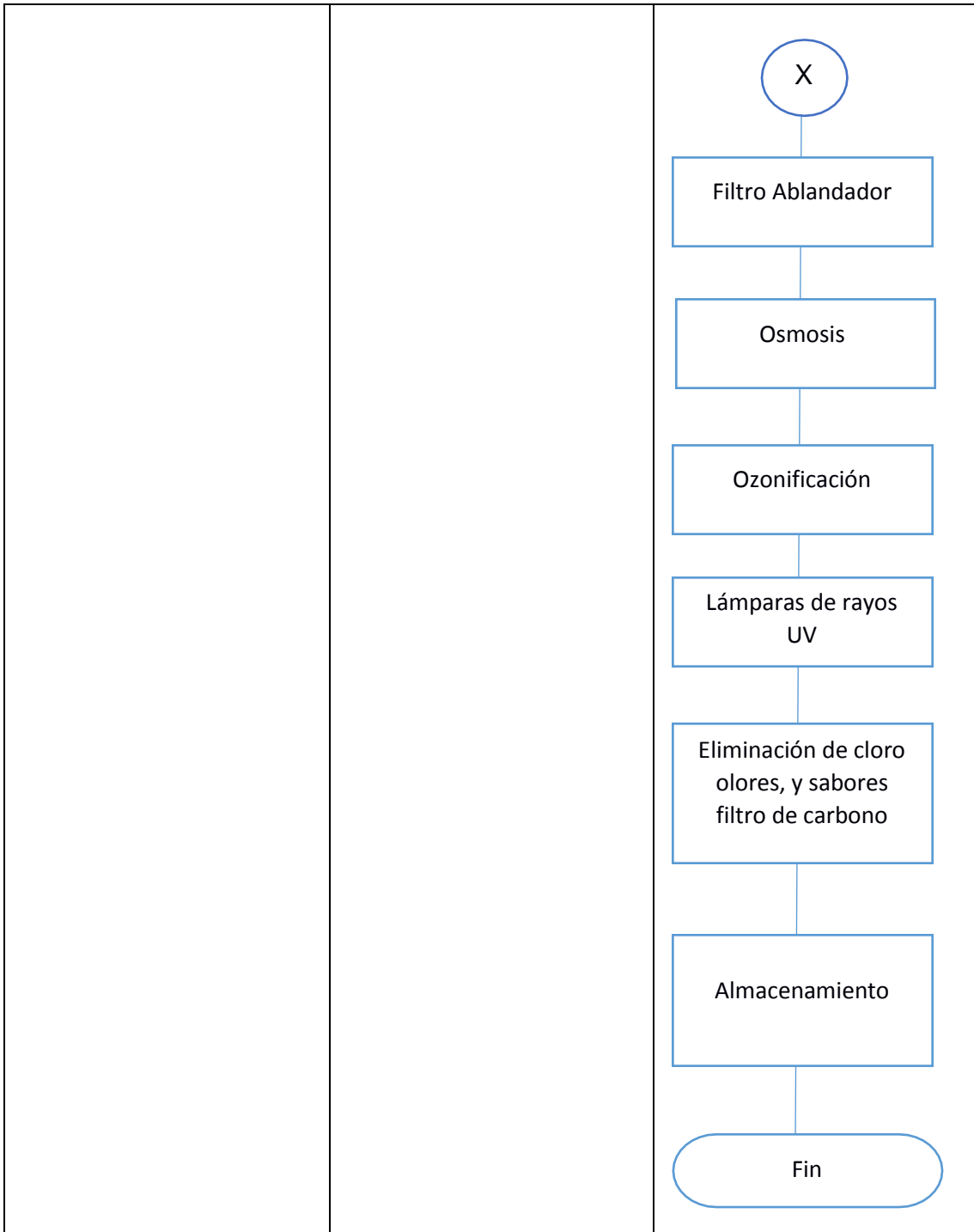
DE

PROCEDIMIENTOS



Control de calidad del agua purificada.

<p>Diagrama de flujo para purificación de agua envasada. Objetivo:</p> <p>RESPONSABLES:</p> <p>Monitoreador.</p> <p>Frecuencia:</p> <p>Verificador:</p> <p>Frecuencia:</p>	<p>Llevar un control eficiente de la calidad del agua, de la misma forma verificar la utilización de los recursos, sanitación de equipos, utensilios, instalaciones, así como también para las estaciones de lavado de manos sea indispensable</p> <p>Supervisor de Calidad.</p> <p>Cada 2 horas, el ingreso del agua potable de la red pública en la llave de agua que alimenta a las cisternas;</p> <p>y dos veces al día el agua tratada que está lista para ser envasada</p> <p>Jefe de Control de Calidad.</p> <p>Diaria.</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Agua[Agua de red pública] Agua --> Clor1[Clorificación 1 cisterna] Clor1 --> Clor2[Clorificación 2 tanque reactor] Clor2 --> Reten[Retención de sólidos filtro de arena] Reten --> Elim1[Eliminación de cloro olores, y sabores filtro de carbono] Elim1 --> Elim2[Eliminación completa de sólidos filtros pulidos] Elim2 --> X((X)) </pre>
--	--	--





Control de materias primas envases.

Control de envases.

Objetivo: Identificar la metodología para el control de envases de galón y de 500 ml.

Frecuencia: cada vez que llegue lotes de botellas

Área	Actividad	Descripción
Producción	Control de botellas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cada vez que llegue un lote de botellas se deberá llevar un control por un muestreo al azar de botellas tomando 6 envases. ➤ Verificamos si la botella tiene fallas de forma es decir fallas de soplado, tiene alguna deformidad. ➤ Se debe verificar el estado del vehículo que transporto los envases. ➤ Verificar que exista ausencia de algún tipo de plagas. ➤ Anotar el número de lote de los envases ➤ No debe existir ningún otro material extraño a los envases. ➤ Que no exista fallas en la envoltura de plástico de las botellas ➤ Procedemos a tomar seis envases al azar de todo el lote Se les pesa en una balanza. ➤ Luego las separamos en tres partes: cabeza hombro y base Pesamos cada una de las partes ➤ Los resultados debemos compararlos con los de la ficha técnicas del proveedor. ➤ Se debe tomar una botella extra para realizar el seguimiento microbiológico que nos debe dar anuencia de microorganismos ➤ Se debe llevar los resultados finales en la hoja de registro de materia prima.



**MANUAL DE
PROCESOS AREA DE
PRODUCCIÓN**

Página 15 de 21

Control de materias primas envases.

Control de tapas para envases de galón y de 500 ml. Y 20 litros

Objetivo: Identificar si un lote de tapas esta adecuado o no para producción.

Frecuencia: Cada vez que ingrese un nuevo lote de tapas.

Área	Actividad	Descripción
Producción	Control de tapas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al ingresar un lote de tapas debemos verificar el estado del vehículo que transporta ➤ Verificamos que no existan materiales extraños a tapas de los envases. <ul style="list-style-type: none"> ☐ Verificamos que la cantidad que indique la etiqueta sea la correcta. ➤ Identificamos el lote y fechas de fabricación. <ul style="list-style-type: none"> ☐ Tomamos 10 muestras al azar pero que sea representativo del lote. ➤ Observamos que no tengan ninguna deformación física. ➤ Que no tenga olores extraños como a combustibles algún químico etc. <ul style="list-style-type: none"> ☐ Que no se encuentren tapas rotas. ➤ Que estén de acuerdo a la medida del torque. ➤ Se realizara un análisis microbiológico para verificar que no exista microorganismos patógenos. ➤ En caso de que más del 50% de la muestra este errónea se debe devolver el lote al proveedor. ➤ Se llevara documentación en la hoja de registro de materia prima.



Control de materias primas envases.

Control de lote y etiqueta.

Objetivo: conocer los requerimientos de lotes y requisitos en la etiqueta

Frecuencia: debe realizar cada hora o cambio de tamaño de envases

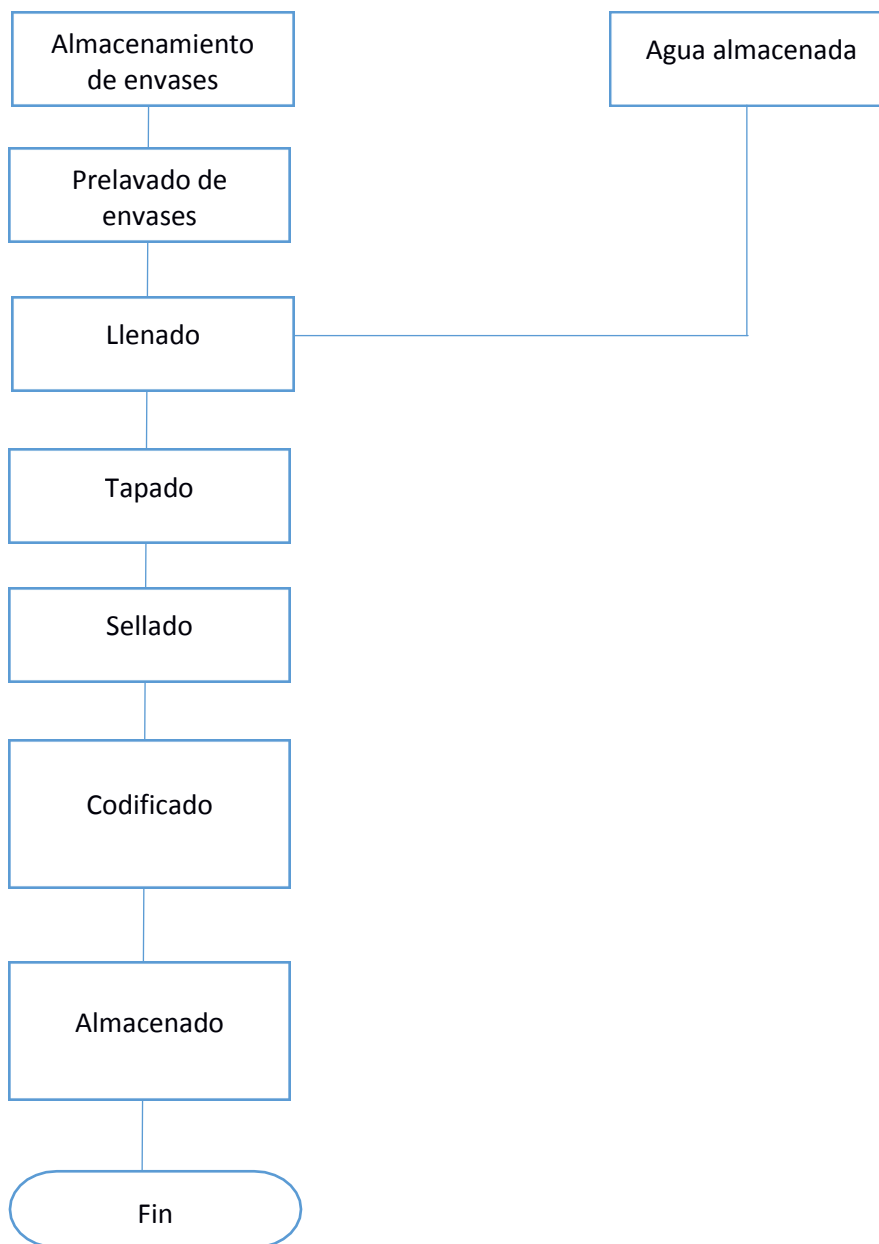
Área	Actividad	Descripción
Producción	Control de lote y etiqueta	<ul style="list-style-type: none">➤ Debemos verificar que este el lote y fechas correctas el lote es la hora en que se fabricó.➤ La fecha de elaboración y expiración correcta tiene una duración de 30 días.➤ En etiqueta debemos verificar:<ul style="list-style-type: none">➤ El registro sanitario sea el correcto➤ La especificación de que volumen tiene el envase➤ Cualquier anomalía debería ser registrada en la hoja de control de línea de producción dependiendo el tipo de envase.



Diagrama de flujo para “Envasado del Agua”

Envasado de agua en envases de galón, de 500 ml y de 20 litros.

Objetivo: Identificar el procedimiento que se realiza para el envasado de agua en envases de galón de 500 ml. Y de 20 litros

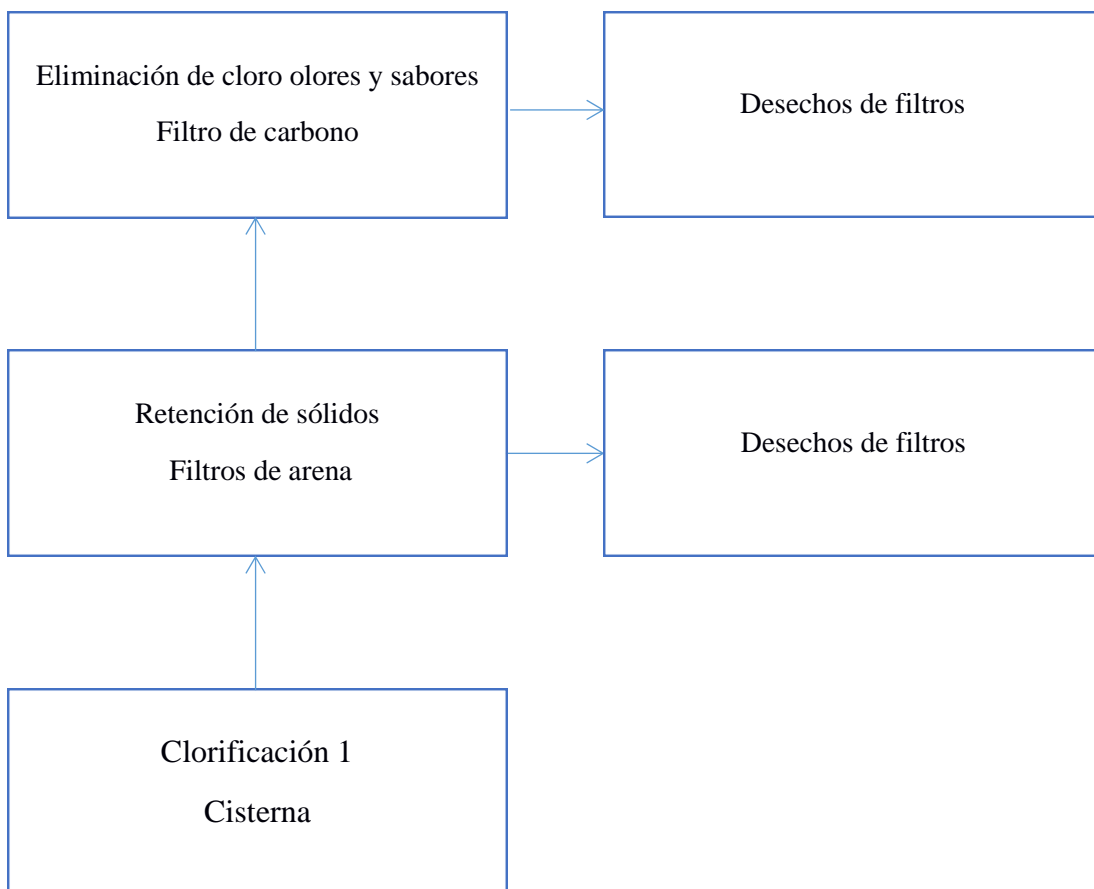




Retro lavado de filtros de arena y carbón.

Objetivo: Conocer en forma gráfica el retro lavado de filtros.

Frecuencia: Cada 5 días.





**MANUAL DE
PROCESOS AREA DE
PRODUCCIÓN**

Página 19 de 21

Control de filtro pulidor.

Objetivo: Identificar la manera en que funcione correctamente el filtro pulidor.

Área	Actividad	Descripción
Producción	Control de filtro pulidor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Todos los días debe realizarse un control del estado del filtro del pulidor ➤ Se extrae el filtro se lava adecuadamente para asegurar su funcionamiento al retener sólidos. ➤ Cada mes se deberá cambiar el filtro el pulidor.

Lavado de osmosis

Objetivo: Conocer la forma en que se deberá darle manteniendo al purificador de osmosis inversa.

Área	Actividad	Descripción
Producción	Control de osmosis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se debe dar mantenimiento o lavado del purificador de osmosis cada 5 meses. ➤ Consiste en retro circular el agua con ácido cítrico y sosa caustica para eliminar cualquier tipo de contaminante ➤ Cada mes se deberá dar una revisión para asegurar su correcto funcionamiento.



**MANUAL DE
PROCESOS AREA DE
PRODUCCIÓN**

Página 20 de 21

Control de calidad para el almacenado del producto terminado.

Área	Actividad	Descripción
Producción	Almacenamiento del producto terminado	<ul style="list-style-type: none">➤ Luego que el producto haya pasado todo el proceso de producción se lo enviará a bodega,➤ La bodega será un lugar bien cerrado con una temperatura ambiente, libre de impurezas.➤ Solo personal autorizado tendrá acceso a los productos terminados



**MANUAL DE
PROCESOS AREA DE
PRODUCCIÓN**

Página 21 de 21

Control de higiene al personal

Objetivo: Supervisar que el personal se encuentre aseado.

Frecuencia: Una vez diaria

Área	Actividad	Descripción
Producción	Control de higiene al personal	<ul style="list-style-type: none">➤ Se deberá llevar un control correcto de la higiene del personal diariamente inspeccionando los siguientes aspectos.➤ El personal debe estar con la vestimenta adecuada al día que corresponda.➤ Debe estar debidamente aseado sin barba, maquillajes o joyas➤ No debe tener lesiones el piel caso contrario debería estar protegida.➤ No debe tener ninguna enfermedad contagiosa. Su uniforme debe estar estrictamente limpio➤ Debe usar el equipo para proteger el cabello y mascarilla para evitar contaminar el producto obligatoriamente.➤ El control se llevará en un registro diario.

3.2. Conclusiones

- En área de producción de la empresa Naturally Pure, no se encuentran definidos los diferentes procesos para la producción, lo cual según los resultados obtenidos mediante las encuestas reflejan que debe aplicarse el manual de gestión de procesos para así poder mejorar la calidad del producto.
- Los diferentes procesos de producción necesitan de los diagramas de flujos para su desarrollo, según la investigación de campo que aplique verificamos que no existen los diagramas que sustenten los procesos de aquellas actividades.
- La carencia de los controles en el área de producción es visible la cual afecta los procesos y la calidad, por medio de este manual de procesos para la empresa Naturally Pure le va a permitir que se reduzca el desperdicio de su materia prima que es el agua.

3.3. Recomendaciones

- La empresa Naturally Pure deberá hacer uso del manual de gestión de procesos para el área de producción, con el fin que desarrollen sus actividades de forma ordenada, para impedir el desperdicio de los recursos.
- Que todos los trabajadores se comprometan con la empresa a capacitarse y así puedan ejecutar los procedimientos planteados en el manual de gestión de procesos para poder realizar las actividades de forma correcta.
- Efectuar de forma continua los seguimientos y evaluaciones para poder conocer si la gestión de la empresa se está efectuando de forma correcta y con el fin de poder solucionar los inconvenientes que se puedan presentar en esta.

Bibliografía

- Adriana, O. H. (2008). Manula de funciones, procesosy procedimientos para la empresa Hierro HB S.A. Pereira.
- Agua.org.mx. (2015). *Agua.org.mx*. Obtenido de Agua.org.mx: <http://www.agua.org.mx/el-agua/agua-en-el-planeta/cuantahay>
- Ángel, M. M. (30 de mayo de 20010). *scielo*. Obtenido de scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- Banchon, R. N. (2011). Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logistica en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011. guayaquil, Guayas, Ecuador.
- BOE. (22 de febrero de 2003). *Agencia Estatal*. Obtenido de Boletín Oficial dew Estado: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-3596>
- Carolina, Y. M. (2009). Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la empresa Licorera Lovisone. Quito, Pichincha, Ecuador: Quito/EPN/2008.
- CARRASCO, J. B. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile,,: Ed. Evolución S. A.
- Enroke. (2014). *Enroke*. Obtenido de <http://www.grupoenroke.com/index.php/proyecto-pymes/46-que-son-las-pymes>
- GESTIOPOLIS. (s.f.). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-es-iso/>
- Hidritec. (2014). *Hidritec*. Obtenido de <http://www.hidritec.com/hidritec/tratamientos-de-agua-para-consumo-humano>
- hidroagua. (2016). *Hidroagua*. Obtenido de <http://www.hidroagua.com.mx/planta-purificadora.html>
- Kelly V. Patiño, S. M. (2012). *scielo*. Obtenido de scielo: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642012000200006
- Lenntech. (2015). *Lenntech*. Obtenido de Lenntech: <http://www.lenntech.es/procesos/desinfeccion/necesidad/necesidad-tratamiento-agua.htm>

Mallar, M. A. (2010). *sielo*. Obtenido de scielo:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004

NORMALIZACIÓN, O. I. (2008). *SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD*. GINEBRA.

QUEZADA, A. D. (2013). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE PRODUCCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE BEBIDAS BOTTLING COMPANY. *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE PRODUCCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE BEBIDAS BOTTLING COMPANY*. CUENCA, AZUAY, ECUADOR.

Ruíz, V. R. (2006). *Gestión eficaz de los procesos productivos*. Madrid: Wolters Kluwer España S.A.

Salud, O. M. (27 de NOVIEMBRE de 2002). *OMS*. Obtenido de OMS:

<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/pr91/es/>

Salud, O. P. (2010). *Guía para la calidad del agua potable*.

SRI. (2010). *SRI*. Obtenido de SRI: http://www.sri.gob.ec/web/guest/resultados-de-la-busqueda?_48_INSTANCE_Gp6m_iframe_query=pymes&query_texto=pymes&p_p_id=48_INSTANCE_Gp6m&_48_INSTANCE_Gp6m_iframe_index=Default&_48_INSTANCE_Gp6m_iframe_queryTimeout=3000&_48_INSTANCE_Gp6m_iframe_ref=http%3A

tips, N. (s.f.). *Natura tips*. Obtenido de Natura tips: <http://naturatips.com/agua/filtrado-del-agua/>

Apéndices

Anexo #1 Carta de autorización remitida de la empresa.

Milagro, 05 de diciembre de 2016

Yo, **Jessica Jesennia Osorio Arcos** dueña de la empresa Naaturally Pure le autorizo al **Sr. Marcos Vinicio Villagómez Alvarado** con **C.I 092640828-7** a realizar el caso de estudio en la especialidad de **Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría**, para la previa obtención del título, el mismo que tendrá la siguiente temática: Manual de gestión de procesos en el área de producción para La empresa Naaturally Pure del Cantón Milagro.

Atentamente,

NATURALLY PURE
.....
Jessica Jesennia Osorio Arcos
Jessica Jesennia Osorio Arcos
GERENTE

Jessica Jesennia Osorio Arcos
C.I. 0919000108

Anexo #2 Encuesta realizada a los trabajadores en el área de producción.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

La siguiente encuesta se la realizara a los trabajadores del área de producción de la empresa NATURALLY PURE para conocer los procesos que se realizan para la obtención del producto.

1. ¿En el área de producción se encuentran definidas las actividades a realizar?

Si	
No	
Quizás	

2. ¿Sus superiores le han comunicado sus funciones por escrito?

Si	
No	

3. ¿Cumple con los objetivos el área de producción?

Si	
No	
Tal vez	
No estoy enterado de eso	

4. ¿El área de producción consta con un manual de procesos?

Si	
No	

5. ¿Cree usted que implementando un manual de procesos le proporcionará la gestión adecuada en producción?

Si	
No	

6. ¿Cree usted que la empresa debería capacitar a los empleados?

Si	
No	

Anexo #3 Formato de Entrevista.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

FICHA DE ENTREVISTA

EMPRESA: NATURALLY PURE

ENTREVISTA: Ing. Comercial Edgar Uriarte Urquiza

CARGO: Gerente General

1. ¿Sabe lo que es un manual de procesos?
2. ¿El área de producción cuenta con uno?
3. ¿Por qué no han implementado un manual de procesos en área de producción?
4. ¿Cree usted que trabajando de manera empírica se han llegado a los objetivos de la empresa?
5. ¿De qué lleva el control de los recursos en área de producción?
6. ¿Cómo cree usted que sería el funcionamiento del área de producción si se implementaría un manual de procesos?
7. ¿Estaría de acuerdo en capacitar al personal?
8. ¿Cree que implementar el manual de procesos el control sería mejor o igual? ¿Por qué?

Anexo #5 análisis de plagio

URKUND

Urkund Analysis Result

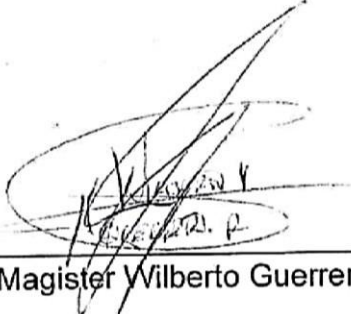
Analysed Document: manual de gestion de procesos.docx (D24275820)
Submitted: 2016-12-12 15:25:00
Submitted By: marc1827@hotmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

20-01-14 PROYECTO JUAN ELJURI BENAVIDES-VIEJO 20-01-2014.docx (D9800875)
ezequiel.docx (D14944378)
Tesis Ingenieria CPA Unemi 2016.docx (D24144283)
<http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/5479/4/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20manual%20de%20procedimientos%20para%20el%20area%20de%20producci%C3%B3n%20de%20la%20compa%C3%B1a%20de%20bebidas%20bottling%20company.pdf>
<https://sites.google.com/site/gestionyestadisticaaplicada/ingenieria-en-calidad-capacitacion-estadistica-aplicada-excel-vba-macros-resolucion-problemas-metodo/gestion-de-calidad-ISO9001-PROCESOS>

Instances where selected sources appear:

6



Magister Wilberto Guerrero Rivera.