

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

SEDE QUITO

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: “DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS SUSTANTIVOS
Y ADJETIVOS PARA LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

AUTORAS:

KAROL ANDREA BAQUERO ANDRANGO

DIANA MELANY CEVALLOS ZAMBRANO

DOCENTE ASESOR:

ING. CARLOS HERNAN VALENCIA FLORES, MSC

QUITO - 2021

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

El Ing. Carlos Valencia en calidad de docente tutor del trabajo de investigación indica:

Que el trabajo de investigación para obtener el título de Ingeniero en Gestión Empresarial cuyo tema es **DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS PARA LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO** elaborado por KAROL ANDREA BAQUERO ANDRANGO Y DIANA MELANY CEVALLOS ZAMBRANO ha sido debidamente revisada y está en condiciones de ser entregado para que continúe con el proceso de graduación de acuerdo con el Reglamento de la Universidad Metropolitana del Ecuador.

Atentamente,

Ing. Carlos Valencia
TUTOR

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, KAROL ANDREA BAQUERO ANDRANGO Y DIANA MELANY CEVALLOS ZAMBRANO, estudiantes de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, GESTIÓN EMPRESARIAL, declaramos en forma libre y voluntaria que el presente estudio de caso que versa sobre: **DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS PARA LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría de las comparecientes, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumimos la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

KAROL ANDREA BAQUERO ANDRANGO

C. I: 1726386541

DIANA MELANY CEVALLOS ZAMBRANO

C. I: 1716676877

CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, KAROL ANDREA BAQUERO ANDRANGO Y DIANA MELANY CEVALLOS ZAMBRANO, en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, **DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS PARA LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**, modalidad estudio de caso de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedemos a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Atentamente,

KAROL ANDREA BAQUERO ANDRANGO

C. I: 1726386541

DIANA MELANY CEVALLOS ZAMBRANO

C. I: 1716676877

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios quien guía mi vida y me ayuda a levantarme de cada tropiezo, por permitirme alcanzar este logro junto a mi familia.

A mis padres quienes son mi orgullo y ejemplo de superación constante, por brindarme su esfuerzo y apoyo incondicional para que culmine esta etapa con éxito, por hacer de mis desvelos los suyos y por prepararme para enfrentar la vida con responsabilidad.

A mis hermanos por permitirme ser su guía en los momentos que más lo han necesitado, por brindarme su tiempo y motivación para no rendirme, anhelo verlos completando sus metas y superándose a sí mismos.

A mis fieles compañeras de vida y aventuras Ana y Noha, quienes han hecho de mí una mejor persona, quienes me han enseñado grandes lecciones de vida y jamás han dejado de creer en mí, por brindarme una segunda familia llena de alegrías.

Les dedico esta tesis con todo el amor haciéndoles saber que mis logros también son los suyos.

Karol Andrea Baquero Andrango

DEDICATORIA

Quiero dedicar a Dios por ser mi guía y permitirme sonreír ante todos mis logros, por ser mi manta cuando caigo y ayudarme a ponerle frente a las cosas para que mejore como ser humano.

A mis padres por su esfuerzo, apoyo y amor incondicional, siendo ellos mi pilar fundamental para culminar este camino y haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mis abuelitos que con su sabiduría me han enseñado el camino de la vida, gracias a sus consejos que me han educado a salir adelante y que debo lograr todo lo que me proponga, por el amor que han brindado siempre.

A mi Tía Lalita que es mi guía y ejemplo a seguir, por ser como una segunda madre para mí y brindarme su cariño y apoyo incondicional, brindándome sus consejos llenos de amor y sabiduría.

Diana Melany Cevallos Zambrano

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios que con su amor y bondad infinita me ha permitido disfrutar de esta invaluable experiencia, que me ha brindado la sabiduría para alcanzar mis metas y me ha sabido guiar por el camino del bien.

A mi familia que me brindó su apoyo incondicional para culminar con excelencia esta tesis que forma parte de mi desarrollo profesional.

A mi compañera y gran amiga Diana Cevallos por contribuir con sus conocimientos para hacer de nuestra tesis un trabajo ejemplar.

A mi tutor, Ing. Carlos Valencia por su colaboración y aporte profesional para el desarrollo del presente trabajo.

Karol Andrea Baquero Andrango

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres por su amor infinito sus consejos y palabras de aliento que me han ayudado a crecer como persona y luchar por lo que quiero, por guiarme hacia el camino del bien y enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta.

A mis tías y abuelitos que han impulsado para salir adelante como ser humano y profesional brindándome su apoyo incondicional en este largo camino para culminar con excelencia mis estudios.

A mi gran amiga Karol Baquero por su apoyo incondicional y sus conocimientos plenos para el desarrollo de nuestro trabajo de titulación.

Al Ing. Carlos Valencia tutor del presente trabajo, por la colaboración y los conocimientos impartidos.

Diana Melany Cevallos Zambrano

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA.....	III
CESIÓN DE DERECHOS.....	IV
DEDICATORIA	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
INTRODUCCIÓN	1
Justificación	2
Situación problemática.....	2
Formulación o enunciado del problema.....	3
Delimitación del problema.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos o tareas de investigación.....	4
Sustentación teóricos o marco teórico de la investigación.....	4
Antecedentes de la Investigación.....	4
Fundamentación Contextual	6
Fundamentación Legal.....	7
Fundamentación Teórica.....	9
Marco Metodológico.....	15
Paradigma de la investigación.....	15
Enfoque de Investigación.....	16
Tipo de estudio.....	16
Recolección de datos:	16
Fuentes Primarias:.....	17
Diagnóstico documental.....	17
Metodología utilizada	17
Fuentes secundarias:	17
Instrumento de Investigación utilizado	18
Modelo lista de verificación.....	19
CAPÍTULO I	20

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	20
1.1. Generalidades y estructura organizacional.....	20
1.1.1. Giro del negocio.....	20
1.1.2. Misión	20
1.1.3. Visión.....	20
1.1.4. Valores y principios	21
1.1.5. Clientes y Proveedores.....	21
1.1.6. Portafolio de Productos.....	21
1.1.7. Ubicación	28
1.1.8. Estructura organizacional.....	29
1.2. Análisis del resultado basado en el Checklist	30
CAPITULO II.....	32
DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS DE LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA.	32
2.1. Mapa de procesos.....	32
2.1.1. Procesos Gobernantes	33
2.1.2. Procesos Sustantivos	35
2.1.3. Procesos Adjetivos.....	38
2.2. Levantamiento de procesos.....	41
2.3. Matriz de Caracterización	42
2.4. Manual de procesos.....	45
2.6. Análisis de la relación costo beneficio.....	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Justificación	2
Tabla 2 Modelo lista de verificación	19
Tabla 3 Principios y Valores JDPLASTIC	21
Tabla 4 Tubería Flex en PE	22
Tabla 5 Tubería Flex en PEBD.....	23
Tabla 6 Tubería Flex en pulgadas para Agua Potable	23
Tabla 7 Tubería Flex Uso General.....	24
Tabla 8 Tubería Flex en RCA.....	25
Tabla 9 Accesorios Flex - Adaptadores	25
Tabla 10 Accesorios Flex - Conectores	25
Tabla 11 Accesorios Flex - Empaques.....	26
Tabla 12 Accesorios Flex - Terminales	26
Tabla 13 Accesorios Flex - Uniones	26
Tabla 14 Accesorios Flex - Tee	26
Tabla 15 Accesorios Flex – Accesorios Extras.....	27

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de Problema	3
Ilustración 2 Ubicación JDPLASTIC CÍA LTDA.....	28
Ilustración 3 Estructura Organizacional JDPLASTIC Cía. Ltda.	29
Ilustración 4 Mapa de Procesos	33
Ilustración 5 Macroproceso Gestión Estratégica	34
Ilustración 6 Macroproceso Gestión de Sistema de Control.....	34
Ilustración 7 Macroproceso Gestión de Proveedores.....	36
Ilustración 8 Macroproceso Gestión de Producción	36
Ilustración 9 Macroproceso Gestión de Ventas y Marketing.....	37
Ilustración 10 Gestión de Post Venta.....	37
Ilustración 11 Gestión de Talento Humano	38
Ilustración 12 Macroproceso Gestión de Finanzas	39
Ilustración 13 Macroproceso Gestión Administrativa	39
Ilustración 14 Gestión de Seguridad Ocupacional y Gestión Ambiental	40
Ilustración 15 Macroproceso de Logística y Bodega.....	40
Ilustración 16 Macroproceso Gestión de Servicios Tercerizados	41
Ilustración 17 Formato Matriz de Caracterización JDPLASTIC CIA. LTDA.	44
Ilustración 18 Formato Manual por Procesos JDPLASTIC Cia. Ltda.....	46

RESUMEN EJECUTIVO

El diseño de la gestión por procesos sustantivos y adjetivos que se realizó en base a los diversos factores estudiados en la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito se estructuró partiendo de una serie de análisis internos, mismos que permitieron conocer la situación actual en torno a los procedimientos de los que se derivan las actividades, presentando así medidas correctivas, preventivas y predictivas con el fin de obtener un control que permita adecuar las actividades y sus tiempos, ya que su incorrecto funcionamiento incide de manera negativa en el desarrollo de la empresa. Mediante la aplicación de la lista de verificación se detectó que la empresa no cuenta con un manual por procesos, reflejando de esta manera un tiempo ocio injustificable. La elaboración del trabajo de titulación se basó en un estudio descriptivo puesto que se utilizó un árbol de problemas que permitió conocer la situación problemática actual de la organización, acompañado de un enfoque cualitativo que atribuyó a la recolección de datos preliminares, acogándose de este modo al instrumento de investigación utilizado. Se logró diseñar un manual por procesos sustantivos y adjetivos que sirva como guía para la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito, ya que esta propuesta es fundamental para establecer un control continuo de las actividades desarrolladas en la empresa, logrando que el tiempo ocio se regularice, permitiendo un mejor funcionamiento a nivel general en la organización.

PALABRAS CLAVE: Manual por procesos, actividades, tiempo ocio, procedimientos, análisis interno, propuesta, desarrollo, y control.

ABSTRACT

The design of management by substantive processes and adjectives that was carried out based on the various factors studied in the company JDPLASTIC Cia. Ltda. of the Metropolitan District of Quito was structured on the basis of a series of internal analysis, which made it possible to ascertain the current situation with regard to the procedures from which the activities derive, thus presenting corrective measures, preventive and predictive in order to obtain a control that allows to adapt the activities and their times since their incorrect functioning impacts negatively on the development of the company. Through the application of the checklist, it was found that the company does not have a manual by process, thus reflecting an unjustifiable leisure time. The preparation of the degree work was based on a descriptive study, since a problem tree was used that allowed us to know the current problematic situation of the organization, accompanied by a qualitative approach that attributed to the collection of preliminary data, thus using the research instrument used. It was possible to design a manual by substantive processes and adjectives that serves as a guide for the company JDPLASTIC Cia. Ltda. of the Metropolitan District of Quito, since this proposal is fundamental to establish a continuous control of the activities developed in the company, achieving that leisure time is regulated, allowing a better performance at a general level in the organization.

KEY WORDS: Manual by processes, activities, leisure time, procedures, internal analysis, proposal, development, and control.

INTRODUCCIÓN

Se plantea la implementación de diseño de la gestión por procesos sustantivos y adjetivos para la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito, ya que al no contar con el mismo la organización se ha visto perjudicada en el progreso de sus actividades, una variante a considerar ha sido el tiempo ocio injustificable que es denotado por un incorrecto manejo y control de las actividades. Por lo cual se pretende que la propuesta influya en primera instancia a la problemática presentada.

Es importante considerar que una empresa que se basa en un manual por procesos tiende a obtener resultados más efectivos al permitir estandarizar la información de una actividad al personal, con la finalidad de contrarrestar el excedente del tiempo ocio y garantizar la competitividad de la empresa.

El trabajo de titulación centra su estudio en dos pilares fundamentales, como primer punto a desarrollar se establece un diagnóstico de la situación actual que atraviesa la empresa detallando los antecedentes de la misma. Como segundo punto a tratar se realiza un inventario de los procedimientos existentes que son la base para el diseño del manual por procesos sustantivos y adjetivos, avalando el control del desarrollo de las actividades y sus tiempos.

Finalmente sustentando los dos capítulos desarrollados se presenta sus conclusiones y recomendaciones que son de vital aporte al trabajo de titulación.

Justificación

Tabla 1 Justificación

TEMA	“Diseño de la gestión por procesos sustantivos y adjetivos para la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito”
ASIGNATURAS	Tributa a las materias: -Gestión por Procesos. -Administración. -Marketing Estratégico. -Investigación operativa -Gestión y competitividad -Optativa I -Calidad total -Planificación Estratégica
PROYECTO DE INVESTIGACION DE LA ESCUELA DE GESTION EMPRESARIAL	Propuesta de un modelo de gestión empresarial con base a la situación actual de la PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.
TRIBUTA AL PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN	<u>PROGRAMA N.º 1:</u> Emprendimiento Productividad y Competitividad en organizaciones empresariales y de la administración pública ecuatoriana.
TRIBUTA A LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	<u>LINEA 1:</u> Administración, Gestión y creación de empresas como resultado de las necesidades problemáticas del contexto económico y social en Ecuador.
TRIBUTA A LINEA DE INVESTIGACION DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA	Transformación de la matriz productiva
ZONA DE IMPACTO	Zona 2 y 9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	Ejes Estratégicos del Plan de desarrollo Toda una vida: 1,2 y 3; y sus objetivos, Código de la producción. Art.5.

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Situación problemática

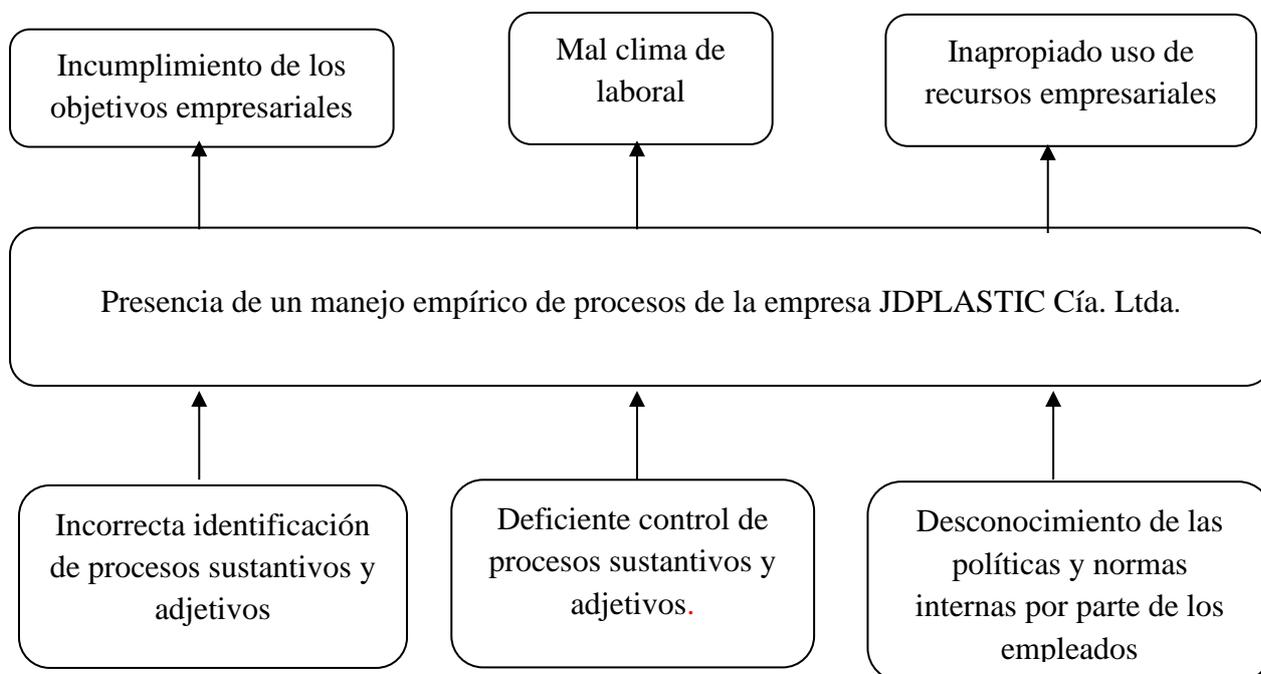
La principal problemática detectada en la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. para el desarrollo del presente trabajo de titulación es la presencia del manejo empírico de los procesos sustantivos y adjetivos, considerando que las empresas de hoy en día en su mayoría se manejan mediante gestión por procesos, ya que la misma optimiza tiempo y recursos, al otorgar al personal la información necesaria para el desempeño de cada una de las actividades que son de vital importancia para llegar a cumplir con los objetivos empresariales.

El trabajar de manera empírica denota la carencia de un manual de procesos que repercute de manera negativa en las actividades laborales, además al no contar con un sistema de gestión

por procesos la información de las actividades realizadas en los procedimientos no pueden ser estandarizada al personal para facilitar su desarrollo; en base a la problemática detectada se presenta el árbol de problemas partiendo así de causas como la incorrecta identificación de procesos sustantivos y adjetivos existentes en la organización como su control a los elementos que intervienen en los mismos, conjuntamente con lo mencionado el desconocimiento de la aplicación de un manual por procesos radican de manera principal en la organización para seguir con el manejo empírico de los mismos lo que perjudica directamente al cumplimiento de los objetivos empresariales, con el inapropiado uso de recursos materiales y el clima laboral en la organización.

Formulación o enunciado del problema

Ilustración 1 Árbol de Problema



Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Delimitación del problema

El presente proyecto define su territorio delimitado en la Zona 9 provincia de Pichincha, Cantón Quito (Distrito Metropolitano de Quito)

Objeto de estudio de Investigación

Estudio de caso - Gestión por Procesos

Formulación del problema científico.

¿Cómo mejorar la administración de la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito disminuyendo el manejo empírico de procesos?

Objetivo general.

Diseñar la gestión por procesos sustantivos y adjetivos en la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito, mediante el levantamiento y la cuantificación del inventario de los mismos para aportar a la mejora de tiempos y optimización de recursos.

Objetivos específicos o tareas de investigación.

- Realizar un diagnóstico situacional actual de la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. mediante un análisis de la gestión de los procedimientos existentes.
- Diseñar el manual de procesos sustantivos y adjetivos de la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. mediante las herramientas administrativas para lograr alcanzar la efectividad en las actividades empresariales.

Sustentación teóricos o marco teórico de la investigación

Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utiliza fuentes bibliográficas secundarias, como son tesis relacionadas a la gestión por procesos como a los procesos sustantivos y adjetivos, de la exploración realizada mediante el repositorio digital de la Universidad metropolitana del Ecuador se encontró:

Según lo expuesto por (Medina Guerrón, 2018, pág. 4) mediante su trabajo de investigación con el tema “Propuesta de Manual de Procesos Sustantivos para la empresa comercializadora de combustibles ecuatoriana Energygas S.A. en el D.M.Q.”, menciona como objetivo general: “Implementar la gestión por procesos sustantivos de la empresa Energygas S.A., mediante la estandarización de actividades generadoras de valor, a partir del año 2018.”

El mismo autor (Medina Guerrón, 2018, pág. 106) señala las siguientes conclusiones:

- El rendimiento en general de los procesos de la empresa se encuentra en un rango de medio, esto debido a que no se ha implementado la gestión por procesos, por cuanto no ha existido

un seguimiento, control pertinente de los procesos, y en la actualidad no se han implementado indicadores de gestión.

- De acuerdo con la matriz de importancia y rendimiento, los procesos referentes a las fases primarias de la cadena de valor requieren de mejoramiento, por cuando es indispensable del levantamiento y documentación de estos asegurando así la calidad en la entrega de combustibles y mejorando la satisfacción de los clientes.
- En referencia al análisis de los procesos de la empresa se evidencia que los mismos se llevan de manera empírica, por cuanto no existe documentación de procesos, ni se han definido controles para los mismos, lo que ha encaminado que no se aplique conceptos de mejora continua.

Finalmente, el autor (Guayasamín Marcillo, 2019, pág. 5) en su trabajo de titulación “Diseño de un sistema de gestión por procesos, para la empresa de sistemas informáticos web webcoop, ubicada en la ciudad de Sangolquí”, posee como objetivo general: “Diseñar un sistema de gestión por procesos para la empresa de servicios informáticos web WEBCOOP, mediante un diagnóstico levantamiento y control de procesos, garantizando la plena satisfacción del cliente.”.

(Guayasamín Marcillo, 2019, pág. 64), cuenta con las siguientes conclusiones en su trabajo de titulación.

1. En el diagnóstico se realiza la recopilación de información sobre la empresa y se aplica una lista de verificación, la cual se aplica al total del personal (12 empleados) obteniendo como resultado el 83.33% de respuestas negativas con respecto al conocimiento y carencia de un sistema de gestión por procesos.
2. Se realiza la arquitectura de procesos con la metodología y la participación activa de jefes, personal administrativo y operativo, lo cual permite la identificación del mapa de procesos, inventario, catalogo y manuales de los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos visualizados en el anexo 2.
3. Finalmente se propone un cronograma de implementación, además se elabora indicadores de gestión permitiendo la evaluación, medición y rendimiento de cada uno de los procesos identificados en un periodo de tiempo determinado generando acciones preventivas y correctivas según sea el caso.

Fundamentación Contextual

En base a detallado por él (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012), se cataloga que la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda. del Distrito Metropolitano de Quito según su clasificación en el código CIIU se sitúa dentro de las empresas manufactureras definidas por la letra C y en este rango pertenece a C222 FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE PLÁSTICO y en su distribución se localiza en C2220.12 dedicado a la fabricación de productos acabados de plásticos: tubos, caños y mangueras de plástico, accesorios para tuberías, caños y mangueras.

Según (El Universo, 2016), en su noticia titulada “Sistemas de riego: Complementan la actividad agrícola” habla sobre los tipos de riego que se pueden presentar según el campo, adicional señala que para que exista una variación de riego específica de cultivo es necesario contar con un desarrollo y una planificación.

Los sistemas de riego son un conjunto de estructuras, que permiten determinar qué área puede ser cultivada aplicándole el agua necesaria a las plantas. Consta de varios componentes y estos dependerán de si se trata de riego superficial, por aspersión o por goteo, publica el sitio web Agropinos, plásticos del campo.

Los grupos de bombeo están compuestos por motores eléctricos o de diésel. “La bomba siempre es la misma para ambos casos de presión que va de acuerdo a la necesidad de cada diseño de riego”, detalla el especialista.

El desarrollo y planificación de la instalación de un sistema de riego varía de acuerdo al cultivo con algunos elementos que son los más importantes para su buen funcionamiento.

Para complementar el contexto, según (El Productor, 2019) en su artículo titulado: “Ecuador: Productores de Shagli recibieron tuberías para riego”, se detalla:

Un total de 4.104 metros de tubería para conducción de agua para riego entregó el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), a través de un convenio de coejecución con la Junta de Regantes Buena Vista de la parroquia Shagli.

La tubería será utilizada en la conducción de agua para riego desde las fuentes autorizadas, como resultado de un trazado realizado por un estudio hidráulico.

John Atiencia, director Distrital de Azuay del MAG, indicó que la tubería servirá para optimizar el uso del recurso hídrico beneficiando a 23 familias y regando 50 hectáreas de la Comunidad Buena Vista del cantón Santa Isabel.

Atiencia señaló que el Gobierno Nacional busca alcanzar el desarrollo integral de los sectores agrícolas y pecuarios del país, y el riego es uno de los ejes para alcanzar esto.

Julio Guerrero, presidente del Sistema de Riego Buena Vista, intervino a nombre de todos los beneficiarios. Afirmó que esta entrega es de gran ayuda para la comunidad y que esperan seguir recibiendo apoyo de las instituciones.

La Junta de Regantes garantizará las condiciones de seguridad y custodia de la tubería y asegurará la utilización total de la tubería en la conducción del agua para los ramales que constan en el estudio, con la asistencia técnica y seguimiento permanente por parte del MAG.

El MAG, a través de la Dirección Distrital del Azuay, aporta con un monto aproximado de 7.600 dólares.

Es fundamental mencionar que las tuberías para riego proporcionan el suministro de agua para las diversas actividades integradas en la agricultura, por cuanto en base a lo mencionado en el artículo, la entrega de tuberías a la parroquia Shagli logra beneficiar a los pobladores de la misma, ya que, a través de su implementación se busca potenciar estos ejes productivos brindando a las familias una mejor condición de vida.

Fundamentación Legal

El acuerdo establecido por el (Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo)“Toda una Vida”, destaca en el objetivo 5 “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria”; tomando en cuenta las consecuentes políticas:

5.8 Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.

5.9 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.

El presente trabajo de titulación se fundamenta en lo señalado por el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, según (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 3), donde sobresale el artículo 4:

Art.4.-Fines. -La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- a. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;
- b. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- c. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables;
- d. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados;
- e. Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente

Además, lo manifestado por (Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016, pág. 9), en la Norma técnica prestación de servicios y administración por procesos donde sobresalen los artículos:

Art. 1.- Objeto. - La presente Norma Técnica se emite con la finalidad de establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos, con el fin de:

- 1.1. Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas; y,
- 1.2. Asegurar la provisión de servicios y productos de calidad orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones.

Art. 9.- Propiedades fundamentales de un servicio. - Para que un servicio sea considerado como tal, debe cumplir las siguientes propiedades fundamentales:

9.1. Agregación de valor. - Un servicio se caracteriza por generar beneficios tangibles y/o intangibles a sus usuarios mejorando continuamente su experiencia durante y después de la prestación.

9.2. Legalidad. - Un servicio debe ser prestado en estricto cumplimiento del marco legal vigente.

9.3. Continuidad. - La prestación de un servicio debe ser permanente, regular e ininterrumpida para favorecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

9.4. Igualdad. - Un servicio debe ser prestado a todos los usuarios sin discriminación de ningún tipo.

9.5. Estandarización. - Todo servicio debe ser definido y por lo tanto provisto de la misma manera, asegurando el nivel de calidad en cualquier circunstancia.

Las instituciones dentro del ámbito de esta Norma, deberán cambiar, actualizar o dejar de prestar aquellos servicios que por cualquier circunstancia incumplieren una o varias de las propiedades fundamentales definidas en este artículo.

Fundamentación Teórica

Procesos

Procesos es una acción de un conjunto de actividades secuenciales que se van a realizar, donde implican la participación de un número de personas que necesitamos programas, recursos tecnológicos para satisfacer las necesidades del cliente o usuario. (Tarapúes Peñafiel, 2017, pág. 41)

Por cuanto en base a lo mencionado los procesos se caracterizan por la consecución de una serie de actividades que están relacionadas, en donde su transformación depende del uso de recursos humanos, materiales y económicos, cuya finalidad se centra en el cumplimiento de metas, objetivos o solicitudes realizadas por el cliente.

Para refutar lo mencionado el autor (Lema Reinoso, 2016, pág. 12) detalla:

Un proceso es la unión de ciertas actividades que se deben realizar para la consecución de las metas y objetivos determinados, el cual requiere de materiales o insumos para su ejecución y después de cumplir cada una de las actividades que conllevan realizar un proceso se obtendrán los resultados deseados, más conocidos como salidas. (Lema Reinoso, 2016, pág. 12)

A demás los autores (Alabarta & Martínez Vilanova Martínez, Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando, 2011, pág. 130), indican que un proceso “es un conjunto de actividades o tareas que se ejecutan de manera secuencial y que tienen por objetivo conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos de un cliente.”

Gestión por procesos

Acorde con lo manifestado por (Lema Reinoso, 2016, pág. 12):

La Gestión por Procesos hace que la organización que maneja este enfoque opere en forma sistemática e interrelacionada, es decir, permite ver con una perspectiva mucho más completa a la empresa, puesto que se basa y se centra en los procesos existentes, y estos a su vez en la realización de cada actividad que conforman los procesos. Las actividades son consideradas como los puntos de partida, las cuales deben tener los pasos a seguir, el orden y los materiales o insumos a utilizar; para llegar a la consecución de los objetivos empresariales. (Lema Reinoso, 2016, pág. 12)

Se considera gestión por procesos a la interacción de las actividades existentes o también denominadas entradas que intervienen en el mismo y su transformación en base a los recursos que a su vez su resultado es considerado la salida del proceso, este conjunto de elementos tiene como finalidad llegar a alcanzar la satisfacción del cliente.

Por otro lado, el autor (Fernández Fernández, 2003) manifiesta:

La gestión por procesos consiste, pues, en gestionar integralmente cada una de las transacciones o procesos que la empresa realiza. Los sistemas coordinan las funciones, independientemente de quien las realiza. Toda la responsabilidad de la transacción es de un directivo que delega, pero conservando la responsabilidad final del buen fin de cada transacción. La Dirección General participa en la coordinación y conflictos entre procesos, pero no en una transacción o proceso concreto, salvo por excepción. (Fernández Fernández, 2003)

Manual de procesos

El autor (Tituaña Parra, 2017, pág. 28) menciona:

Es el documento que contiene políticas, métodos y procedimientos que permiten identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles recursos e interrelacionamiento de las unidades y procesos de la institución en función del cliente. Para cada uno de los productos se diseñará el proceso y procedimiento correspondiente. (Tituaña Parra, 2017, pág. 28)

Consiguientemente, un manual de procesos se lo puede considerar como un documento que facilita el funcionamiento adecuado de una organización, relacionando los elementos de un proceso para llegar a la satisfacción del cliente, además se caracteriza por ser un sistema de control interno que permite detallar la información de manera precisa para su mejor comprensión.

Tipo de procesos

Según el autor (Guirado, 2007) los tipos de procesos son:

- **Procesos Gobernantes o estratégicos:** asociados al ámbito de las responsabilidades de la dirección, determinan la política y los objetivos del despacho; fundamentalmente se refieren a procesos de planificación (a medio o largo plazo) y a aquellos que se consideran ligados a factores clase de éxito.
- **Procesos sustantivos u operativos:** asociados a la prestación de los servicios, crean un valor añadido perceptible directamente por el cliente.
- **Procesos adjetivos soporte o de apoyo:** sostienen a los procesos operativos y suelen referirse a procesos relacionados con la gestión de recursos; proporcionan los medios necesarios para lleva a cabo la prestación de los servicios.

Por otro lado, el autor (Guamán Romero, 2014, pág. 77) clasifica los procesos de tal manera que:

- **Procesos Gobernantes.** - Son los procesos que están relacionados con la vida organizacional. Permiten desplegar estrategias y objetivos empresariales.
- **Procesos Básicos o Habilitantes.** - Son aquellos que directamente contribuyen a realizar el producto o brindar el servicio. A partir de estos procesos el cliente percibe y valora la calidad de lo ofertado. Aquí intervienen varias áreas de la empresa y tiene un impacto directo sobre los requerimientos del consumidor.
- **Procesos de Soporte o de Apoyo.** - Son los encargados de proveer a la organización todos los recursos y condiciones para garantizar el exitoso desempeño de los procesos básicos.

Mapa de procesos

Según lo mencionado por (Cuatimpaz Fernández, 2019, pág. 10):

El mapa de Procesos es una herramienta que permite conocer cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura conseguir soluciones a problemas habituales que surgen en las organizaciones. (Cuatimpaz Fernández, 2019, pág. 10)

Por lo tanto, el mapa de procesos permite detallar la relación de todos los procesos existentes en una organización, facilitando la interpretación y el análisis de los elementos que en el proceso intervienen tales como: entradas, recursos y salidas, y la manera en la que estos aportan para generar valor al cliente.

Por otro lado, los autores (Vergara Schmalbach & Fontalvo Herrera, 2010, pág. 91) indican:

El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas-salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor. (Vergara Schmalbach & Fontalvo Herrera, 2010, pág. 91)

Procedimientos

Según (Pérez Fernández de Velasco, 1994, pág. 29) menciona que los procedimientos

Reflejan la forma de desarrollar las diferentes actividades del proceso; describen la función y el “producto” que al final se entrega. Normalmente se establecen a partir de numerosas experiencias, las cuales permiten asegurar que el proceso así desarrollado producirá la calidad esperada. (Pérez Fernández de Velasco, 1994, pág. 29)

En base a lo descrito por el autor se considera que los procedimientos forman parte de un proceso en donde tienen como finalidad detallar las acciones de manera puntal, ordenada y su relación para su desarrollo logrando establecer el cumplimiento de su objetivo y garantizando la calidad del mismo.

Manual de Procedimientos

Conforme a lo descrito por el autor (Rosero Fabara, 2019, pág. 33):

Un manual de procedimientos es un documento en el que se establece en forma metodológica los pasos y operaciones que deben cumplirse para el desarrollo de actividades en una organización. Identifica el proceso, su propósito, ámbito de aplicación, responsable, requisitos, recursos, caracterización y modelación. (Rosero Fabara, 2019, pág. 33)

Matriz de caracterización

Como mencionan los autores (Vergara Schmalbach & Fontalvo Herrera, 2010, pág. 158) la ficha de caracterización es considerada como:

Como una herramienta para levantar los procesos necesarios en la empresa prestadora de servicios, logrando con este poder establecer las características inherentes al servicio que se prestaría.

Por consiguiente, la ficha de caracterización, como su nombre lo indica, consiste en la representación de cada proceso perteneciente al mapa de procesos, el cual se documentará en el formato elaborado para esto.

Acotando a lo mencionado, la ficha de caracterización es considerada como una herramienta que facilita la comprensión de las actividades relacionadas con el procedimiento y los recursos que intervienen en su desarrollo para que el mismo sea destinado al beneficiario correspondiente, además permite establecer su objetivo y alcance, de este modo, otorga información preliminar del proceso existente.

Diagrama de flujo

El autor (Cuatimpaz Fernández, 2019, pág. 11) menciona:

El diagrama de Flujo es una herramienta para el análisis de los procesos con el objeto de facilitar la comprensión integral de los procesos y la detección de puntos de mejora. El diagrama se elabora al mismo tiempo que se describen los procesos para tener una mejor comprensión. (Cuatimpaz Fernández, 2019, pág. 11)

Adicionalmente, concordando con los autores (Palacio Santos, Tapias García, & Saldarriaga Molina, 2005, pág. 9)

El diagrama de flujo constituye un modelo esquemático del proceso y tiene como función servir de base para el diseño de equipo, tubería, instrumentación y distribución de planta. También se utilizará en la preparación de manuales de operación y entrenamiento de operadores. Durante el arranque y posterior operación de la planta, provee una base para comparar la eficiencia de operación de la misma con el diseño que se hizo. (Palacio Santos, Tapias García, & Saldarriaga Molina, 2005, pág. 9)

Por cuanto en base a lo mencionado se puede acotar que el diagrama de flujo es considerado un esquema gráfico en el que se detalla el desarrollo del proceso permitiendo conocer su esencia de inicio a fin y las personas que intervienen en el mismo para lograr cumplir con el objetivo planteado guiándose de las normativas que rigen al proceso.

Por otro lado, refutando lo anteriormente manifestado (Alabarta & Martínez Vilanova Martínez, 2011, pág. 147) manifiesta que:

En el diagrama de flujo del proceso deben aparecer todas las actividades que lo integran, bien sea de manera individual o agrupadas en subprocesos, de tal manera que no quede ninguna fuera del mismo. El tamaño de cada proceso debe ser tal que permita encontrar un responsable para cada uno de ellos.

Flujograma

Según lo manifestado por (Tituaña Parra, 2017, pág. 27)

También conocido como diagrama de flujo, o flujograma, es un gráfico dinámico que representa una serie de pasos que conforman un proceso determinado. “Los diagramas de flujo representan en forma simbólica pictórica la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento y/o recorrido de las formas o materiales. Muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) para cada operación descrita y pueden indicar, además, el equipo que se utilice en cada paso. (Tituaña Parra, 2017, pág. 27)

Por lo tanto, un flujograma permite apreciar de manera simbólica las acciones secuenciales que intervienen en el desenvolvimiento de un procedimiento, esta herramienta permite mostrar de manera visual como el procedimiento está siendo manejado y la relación de las actividades que están siendo desempeñadas.

Refutando lo manifestado los autores (Anaya Tejero & Polanco Martín, 2007, pág. 122) en referencia a un flujograma indica que: “Es una expresión genérica de un diagrama de flujos que en consecuencia se podría aplicar tanto a flujos de información como a flujos de productos, sin embargo, en logística cuando utilizamos esta expresión nos referimos siempre a flujos de productos.”

Riego

Para (Guzmán, 2002, pág. 4) el riego:

“Tiene un enfoque netamente técnico que está más relacionado a la parte física (infraestructura de captación, conducción y distribución) y busca el fin de suministrar agua a los cultivos, optimizando los rendimientos de relación agua, suelo y planta.”

De este modo, el riego es considerado como la aportación de agua a los cultivos contribuyendo favorablemente de nutrientes y minerales al suelo y a la planta, logrando de este modo extender la producción.

Marco Metodológico

Paradigma de la investigación

Constructivismo

El autor (Gergen, 2007), menciona:

Este paradigma marca su apareamiento en la búsqueda de contrastar las disciplinas naturales o exactas con las de tipo social; siendo las ciencias cuestionadas, posibilitadas de almacenar el conocimiento y aplicar métodos investigativos experimentales; en contraste, el emergente constructivismo maneja la propuesta de abordar acontecimientos históricos de alta complejidad, en donde el saber no se considera como absoluto y acumulado, ya que en lo social, los fenómenos se encuentran en constante evolución.

El paradigma constructivista se rige a un enfoque de investigación cualitativo por lo cual es aplicable al desarrollo del presente trabajo de titulación, además este paradigma trata el estudio de una situación que este en evolución; para la temática a considerar parte desde la realización del inventario siendo este estudio el hecho que actualmente se conoce y que en base al mismo se logra realizar una construcción solida de la gestión por procesos para la organización.

Enfoque de Investigación

Cualitativo

Los autores (Trujillo, Naranjo Toro, Lomas Tapia, & Merlos Rosas, 2019, págs. 22-23) manifiestan que:

El enfoque cualitativo de la investigación se fundamenta en las ideas del paradigma interpretativista, desarrollado por las Ciencias Sociales, según el cual, no existe una realidad social única, más bien, variadas realidades construidas desde la óptica personal de cada uno de los individuos. Este enfoque requiere que el investigador busque y comprenda las motivaciones del grupo estudiado, abandonando su óptica personal. Este es un enfoque global y flexible, en donde se establece una relación directa entre el observador y el observado, logrando la construcción total del fenómeno, desde las diferencias individuales y estructurales básicas.

Por lo tanto, en base a lo descrito el presente trabajo se rige a un enfoque de investigación de carácter cualitativo ya que es estadístico no inferencial, además su objeto de estudio profundiza en una situación determinada recopilando datos no numéricos que permitan evaluar la situación detectada en la investigación.

Tipo de estudio

Tipo de Estudio Descriptivo

El estudio descriptivo es aquel que exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo proporcionado. En este estudio se observa y registra dicho fenómeno, el cual describe el fenómeno sin introducir modificaciones, de tal manera que narra las características y rasgos de una problemática. (Rojas Cairampoma, 2015, pág. 8)

El presente trabajo de titulación es descriptivo debido a que la información recopilada mediante este estudio permite detallar cada actividad realizada y las personas que se ven inmersas en el desarrollo de las mismas, con la finalidad de determinar un modelo adecuado para un manual por procesos.

Recolección de datos:

La recolección de datos para el presente trabajo de titulación se basa en las siguientes fuentes de investigación:

- **Fuentes Primarias:**

El uso de las fuentes primarias se realizó mediante un diagnóstico documental en base a la aplicación de la herramienta lista de verificación que otorgó información relevante para detectar las necesidades de cada una de las áreas de la organización.

Para el modelamiento de los procesos la información fue recopilada con el personal inmerso en las actividades que se realizan dentro de los procesos sustantivos y adjetivos, con la finalidad de captar datos para su registro en el manual.

Diagnóstico documental

Objetivo

Establecer la situación actual de los procedimientos vinculados con los procesos sustantivos y adjetivos mediante la recopilación de información con las autoridades de la empresa.

Metodología utilizada

Investigación de Campo

La metodología empleada para la recopilación de datos es la investigación de campo la misma que cuenta con tres actividades principales. La primera se relaciona con una interacción social no ofensiva: lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación. El segundo aspecto trata sobre los modos de obtener datos: estrategias y tácticas de campo. El aspecto final involucra el registro de los datos en forma de notas de campo escritas. (Angúlo López, 2012)

Según lo citado, se puede mencionar que la importancia de la investigación de campo es saber identificar los factores de riesgo en el que se encuentra el trabajador o la empresa. Para una adecuada recopilación de datos para dicha investigación es importante contar con fuentes primarias y secundarias, las cuales ayudaran a llegar a un análisis concreto y específico de la situación actual que atraviesa la compañía o el trabajador.

- **Fuentes secundarias:**

En estas fuentes se consideró la revisión de información detallada en los repositorios de Universidades, libros, textos e investigaciones que abarquen a la Gestión por Procesos y que permita el desarrollo del trabajo de titulación.

Instrumento de Investigación utilizado

El instrumento a utilizar para el presente trabajo de titulación es la Lista de Verificación, empleada como componente para la recopilación de información en el ámbito interno empresarial, consta de nueve preguntas cuya relación es estrecha con la gestión por procesos que permitirá conocer el nivel de conocimiento que la persona a que sea aplicada para que en base a sus resultados se logre conocer diversas variantes que inciden en la problemática detectada en la empresa JDPLASTIC Cía. Ltda., este instrumento se lo aplico a expertos de la organización.

Modelo lista de verificación

Tabla 2 Modelo lista de verificación

MODELO LISTA DE VERIFICACIÓN			
N.º	PREGUNTAS	CUMPLE	
		SI	NO
1.	¿La empresa utiliza conceptos de gestión por procesos?		
2.	¿Usted tiene conocimiento del reglamento interno que maneja la organización?		
3.	¿Usted considera necesario que su empresa sea regulada por una entidad externa para medir su nivel de calidad en el servicio prestado?		
4.	¿Al momento de la compra la empresa solicita algún tipo de documento al cliente?		
5.	¿Ha notado las dificultades que ha presentado la empresa al no contar con un manual de procedimientos?		
6.	¿Existe un control en las actividades realizadas por sus empleados?		
7.	¿Los resultados de las actividades desarrolladas son notificados a un superior?		
8.	¿Usted considera que las actividades actuales deben ser mejoradas?		
9.	¿Considera usted importante que la empresa se maneje por un manual de procedimientos?		

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1.1. Generalidades y estructura organizacional

1.1.1. Giro del negocio

JDPLASTIC Cía. Ltda. Es una empresa familiar de carácter privada con fines de lucro, dedicada a la fabricación de Tuberías Flex para riego.

La empresa JDPLASTIC de acuerdo a la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU), esa situada en la actividad económica (C) que pertenece a la INDUSTRIA MANUFACTURERA con clase (C22) la cual concierne a la FABRICACION DE PRODUCTOS DE PLÁSTICO y en su distribución se localiza en C2220.12 dedicado a la fabricación de productos acabados de plásticos: tubos, caños y mangueras de plástico, accesorios para tuberías, caños y mangueras.

1.1.2. Misión

JDPLASTIC es una empresa dedicada a la fabricación de Tuberías Flex, desea mejorar y optimizar la producción agrícola, disminuyendo los tiempos de cultivo y de esta manera aportar también a la conservación de uno de los recursos naturales más importantes como es el agua, proveyendo de Tubería Flex para el sector agrícola ecuatoriano para aumentar la utilidad de la empresa. (JDPlastic)

1.1.3. Visión

Ser una empresa reconocida en el Ecuador de prestigio que brinda líneas de producción con una mayor participación de mercado agrícola nacional además incursionar en el mercado ferretero, que cuente entre sus filas con personal calificado en una adecuada infraestructura para cumplir con las normas de calidad exigentes por nuestros clientes. (JDPlastic)

1.1.4. Valores y principios

(JDPlastic) Implícitamente ejerce los siguientes principios y valores:

Tabla 3 Principios y Valores JDPLASTIC

JDPLASTIC	
<i>PRINCIPIOS</i>	<i>VALORES</i>
Compromiso	Puntualidad
Trabajo en Equipo	Honestidad
Lealtad	Compañerismo
Calidad de Trabajo	Responsabilidad
Confidencialidad	Respeto
Iniciativa	Transparencia
Perseverancia	Puntualidad en las entregas

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

1.1.5. Clientes y Proveedores

La información correspondiente a clientes y proveedores no puede ser especificada por asuntos de confidencialidad petición realizada por el gerente de la empresa JDPLASTIC, presentando esta variable no se pudo realizar una investigación a fondo en donde se permita obtener datos correspondientes a sus clientes potenciales y sus principales proveedores.

1.1.6. Portafolio de Productos

La empresa en la actualidad cuenta con un amplio y completo portafolio de productos para satisfacer las necesidades de los clientes. JDPLASTIC tiene como única línea de productos la Tubería Flex ciega para riego y agua potable, divididos en cinco grupos y siete accesorios Flex para riego que son:

Grupos Tubería Flex:

1. Tubería Flex en PE para riego NORMA N.- 1744 LINEA 1
2. Tubería Flex en PEBD para riego
3. Tubería Flex en pulgadas para agua potable NORMA N.-2239
4. Tubería Flex USO GENERAL
5. Tubería Flex en RCA o RECICLADA

Accesorios Flex para Riego:

1. Adaptadores
2. Conectores
3. Empaques
4. Terminales
5. Uniones
6. Tee
7. Accesorios

Tuberías Flex:

- Tubería Flex en PE para riego

La tubería Flex en PE (Polietileno alta densidad), brinda una mayor calidad del producto, es fabricada con materia prima 100% virgen proporcionándole al producto vida útil de 10 años. La empresa cuenta con 14 artículos de esta clase que figuran desde los 3/5 de diámetro exterior con un peso de 8 Kg hasta los 50 mm de 32 Kg.

Tabla 4 Tubería Flex en PE

TUBERIA FLEX EN PE PARA RIEGO NORMA N.- 1744 LINEA 1			
<i>PRODUCTO</i>	<i>DIM</i>	<i>ATM</i>	<i>PESO</i>
Tubería Flex	3/5		8 kg
Tubería Flex	6	0.6	8 kg
Tubería Flex	7	0.6	11 kg
Tubería Flex	8	0.6	11 kg
Tubería Flex	12	4.0	24 kg
Tubería Flex	16	2.5	22 kg
Tubería Flex	16	4.0	23 kg
Tubería Flex	20	2.5	15 kg
Tubería Flex	20	4.0	18 kg
Tubería Flex	25	2.5	11 kg
Tubería Flex	25	4.0	15 kg
Tubería Flex	32	4.0	16 kg
Tubería Flex	40	4.0	21 kg
Tubería Flex	50	4.0	32 kg

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

- Tubería Flex en PEBD para riego

En esta categoría la empresa cuenta con cinco artículos que figuran desde los 12 mm con peso de 17.5 Kg hasta los 32 mm de 16 Kg con un diámetro exterior. El PEBD (Polietileno de baja densidad) brinda al producto mayor flexibilidad.

Tabla 5 Tubería Flex en PEBD

TUBERIA FLEX EN PEBD PARA RIEGO			
<i>PRODUCTO</i>	<i>DIM</i>	<i>ATM</i>	<i>PESO</i>
Tubería Flex	12	2.5	17.5 kg
Tubería Flex	16	2.5	18 kg
Tubería Flex	20	2.5	15 kg
Tubería Flex	25	2.5	11 kg
Tubería Flex	32	4.0	16 kg

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

- Tubería Flex en pulgadas para agua potable

La Tubería Flex para agua potable está fabricada bajo normas muy estrictas, con materia prima que evita la propagación microbiana en las paredes, función fundamental para el consumo humano de agua potable, las características de este tipo de tubería son su color azul y su resistencia. La compañía cuenta con 13 artículos que figuran de 1/2 de diámetro con peso de 11 Kg hasta 2 mm de 65 Kg.

Tabla 6 Tubería Flex en pulgadas para Agua Potable

TUBERIA FLEX EN PULGADAS PARA AGUA POTABLE NORMA N.- 2239			
<i>PRODUCTO</i>	<i>DIM</i>	<i>PSI</i>	<i>PESO</i>
Tubería Flex	½	900	11 kg
Tubería Flex	½	125	14 kg
Tubería Flex	¾	90	16 kg
Tubería Flex	¾	125	21 kg
Tubería Flex	1"	80	21 kg
Tubería Flex	1"	90	24 kg
Tubería Flex	1"	125	35 kg
Tubería Flex	1" 1/2	55	35 kg
Tubería Flex	1" 1/2	100	47 kg
Tubería Flex	1" 1/2	60	46 kg
Tubería Flex	2"	55	54 kg
Tubería Flex	2"	65	61 kg
Tubería Flex	2"	10	65 kg

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

- Tubería Flex USO GENERAL

JDPLASTIC incorpora a su línea de productos tubería Flex de uso general, la principal característica es su menor precio y su menor calidad, esta tubería se enfoca al mercado de las ferreterías y cuenta con siete artículos: 1/2 ", 3/4 ", 1 ", 1 1/2 ", 1 1/4 ", 2 ", 3 ".

Tabla 7 Tubería Flex Uso General

TUBERIA FLEX USO GENERAL		
<i>PRODUCTO</i>	<i>PSI</i>	<i>PESO</i>
Tubería Flex 1/2 " MULTIUSO		7 kg
Tubería Flex 1/2 "	70	9 kg
Tubería Flex 1/2 "	90	11 kg
Tubería Flex 1/2 "	105	13 kg
Tubería Flex 1/2 "	125	17 kg
Tubería Flex 1/2 "	155	18 kg
Tubería Flex 3/4 " MULTIUSO		13 kg
Tubería Flex 3/4 "	80	14 kg
Tubería Flex 3/4 "	90	17 kg
Tubería Flex 3/4 "	100	21 kg
Tubería Flex 3/4 "	125	21 kg
Tubería Flex 1 " MULTIUSO		15 kg
Tubería Flex 1 "	72	22 kg
Tubería Flex 1 "	80	25 kg
Tubería Flex 1 "	105	27 kg
Tubería Flex 1 1/2 " MULTIUSO		30 kg
Tubería Flex 1 1/2 "	55	41 kg
Tubería Flex 1 1/2 "	60	47 kg
Tubería Flex 1 1/2"	100	48 kg
Tubería Flex 1 1/4 " MULTIUSO		60 kg
Tubería Flex 1 1/4 "	60	60 kg
Tubería Flex 2 " MULTIUSO		53 kg
Tubería Flex 2 "	55	62 kg
Tubería Flex 2 "	65	77 kg
Tubería Flex 2 "	100	65 kg
Tubería Flex 3 " MULTIUSO		64 kg
Tubería Flex 3 "	65	82 kg

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

- Tubería Flex en RCA o RECICLADA

JDPLASTIC, incorporo a sus productos hace dos años la Tubería Flex en RCA o Reciclada. La cual cuenta con dos tipos: tubería Azul de 20MM, tubería Azul de 25MM y tubería Flex de 16MM hasta 63MM.

Tabla 8 Tubería Flex en RCA

TUBERIA FLEX EN RCA O RECICLADA		
<i>PRODUCTO</i>	<i>MPA</i>	<i>PESO</i>
Tubería Azul 20MM	1.25	14.5kg
kg 25MM	1.25	18kg
Tubería Flex 16MM	4.0	22 kg
Tubería Flex 20MM	4.0	18 kg
Tubería Flex 25MM	4.0	12 kg
Tubería Flex 32MM	4.0	15 kg
Tubería Flex 32MM	0.63	33 kg
Tubería Flex 40MM	4.0	22 kg
Tubería Flex 40MM	0.63	51 kg
Tubería Flex 50MM	4.0	38 kg
Tubería Flex 50MM	0.63	79 kg
Tubería Flex 63MM	4.0	87 kg
Tubería Flex 63MM	0.63	125 kg

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Accesorios Flex para riego:

Tabla 9 Accesorios Flex - Adaptadores

ADAPTADORES
Adaptadores Flex 1/2 " Negro
Adaptadores Flex 3/4" Negro
Adaptadores Flex 3/4" x 25 mm Negro
Adaptadores Flex 1 " Negro
Adaptadores Flex 1" x 32 mm Negro
Adaptadores Flex 1 1/4 " x 40 mm Negro
Adaptadores Flex 1 1/2 " Negro
Adaptadores Flex 2 " Negro

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Tabla 10 Accesorios Flex - Conectores

CONECTORES
Conector Inicial 12 mm
Conector Inicial 16 mm
Conector Inicial 16 x 16 mm (cabeza ancha)
Conector dentado cinta 12 mm (anillo roscado fler)
Conector dentado cinta 16 mm (anillo roscado fler)
Conector tipo G cinta 16 mm largo
Conector tipo G cinta 16 mm corto
Conector corto tipo G cinta 17 mm corto
Conector corto 16 x 12 mm para cinta 16 mm

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Tabla 11 Accesorios Flex - Empaques

EMPAQUES
Empaques para conectores (12 mm)
Empaques para conectores (16 mm)

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Tabla 12 Accesorios Flex - Terminales

TERMINALES
Terminal cinta 12 mm
Terminal cinta 16 mm (anillo roscado azul)
Terminal tipo G cinta 17 mm

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Tabla 13 Accesorios Flex - Uniones

UNIONES
Unión cinta 12 mm (2 anillos roscados Fler)
Unión cinta 16 mm (2 anillos roscados Fler)
Unión Flex 1/2 " Negro
Unión Flex 3/4" Negro
Unión Flex 1 " Negro
Unión Flex 1 1/2 " Negro
Unión Flex 2 " Negro
Unión Flex 12 mm
Unión Flex 16 mm
Unión Flex / cinta 16 mm (1 anillo ajuste)
Unión cinta 16 mm (2 anillos ajuste)
Unión Flex 17 mm
Unión Flex 25 mm
Unión Flex 20 mm
Unión Flex Reductora 16 x 12 mm
Unión tipo G cinta 16 mm (K3)

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Tabla 14 Accesorios Flex - Tee

TEE
Tee Flex 12 mm
Tee Flex 16 mm
Tee Flex 1/2 "
Tee Flex 3/4"

Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Tabla 15 Accesorios Flex – Accesorios Extras

ACCESORIOS
Bushing 1/2 "M x 1/4 "H
Bushing 1/2 "M x 3/8"H
Neplo 1/2 "M x 3/8"H
PLs Hembra P/aspersor 8 mm
PLs Macho P/aspersor 8 mm x 12 mm

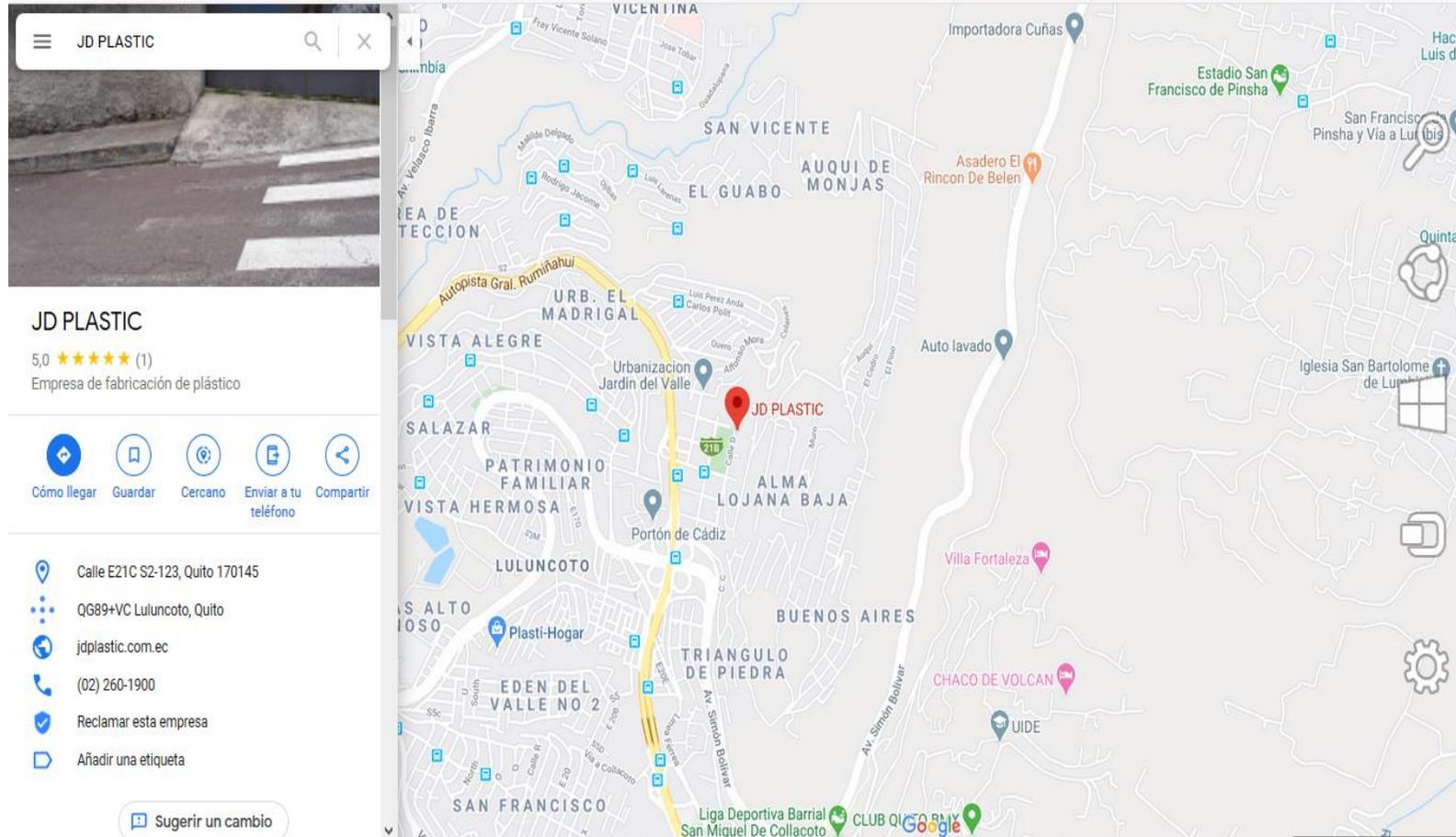
Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

1.1.7. Ubicación

JDPLASTIC Cía. Ltda. Se encuentra ubicado en la Urb. Alma Lojana, Sector Jardín del Valle E21C #S2-131.

Ilustración 2 Ubicación JDPLASTIC CÍA LTDA.

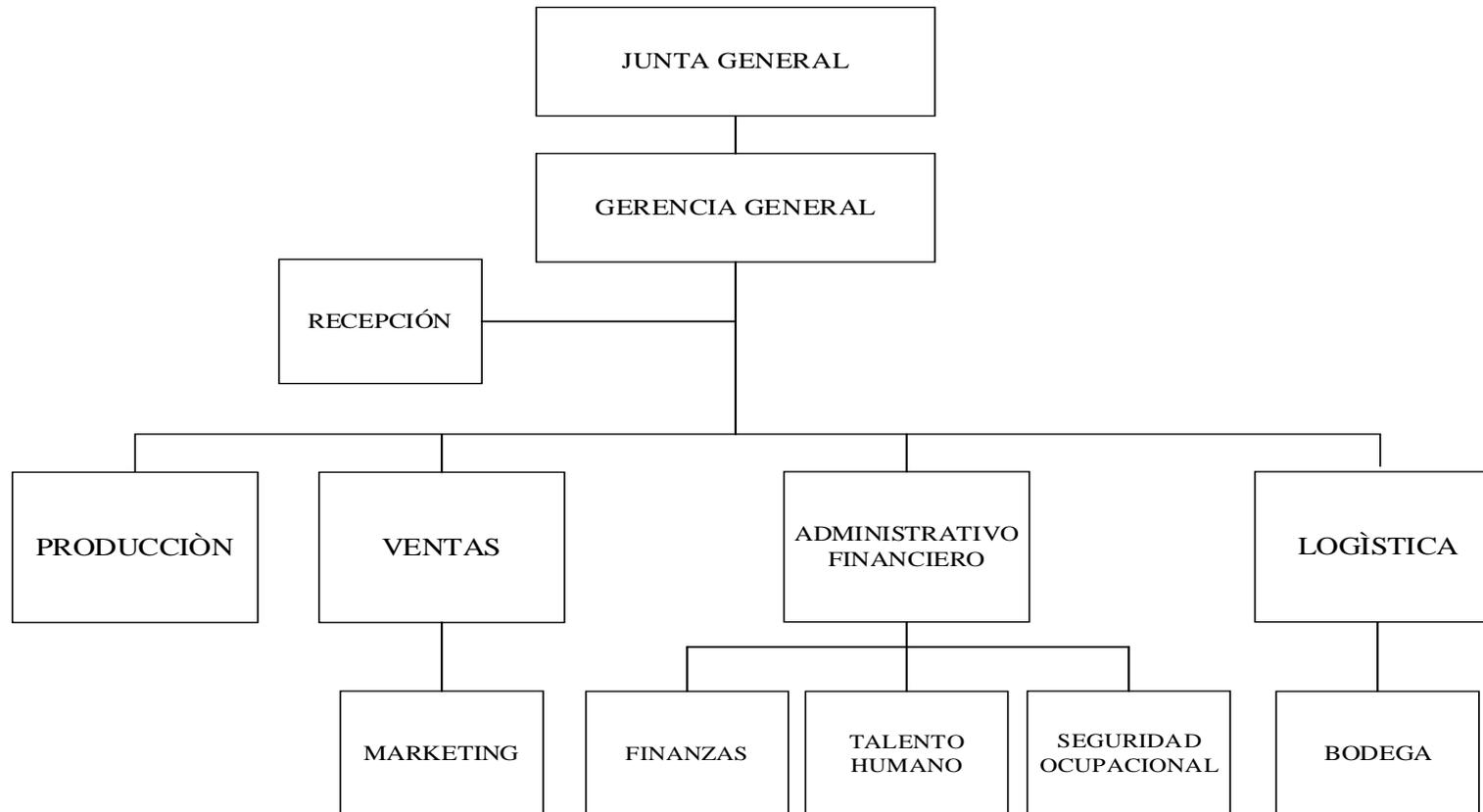


Fuente: (Google Maps)

1.1.8. Estructura organizacional

JDPLASTIC Cía. Ltda. Está organizada verticalmente de modo funcional.

Ilustración 3 Estructura Organizacional JDPLASTIC Cía. Ltda.



Fuente: (JDPlastic)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

1.2. Análisis del resultado basado en el Checklist

Mediante un estudio interno de la organización JDPLASTIC se ha determinado que la misma no utiliza un modelo de gestión por procesos y el conocimiento que tienen del mismo es escaso, por lo cual está siendo controlado de manera empírica siendo perjudicial para el desarrollo y de las actividades realizadas por sus colaboradores. El no contar con un manual de procesos repercute en el buen desempeño de las actividades desarrolladas por los trabajadores, de este modo el beneficio para la organización disminuye y gradualmente el correcto manejo de tiempos y recursos se deteriora.

No obstante, otra de las falencias detectadas índice en la estandarización de la información de un proceso y no permite que el mismo sea desarrollado de manera correcta, al no contar con un detalle de las actividades que intervienen en el mismo se determina que en muchos de los procedimientos existentes el personal no tiene conocimiento de las políticas, normas o reglamentos a los que deben regirse por lo cual la empresa no ha considerado ser regulada por una entidad externa para medir su nivel de calidad en el servicio prestado.

La organización considera importante que se solicite al cliente un documento que permita respaldar la compra para un beneficio mutuo, por lo cual se plantea que el control de las actividades realizadas por los empleados de la organización mantenga un seguimiento paulatino y su notificación respectiva con el responsable del proceso, para de este modo verificar el cumplimiento de las misma.

Es importante que la empresa priorice la mejora de las actividades de manera constante mediante una inspección rigurosa, para la obtención de resultados positivos que generen un aporte para la misma y propicie el mejoramiento de la organización, motivo por el cual afirman que el desarrollo de sus actividades y el incremento del tiempo ocio no tienen una correcta relación ya que esta priorización actualmente no se está llevando a cabo.

Con la finalidad de mitigar la problemática detectada se plantea el diseño del manual por procesos sustantivos y adjetivos que pretende establecer un control constante para el desarrollo de las mismas, dado así la empresa considera fundamental guiar su desarrollo en una gestión por procesos, además pretende estandarizar la información al personal para que el mismo logre desempeñar las actividades de una manera efectiva aportando valor a la empresa, haciendo de la misma competitiva en el mercado.

El manual de procesos sustantivos y adjetivos a presentar detalla elementos que permiten que la organización cumpla con el establecimiento de sus objetivos empresariales y por consiguiente a través del correcto desarrollo de las actividades que intervienen en el proceso, lograr alcanzar la satisfacción del cliente para asegurar su fidelización garantizando un servicio y producto de calidad.

Cumpliendo así con uno de los objetivos específicos detallados anteriormente, dentro del primer capítulo se ha logrado realizar un análisis de la organización que permitió conocer a la empresa y los productos que la misma ofrece, además permite ser la base para el levantamiento de los procedimientos actualmente existentes en la organización.

Por otro lado, cumpliendo con otro de los objetivos específicos planteados en el segundo capítulo del presente trabajo de titulación, se presenta el modelo del manual por procesos en base a los requerimientos y necesidades presentados por la empresa con la finalidad de generar un aporte de beneficio para la organización, el desarrollo del mismo se lo realizó conjuntamente con los responsables de cada uno de los procedimientos descritos.

CAPITULO II

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS DE LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA.

El trabajo de titulación presentado cuyo tema es DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS PARA LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, servirá de apoyo para optimización de tiempos y el correcto desenvolvimiento de actividades por lo cual, dentro del mismo uno de los puntos clave a presentar es el manual por procesos sustantivos y adjetivos que formará parte de los anexos debido a su extensión en número de hojas, siendo así el informe final o producto del trabajo de titulación en donde se expresa su complejidad y se detalla cada uno de los procesos que fueron levantados en base a la información otorgada por la empresa.

2.1. Mapa de procesos

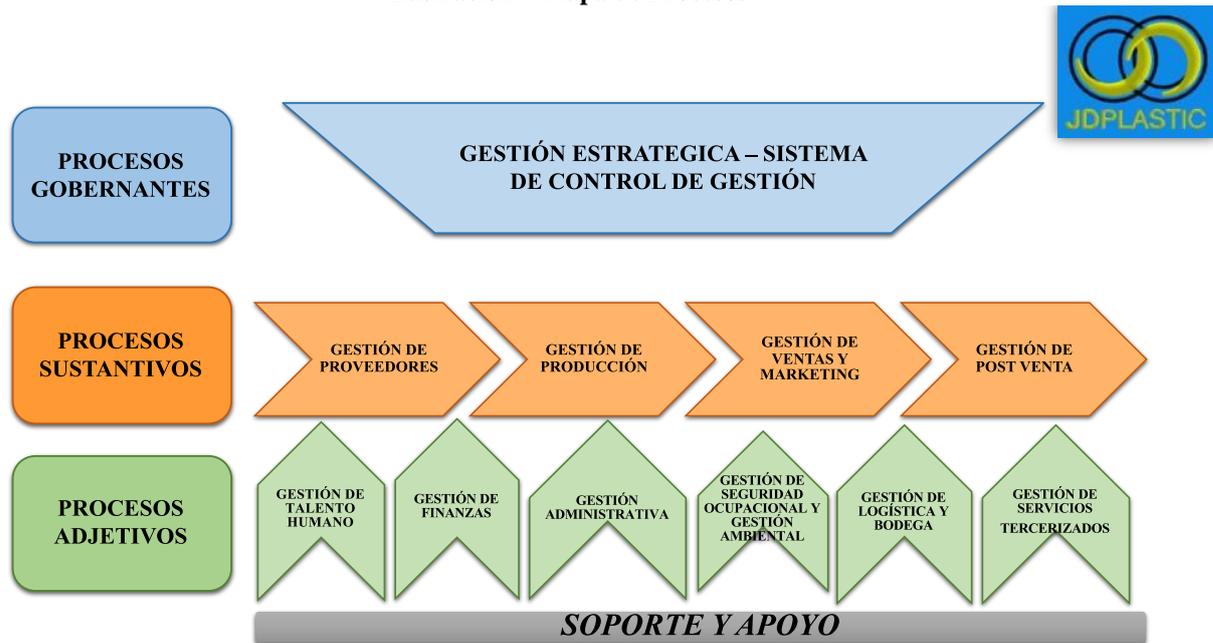
Es un esquema de valor que personifica los procesos de una empresa en forma interrelaciona, según como lo menciona (Pdca home, 2014)

La elaboración de un mapa de procesos es una faceta de la gestión por procesos sumamente importante, pues nos informa de los procesos de que disponemos, además de poder utilizarse en otros ámbitos de la gestión.

El mapa de procesos es una representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de una organización.

Se diseña el mapa de procesos de la empresa JDPLASTIC, donde se considera la estructura de los procesos que son correspondidos a Procesos Gobernantes, Procesos Sustantivos y Procesos Adjetivos, el presente trabajo de titulación evalúa únicamente los procesos sustantivos y adjetivos de la organización JDPLASTIC.

Ilustración 4 Mapa de Procesos



Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

2.1.1. Procesos Gobernantes

Se delimita los procesos gobernantes según (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2016, pág. 3) que: “Emiten directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control institucional”. Se exterioriza los procesos gobernantes de la empresa JDPLASTIC, que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la organización, el cual tiene como finalidad una mejora continua.

Ilustración 5 Macroproceso Gestión Estratégica



Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Se presenta a continuación el macroproceso gobernante el mismo que este compuesto por el proceso gestión estratégica, conformado por el subproceso planificación organizacional y este tiene como procedimientos:

1. Plan estratégico
2. Plan operativo anual

Ilustración 6 Macroproceso Gestión de Sistema de Control



Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

En el segundo macroproceso gobernante se encuentra el proceso gestión de sistema de control, que tiene como subproceso el sistema de control de gestión y por ende este tiene procedimientos tales como:

1. Indicadores de control de gestión
2. Gestión de reportes y estadísticas
3. Tablero de control (BSC)

2.1.2. Procesos Sustantivos

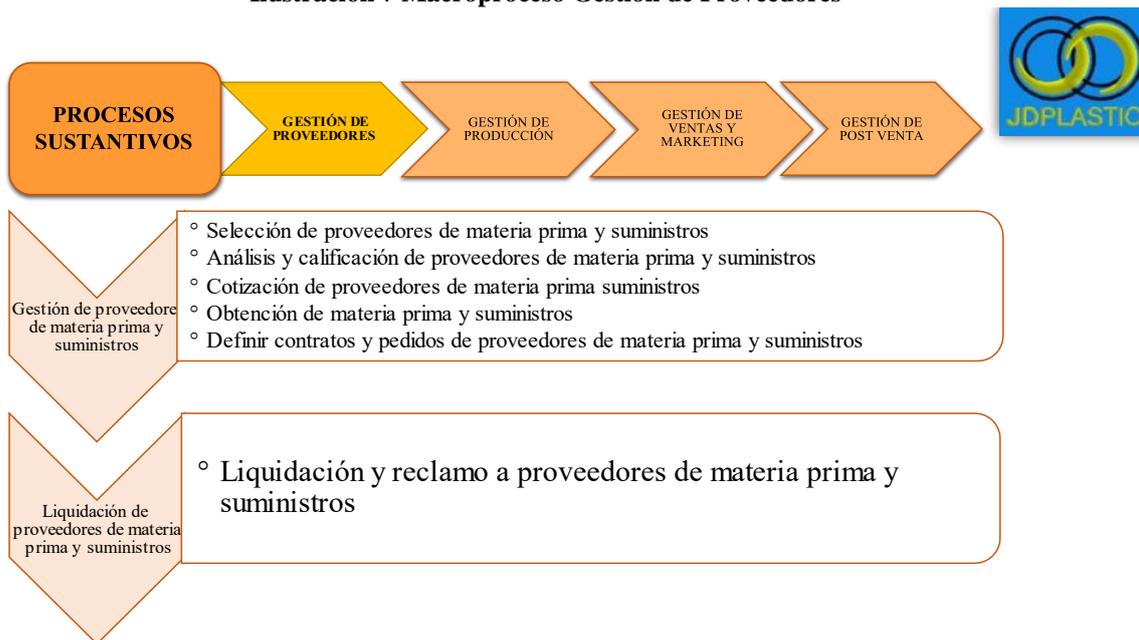
Se define según (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2016, pág. 3) que los procesos sustantivos: “Realizan las actividades esenciales para proveer de los servicios y productos que se ofrece a los usuarios, enfocados a cumplir la misión de la institución.”

Estos procesos son utilizados por las empresas para realizar actividades esenciales para proveer los servicios y productos que ofrecen al cliente. A los procesos sustantivos también se los conoce como procesos operativos, misionales o agregadores de valor, el fin que tiene este proceso es de satisfacer directamente al cliente.

Por lo tanto, se expone a continuación el macroproceso sustantivo de la empresa JDPLASTIC, el que cuenta con cuatro procesos:

- Gestión de proveedores
- Gestión de producción
- Gestión de ventas y marketing
- Gestión de post venta

Ilustración 7 Macroproceso Gestión de Proveedores



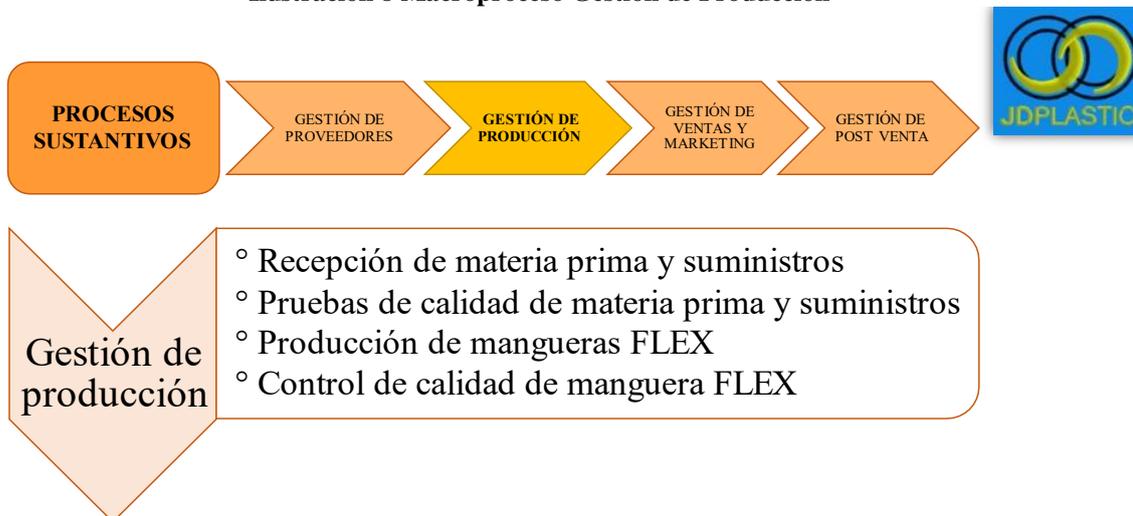
Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Los subprocesos con los que cuenta el proceso de gestión de proveedores son:

- Gestión de proveedores de materia prima y suministros
- Liquidación de proveedores de materia prima y suministros

Ilustración 8 Macroproceso Gestión de Producción



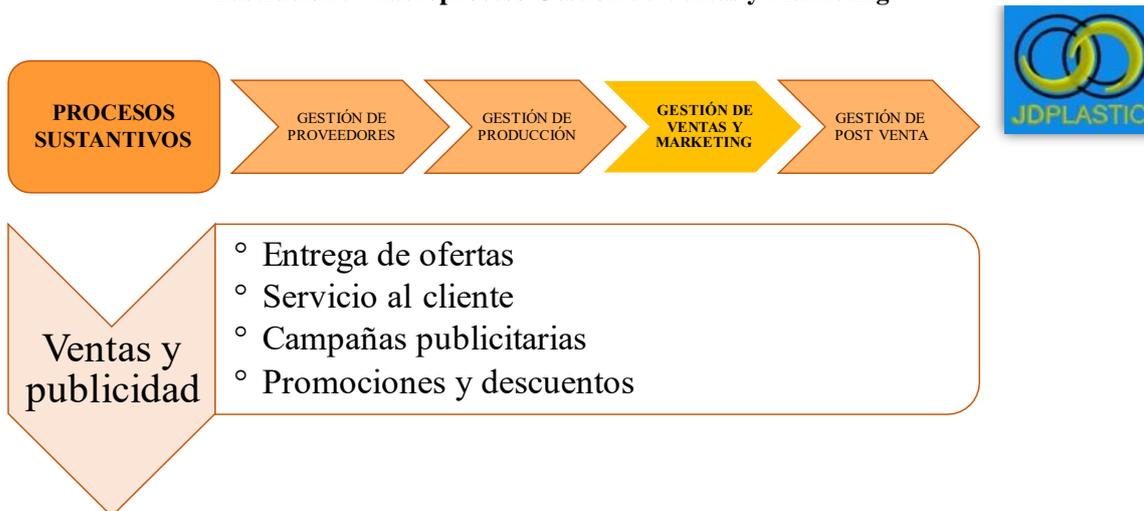
Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

El proceso gestión de producción tiene como subproceso:

- Gestión de producción

Ilustración 9 Macroproceso Gestión de Ventas y Marketing

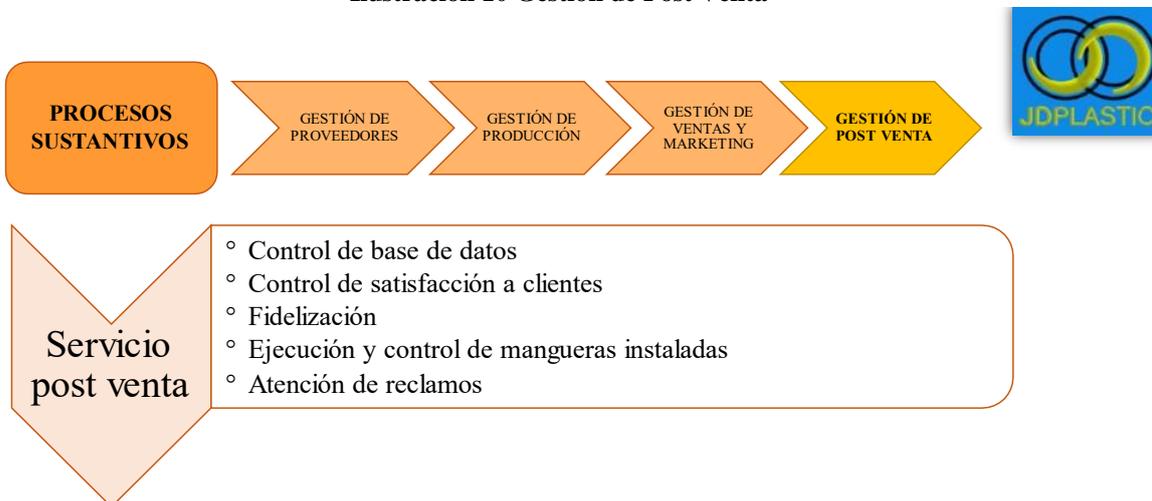


Fuente: (JDPlastic, 2020)
Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Como se observa en el gráfico el proceso gestión de ventas y marketing, tiene como subproceso:

- Ventas y publicidad

Ilustración 10 Gestión de Post Venta



Fuente: (JDPlastic, 2020)
Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Por último, JDPLASTIC tiene como proceso sustantivo la gestión de post venta la cual cuenta con un subproceso que es:

- Servicio post venta

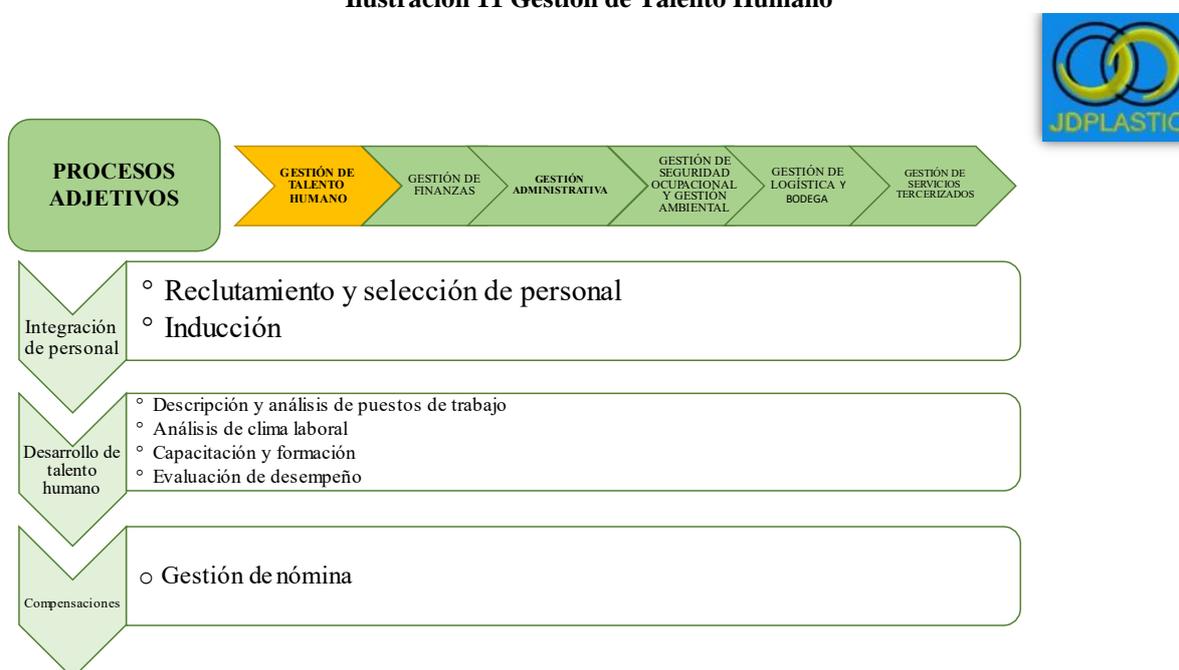
2.1.3. Procesos Adjetivos

Como menciona (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2016, pág. 3), los procesos adjetivos “Proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos; se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y apoyo”. Según lo citado anteriormente decimos que los procesos adjetivos proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, lo que quiere decir que son aquellos procesos que proveen de recursos a los demás procesos.

En el macroproceso adjetivo de JDPLASTIC cuenta con seis procesos que son:

- Gestión de talento humano
- Gestión de finanzas
- Gestión administrativa
- Gestión de seguridad ocupacional y gestión ambiental
- Gestión de logística y bodega
- Gestión de servicios tercerizados

Ilustración 11 Gestión de Talento Humano



Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

El proceso gestión de talento humano tiene como subprocesos:

- Integración de personal

- Desarrollo de talento humano
- Compensaciones

Ilustración 12 Macroproceso Gestión de Finanzas



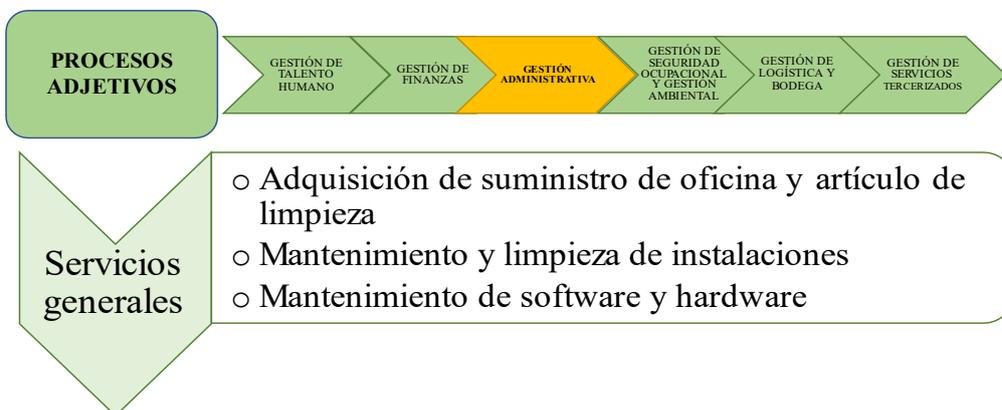
Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Los subprocesos con los que cuenta el proceso de gestión de finanzas son:

- Contabilidad
- Presupuestos
- Tesorería

Ilustración 13 Macroproceso Gestión Administrativa



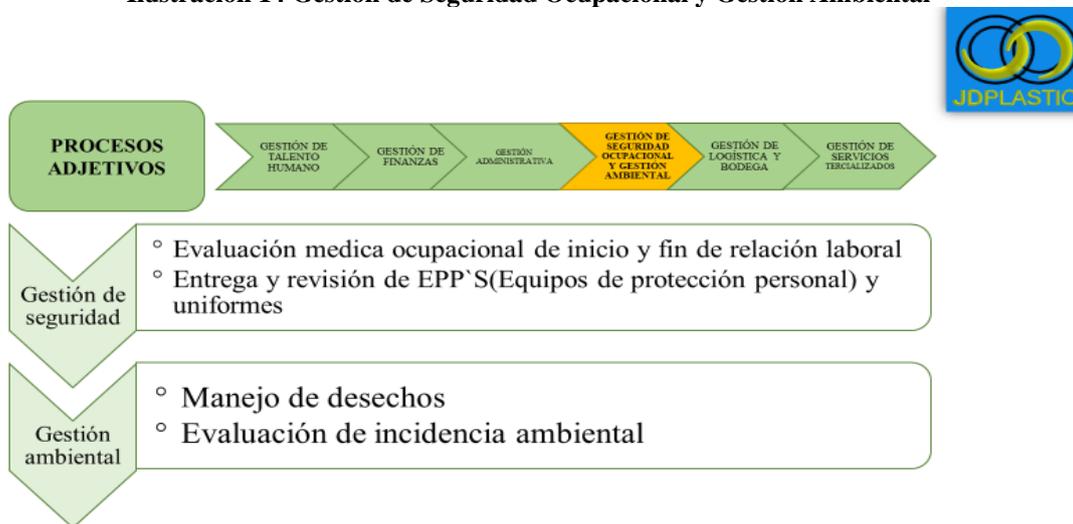
Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Como se observa en el gráfico el proceso de gestión administrativa, tiene como subproceso:

- Servicios generales

Ilustración 14 Gestión de Seguridad Ocupacional y Gestión Ambiental



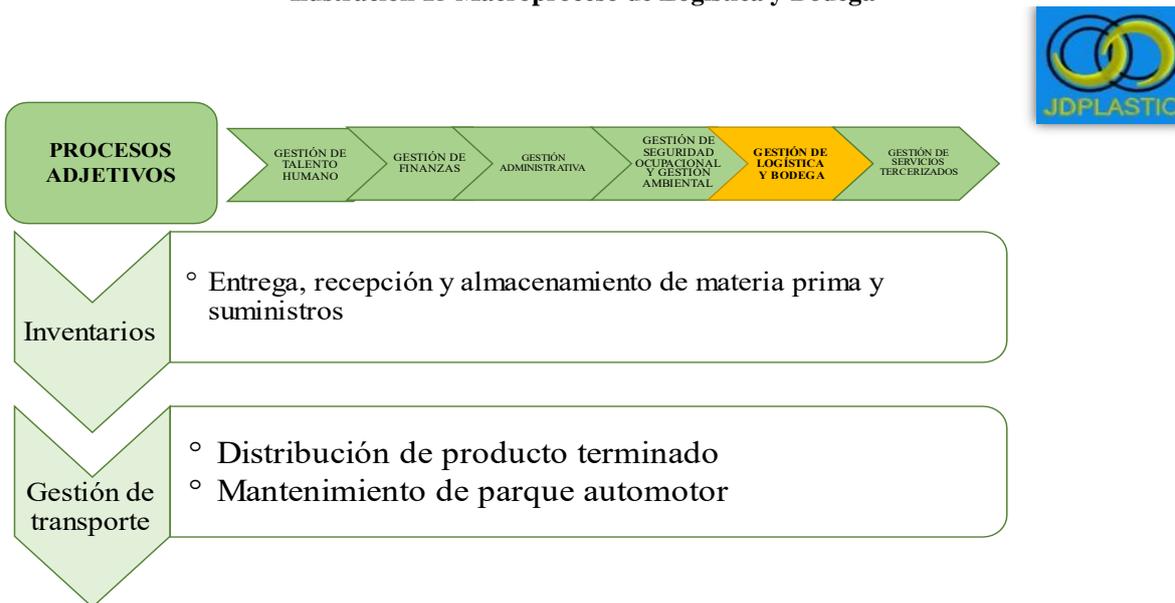
Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Se presenta el proceso gestión de seguridad ocupacional y gestión ambiental, que posee como subprocesos:

- Gestión de seguridad
- Gestión ambiental

Ilustración 15 Macroproceso de Logística y Bodega



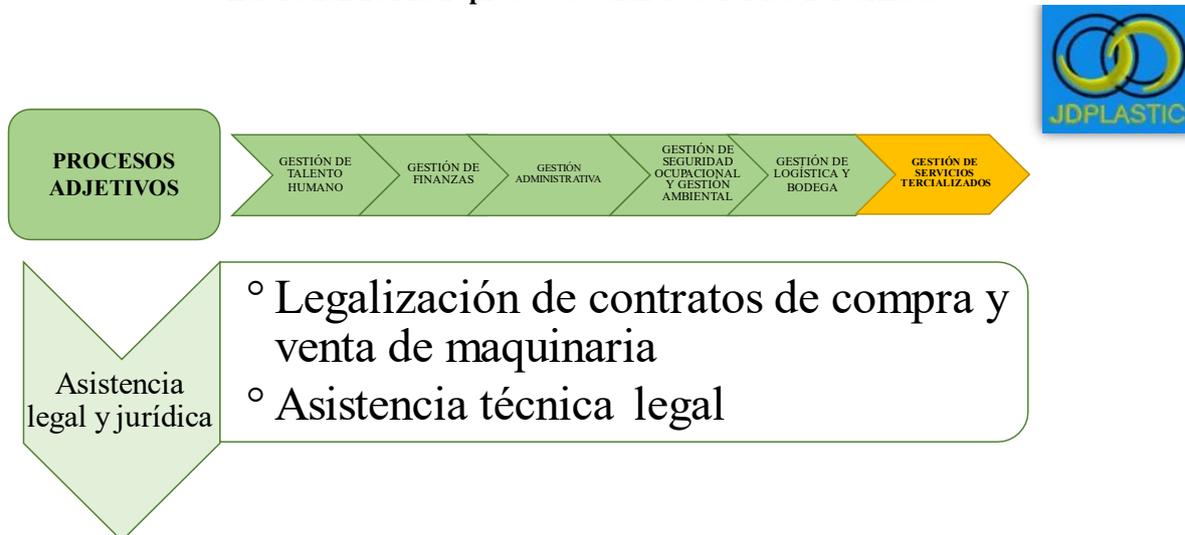
Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

En el proceso gestión de logística y bodega, se encuentran los subprocesos:

- Inventarios
- Gestión de transporte

Ilustración 16 Macroproceso Gestión de Servicios Tercerizados



Fuente: (JDPlastic, 2020)

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

Como último macroproceso adjetivo de la empresa JDPLASTIC, tenemos el proceso gestión de servicios tercerizados que cuenta con un subproceso que es:

- Asistencia legal y jurídica

2.2. Levantamiento de procesos

El inventario de procesos es aquel documento en el cual se registran y enlistan todos los procesos, tales como gobernantes, sustantivos y adjetivos identificados en la empresa JDPLASTIC. La eficacia del proceso es la capacidad para alcanzar los resultados planteados, para el desarrollo del levantamiento de procesos se identificó los macroprocesos, procesos, subprocesos, procedimientos, actividades y tareas. Además, se utilizó la matriz de caracterización como un documento otorgado para información preliminar.

- **Macroproceso**

Los macroprocesos agrupan a varios procesos, incluso llega abarcar una serie de otros procesos, además es aquel nombre de los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos que pertenecen al mapa de procesos.

- **Proceso**

Los procesos son interrelacionados en un sistema el cual le permite a la organización agregar valor a sus clientes.

- **Subproceso**

Es la división de un proceso en diferentes fases la que permite organizar mejor las actividades para lograr un resultado final.

- **Procedimientos**

Los procedimientos son el conjunto de actividades que se realiza para obtener un producto o servicio, la cual parte de una entrada.

2.3. Matriz de Caracterización

La matriz de caracterización es la herramienta utilizada para la recopilación preliminar de los datos referentes a los procedimientos y a las diversas actividades que se vinculan a los mismos, esta herramienta otorga un borrador de la información que se plasmará en el manual de procesos, mismo que será presentado posteriormente.

Esta herramienta permite detallar la información de un procedimiento con la finalidad de comprender su esencia de inicio a fin junto con los elementos que intervienen en la misma, a través de la matriz de caracterización se puede realizar un estudio y análisis de factores como:

- **Objetivo**

Es la razón de ser, donde se especifica el qué, cómo y para qué sirve.

- **Alcance**

En este punto se detalla desde donde empieza hasta donde termina el proceso a describir.

- **Responsables del proceso**

Se identifica la persona que va a estar a cargo del proceso, supervisando y guiando para un correcto funcionamiento.

- **Normativas o políticas**

Son aquellos reglamentos u órdenes que la empresa establece para el proceso en marcha.

- **Entradas**

Son los requisitos especificados (incluye recursos).

- **Descripción de procedimientos**

Se describen las actividades vinculadas al desarrollo del proceso.

- **Salidas**

Requisitos satisfechos (resultados de un proceso)

- **Beneficiario**

Es donde se especifica a quien le sirve directamente ese proceso.

Ilustración 17 Formato Matriz de Caracterización JDPLASTIC CIA. LTDA.

JD PLASTIC CIA LTDA					
M A T R I Z D E C A R A C T E R I Z A C I Ó N	MACROPROCESO:				
	PROCESO:				
	SUBPROCESO:				
	RESPONSABLE DEL PROCESO:				
				CODIGO:	
	OBJETIVO:				
	ALCANCE:				
	NORMATIVAS:				
	ENTRADA	PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	SALIDA	BENEFICIARIO
				FECHA:	

Elaborado por: Karol Baquero y Diana Cevallos

2.4. Manual de procesos

Según (Ortiz Macias, 2016, págs. 41, 42)

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta.

El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización.

En el manual por procesos se especifica el tipo de proceso que se va a realizar, en este caso únicamente se trabajó con procesos sustantivos y adjetivos de la empresa JDPLASTIC, cada hoja del proceso cuenta con su numeración, se detalla la fecha en la que se realiza dicho proceso, se ubica el nombre del macroproceso, proceso y subproceso a desarrollar, se registra el código y la versión del manual de procesos, por último, se registra la persona que elaboro y aprobó el manual.

A continuación, se presente el manual por procesos de la empresa JDPLASTIC, el cual cuenta con once puntos que son:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Diagrama de proceso
10. Identificación de controles
11. Registros y formularios

2.5. Modelo de manual de procesos

Tipo de proceso: Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	Macroproceso: Proceso: Subproceso:		
Página: 1 de 5		Cód.:	Versión: 001
Fecha:			
<p>INDICE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETIVO 2. ALCANCE 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES 4. POLÍTICAS 5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO 6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO 9. DIAGRAMA DE PROCESO 10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES 11. REGISTROS Y FORMULARIOS 			
Elaborado por:		Aprobado por:	
Fecha:		Fecha:	

Tipo de proceso: Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	Macroproceso: Proceso: Subproceso:		
Página: 2 de 5		Cód.:	Versión: 001
Fecha:			
<p>1. OBJETIVO</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • <p>4. POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>6. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO</p>			

Tipo de proceso: Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	Macroproceso: Proceso: Subproceso:		
Página: 3 de 5		Cód.:	Versión: 001
Fecha:			

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	1.
	2.
	3.
	4.
	5.
	6.
	7.
	8.
	9.
	10.
	11.

Tipo de proceso: Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	Macroproceso: Proceso: Subproceso:		
Página: 4 de 5		Cód.:	Versión: 001
Fecha:			
<p>8. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>9. DIAGRAMA DE PROCESO</p>			

Tipo de proceso: Sustantivo <input type="checkbox"/> Adjetivo <input type="checkbox"/>	Macroproceso: Proceso: Subproceso:		
Página: 5 de 5		Cód.:	Versión: 001
Fecha:		<p>10. IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>11. REGISTROS Y FORMULARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	

2.6. Análisis de la relación costo beneficio

El presente trabajo de titulación cuyo tema es DISEÑO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADJETIVOS PARA LA EMPRESA JDPLASTIC CÍA LTDA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, presenta como análisis de relación costo beneficio un efecto que equipará las actividades con los tiempos para reducir el tiempo de holgura, ya que no se lo puede eliminar en su totalidad por que conllevaría a resultados perjudiciales, pero tiene como beneficio radicar sobre el correcto manejo de tiempos y actividades de la organización, estableciendo a su vez un control continuo de las actividades realizadas estandarizando la información de las mismas a todo el personal de JDPLASTIC.

CONCLUSIONES

- Se llegó a concluir que la empresa JDPLASTIC en base a la aplicación lista de verificación se detectó que la organización maneja de manera empírica sus procesos afectando directamente en el incumpliendo de los objetivos empresariales, el desconocimiento que posee JDPLASTIC en relación a la gestión por procesos incide principalmente en la incorrecta identificación de los mismos y su deficiente control. Esta variable incurre en el incremento del tiempo ocio y la distribución de las actividades que intervienen en su desarrollo, además al no permitir que la información se estandarice al personal para que el mismo sea desarrollado acogiéndose a las normativas o reglas establecidas por la organización. El diagnóstico situacional de la organización permitió realizar un análisis e inventario de los procedimientos existentes que servirá como sustento para el levantamiento del manual procesos sustantivos y adjetivos.
- Con el propósito de atenuar el incorrecto manejo de los procesos sustantivos y adjetivos de la empresa JDPLASTIC, se considera que la implementación del manual por procesos sustantivos y adjetivos que se realizó en el presente trabajo de titulación es de gran importancia ya que el mismo se rige a los lineamientos, requerimientos y necesidades que presenta la organización buscando en el mismo un aporte que genere un mejor funcionamiento en relación a los procedimientos existentes y a la estandarización de la información al personal de la organización. En base al manual por procesos sustantivos y adjetivos presentados se logra realizar una correcta distribución de las actividades que intervienen en los mismos para lograr alcanzar con efectividad su desarrollo y minimizar el tiempo ocio.

RECOMENDACIONES

- Para la identificación de los procedimientos existentes de la organización se sugiere profundizar un diagnóstico situacional de ámbito interno en el que se abarque en conjunto los departamentos que actualmente operan en la organización, consecuente a esta variable se estructuró un nuevo organigrama en base al manual de procesos desarrollado que se recomienda implementar para establecer un mejor direccionamiento y asignación de responsabilidades. Además, es importante considerar que el personal de la organización sea capacitado en relación a la gestión por procesos para fortalecer su comprensión e interpretación del manual que se pretende implementar.
- Al tratarse de un trabajo práctico es recomendable realizar el levantamiento de los procedimientos existentes con los responsables para recopilar información verídica y que la misma sirva como guía para el desarrollo del manual, considerando las necesidades requeridas por la empresa, conjuntamente con lo indicado se sugiere que los procesos sean automatizados con la finalidad de mitigar actividades y tareas no indispensables. Para alcanzar la efectividad en el desarrollo de las actividades que comprenden un proceso, es recomendable que el manual por procesos sustantivos y adjetivos presentados sea aplicado de manera constante hasta una nueva actualización o mejora del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alabarta, E. A., & Martínez Vilanova Martínez, R. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando* (2da Edición ed.). Madrid: Esic Editorial. Recuperado el 05 de febrero de 2020
- Anaya Tejero, J. J., & Polanco Martín, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. Madrid: Esic Editorial.
- Angülo López, E. (2012). *Investigación de campo*. Recuperado el 3 de diciembre de 2020, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/investigacion_campo.html
- Cuatimpaz Fernández, D. B. (marzo de 2019). *Propuesta de optimización de procesos y fijación de precios de una pequeña empresa comercializadora de cárnicos bovinos del sector sur de la ciudad de Quito*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16453/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (29 de diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Recuperado el 03 de febrero de 2020, de Registro Oficial N° 351: https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/S351_20101229.pdf
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Clasificación nacional de actividades económicas CIU 4.0*. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/descargas/ciu.pdf>
- Ecuador, Secretaría Nacional de la Administración Pública. (22 de abril de 2016). *Norma técnica prestación de servicios y administración por procesos*. Recuperado el 03 de febrero de 2020, de Acuerdo Ministerial 1573: <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-739-Acuerdo-Ministerial-1573.pdf>
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (11 de noviembre de 2016). *Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos*. Recuperado el 12 de enero de 2021, de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/01/Est_Sinp_Sen.pdf
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (26 de octubre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una vida*. Recuperado el 06 de febrero de 2020, de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- El Productor. (16 de agosto de 2019). *Ecuador: Productores de Shagli recibieron tuberías para riego*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <https://elproductor.com/noticias/ecuador-productores-de-shagli-recibieron-tuberias-para-riego/>
- El Universo. (29 de noviembre de 2016). *Sistemas de riego: Complementan la actividad agrícola*. Recuperado el 05 de febrero de 2020, de <https://www.eluniverso.com/tendencias/2016/11/29/nota/5928832/sistemas-riego-complementan-actividad-agricola>

- Fernández Fernández, M. A. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Gergen, K. (2007). *La ciencia psicológica en el contexto posmoderno*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Google Maps. (s.f.). *Ubicación JDPlastic*. Recuperado el 26 de enero de 2021, de <https://www.google.com/maps/place/JD+PLASTIC/@-0.2327989,-78.4814891,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xa5e37fa6a7206e51!8m2!3d-0.2327989!4d-78.4814891>
- Guamán Romero, A. E. (diciembre de 2014). *Diseño de mejora de los procesos en la empresa mangueras Indupol, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 3 de diciembre de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7846/1/T-UCE-0003-CA019-2014.pdf>
- Guayasamín Marcillo, J. C. (2019). *Diseño de un sistema de gestión por procesos, para la empresa de sistemas informáticos web webcoop, ubicada en la ciudad de Sangolquí*. Quito: Universidad Metropolitana.
- Guirado, J. A. (2007). *Casos Prácticos para la Gestión Empresarial de Despachos Profesionales*. Madrid: Especial Directivos.
- Guzmán, R. (2002). *Del proceso de acompañamiento hacia la autogestión de sistemas de riego*. La paz - Bolivia: Fundación Pieb.
- JDPlastic. (19 de febrero de 2020). Generalidades de la empresa. (K. Baquero, & D. Cevallos, Entrevistadores) Quito.
- Lema Reinoso, L. M. (mayo de 2016). *Levantamiento, diseño y caracterización de procesos para el gobierno autónomo descentralizado intercultural y plurinacional del Municipio de Cayambe, al proceso dirección de administración del talento humano*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9654/1/T-UCE-0003-AE029-2016.pdf>
- Medina Guerrón, A. P. (2018). *Propuesta de Manual de Procesos Sustantivos para la empresa comercializadora de combustibles ecuatoriana Energygas S.A. en el D.M.Q.* Quito: Universidad Metropolitana.
- Ortiz Macias, E. A. (27 de enero de 2016). *Diseño de un modelo de gestión por procesos aplicado a la empresa nutricereales de la ciudad de Riobamba*. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/5702/1/82T00539.pdf>
- Palacio Santos, L. A., Tapias García, H., & Saldarriaga Molina, C. (2005). *Métodos y algoritmos de diseño en ingeniería química*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Pdca home. (17 de febrero de 2014). *El mapa de procesos como herramienta de gestión*. Recuperado el 10 de enero de 2021, de <https://www.pdcahome.com/6072/el-mapa-de-procesos-como-herramienta-de-gestion/>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. calidad total*. Madrid: Esic Editorial.

- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Redvet. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1 - 14. Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Rosero Fabara, E. M. (enero de 2019). *Propuesta de diseño de manual de procedimientos para la empresa Netvalle tv*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16283/E.%20ROSERO-Trabajo%20Titulaci%c3%b3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tarapúes Peñafiel, L. Y. (2017). *Diseño y levantamiento de procesos administrativos de la empresa soluciones avanzadas informáticas y telecomunicaciones Saitel ubicada en la ciudad de Ibarra*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Tituaña Parra, A. P. (Abril de 2017). *Evaluación y mejoramiento de los procesos administrativos y financieros de la empresa "Federación de ligas barriales de Quito", dedicada a brindar servicios, para la fomentación del deporte barrial ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 05 de febrero de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11720/1/T-UCE-0003-CA026-2017.pdf>
- Trujillo, C. A., Naranjo Toro, M. E., Lomas Tapia, K. R., & Merlos Rosas, M. R. (2019). *Investigación cualitativa*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Fontalvo Herrera, T. J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008*. España: Eumed.