



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA
DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en
Administración de Empresas y Negocios.

Autora

Otavalo Llivipuma Selena Abigail

Tutora

Mg. Espinoza Mónica Paulina

AMBATO - ECUADOR

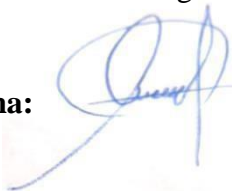
2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Selena Abigail Otavalo LLivipuma, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS**”, como requisito para optar al grado de Ingeniero de Administración de Empresas, autorizo a la Universidad Tecnológica Indoamérica para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su repositorio virtual con fines estrictamente académicos, de conformidad con lo dispuesto en el Art 144 de la ley orgánica de educación superior. Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Lago Agrio, a los del mes de 2022, firmo conforme:

Autor: Selena Abigail Otavalo LLivipuma

Firma: 

CI: 2100788401

Dirección: Lago Agrio, Parroquia el Eno

Correo electrónico: abigailotavalo @gmail.com

Teléfono: 0997036856

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”, presentado por Selena Abigail Otavalo LLivipuma, para optar por el Título de Ingeniero de Administración de Empresas.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

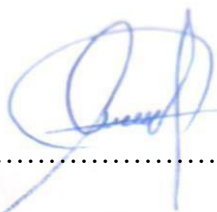
Ambato, 29 de noviembre del 2022



.....
Mg. Mónica Paulina Espinoza G.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe Yo Selena Abigail Otavalo LLivipuma con cedula 2100788401, declaro que el trabajo de titulación denominado **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS"** son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor (a) se ha desarrollado de manera íntegra correspondiéndome exclusivamente, respetando derechos intelectuales de las personas que han desarrollado conceptos mediante citas las cuales reflejan su autoría. como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, autenticidad y alcance de la presente investigación.



.....
Selena Abigail Otavalo LLivipuma
CI: 2100788401

APROBACIÓN DE PARES EVALUADORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS" previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 29 de Noviembre del 2022



Firmado electrónicamente por:
**MARIO ALBERTO
MORENO MEJÍA**

.....
Ing. Mario Alberto Moreno Mejía
PAR EVALUADOR”



Firmado electrónicamente por:
**CATALINA
ALEXANDRA SILVA
ORDONEZ**

.....
Ing. Catalina Alexandra Silva Ordóñez
PAR EVALUADOR

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por permitirme ver la luz ya que es nuestra guía espiritual para seguir luchando por alcanzar nuestros objetivos de vida y cada día ser útil en la sociedad.

A mis padres quienes han sido mi inspiración y motor principal de todos los días, por sus enseñanzas, consejos y amor infinito.

De todo corazón a una persona muy especial que con su valor y entrega ha formado parte incondicional en mi vida y a la vez mi soporte, mi consejero, mi apoyo, mi guía y mi todo para seguir adelante D.G.

Selena Abigail Otavalo Llivipuma.

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesite, por darme salud, fortaleza, confianza, responsabilidad y sabiduría.

A mis distinguidos ingenieros del alma mater Universidad Tecnológica Indoamérica por sus enseñanzas y paciencia y a mi tutor de tesis Ing. Mónica Espinoza por dedicar tiempo para la realización y seguimiento de este proyecto.

Selena Abigail Otavalo Llivipuma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
Contextualización.....	3
<i>Micro Contextualización.....</i>	<i>3</i>
<i>Análisis crítico</i>	<i>7</i>
Justificación.....	9
<i>Justificación teórica</i>	<i>9</i>
<i>Justificación Metodológica.....</i>	<i>10</i>
<i>Justificación práctica</i>	<i>10</i>
<i>Relevancia social.....</i>	<i>10</i>
<i>Conveniencia.....</i>	<i>11</i>
Objetivos de la investigación	11
<i>Objetivo General.....</i>	<i>11</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>11</i>
CAPÍTULO II.....	12

PROPUESTA	12
Título de la propuesta	12
<i>Objetivo General</i>	12
<i>Objetivos Específicos</i>	12
Modelo operativo	12
<i>Modelo gráfico</i>	13
Modelo Verbal	14
Desarrollo del manual de procedimientos	18
Introducción	18
Alcance de la propuesta	18
Valores corporativos	20
Objetivos de calidad	21
Políticas de calidad.....	21
Caracterización de los procesos	23
<i>Procesos estratégicos</i>	23
Gestión de calidad	23
Planificación Estratégica.....	26
<i>Procesos Operativos</i>	28
Adquisición de Materia Prima.....	28
Producción	30
Comercialización.....	32
<i>Procesos de apoyo</i>	34
Gestión de talento humano.....	34
Mantenimiento y Control de Equipo	36
<i>Indicadores</i>	38
<i>Modelo matemático</i>	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52

Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 (Árbol del problema).....	8
Gráfico 2 (Modelo gráfico).....	13
Gráfico 3 (Organigrama estructural)	19
Gráfico 4 (Mapa de procesos).....	22

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 (Problemas detectados de la Empresa Lagotex)	6
Tabla 2 (Indicadores)	39
Tabla 3 (Formatos).....	42
Tabla 4 (Presupuesto).....	50
Tabla 5 (Análisis FODA)	57

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”

AUTORA: Selena Abigail Otavalo Llivipuma.

TUTORA: Ing. Mónica Espinoza.

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, los productos de la casa deportiva Lagotex están muy presentes en el mercado en cuanto a variedad, precios accesibles y profesionalismo del equipo de colaboradores, esta es una empresa dedicada a la elaboración y confecciones de prendas deportivas, brindando a sus clientes prendas de excelente calidad y a buen precio, pero como cualquier otro negocio siempre necesita mejorar, el propósito de este trabajo de investigación radica en la elaboración de un manual de procesos para la empresa casa deportiva “Lagotex” que busca mejorar a través de herramientas adecuadas todas las actividades de la empresa de manera detallada, ordenada y sistemáticamente para un buen funcionamiento organizacional de manera eficaz y eficiente. Además, se estableció la problemática existente y se realizó un análisis situacional que permitió medir los factores internos y externo de la organización conociendo la realidad de la empresa. Previo a analizar la situación del mercado, dentro del árbol del problema establecido se verificó que la empresa cuenta con la necesidad de aplicar métodos, técnicas y herramientas para mejorar sus procesos, y con esto obtener eficiencia, eficacia y calidad en el servicio prestado a sus clientes. La metodología utilizada dentro de esta investigación es el método de revisión de información, analítico y sintético, además de la realización de un FODA lo que permitió obtener el diagnóstico situacional de la empresa, de la misma manera se utilizó el método de observación evidenciando que la empresa no cuenta con una manual de procedimientos, que les permita tener como herramienta para identificar problemas dentro de la empresa y les ayude a mejorar continuamente, la propuesta planteada dentro de la investigación fue un manual de procedimientos el cual es muy importante ya que permite dar cumplimiento a todos los proceso llevados a cabo dentro de la empresa, de manera eficaz y eficiente.

DESCRIPTORES: manual, proceso, gestión, problema, diagnósticos, metodología.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SUBJECT: “MANUAL OF OPERATING PROCEDURES OF THE SPORTS
HOUSE LAGOTEX OF THE PROVINCE OF SUCUMBÍOS”**

AUTHOR: Selena Abigail Otavalo Llivipuma.

TUTOR: Ing. Mónica Espinoza.

ABSTRACT

Currently, the products of the lagotex sports house are very present in the market in terms of variety, affordable prices and professionalism of the team of collaborators, this is a company dedicated to the elaboration and confections of sportswear, providing its customers with garments of excellent quality and at a good price, but like any other business always needs to improve, the purpose of this research work lies in the elaboration of a process manual in the sports house company "Lagotex" that seeks to improve through appropriate tools all the activities of the company in a detailed, orderly and systematic way for a good organizational functioning in an effective and efficient way. In addition, the existing problems were established and a situational analysis was carried out where it was possible to measure the internal and external factors of the organization knowing the reality of the company. Before analyzing the market situation, within the established problem tree it was verified that the company has the need to apply methods, techniques and tools to improve its processes, and with this obtain efficiency, effectiveness and quality in the service provided to its customers. The methodology used within this research is the method of review of information, analytical and synthetic, in addition to the realization of a SWOT which allowed to obtain the situational diagnosis of the company, in the same way the observation method was used evidencing that the company does not have a manual of procedures, that allows them to have as a tool to identify problems within the company and help them to improve continuously, the proposal raised within the research was a manual of procedures which is very important since it allows to comply with all the processes carried out within the company, effectively and efficiently.

KEYWORDS: manual, process, management, problem, diagnostics, methodology.

INTRODUCCIÓN

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”

En los últimos tiempos en el entorno cambiante, el crecimiento de la tecnología, las exigencias del consumidor han hecho que las empresas orienten sus productos y servicios a la satisfacción plena de sus clientes con filosofía de calidad, mantener una buena comunicación es fundamental para el flujo de trabajo óptimo de una empresa, el manual de procedimientos es una herramienta de comunicación que informa sobre los estándares de calidad, lo cual es muy importante para su empresa, mismo que permite agilizar los procesos al evitar intermediarios que puedan falsear la información.

Rodríguez (2004) define que un manual de procedimientos “es la manera planteada para gestionar los procesos de la empresa, es decir, comunicar mediante un documento escrito, las tareas que se deben ejecutar los actuales colaboradores de la organización, y los que están por integrarse a la fuerza laboral”. (p.89)

Cada día es más evidente la necesidad de compilar instructivos o manuales para el trabajo individual o corporativo, porque es la única forma de establecer parámetros, números de acciones para el desempeño de los empleados y, en consecuencia, para acelerar el logro de las metas deseadas. Todo negocio está dirigido a lograr metas específicas, por lo que el manual se utiliza como ayuda para lograr los recursos humanos requeridos y controlar la administración dentro de la empresa, así como también asegurar que las operaciones se lleven a cabo de acuerdo con los lineamientos establecidos.

Las personas se vuelven más efectivas, productivas y motivadas cuando trabajan sabiendo lo que la organización espera de ellas, así como, los trabajos que deben realizar, las habilidades que necesitan en sus puestos, los procesos a seguir para una determinada actividad y los aspectos que la evidencia en su aporte. Las exigencias del mercado cada día se vuelven mucho más competitivas, de modo, que las empresas siguen creciendo y a su vez exista más competencia, además que se

vuelven dinámicas que no solo basta conocer el mercado, sino que es necesario conocer las necesidades de los clientes.

Es importante que las empresas retribuyan el esfuerzo realizado por sus colaboradores, y que los logros alcanzados por la organización se vean reflejados a través de una gratificación hacia ellos. La compensación es “procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales” (Chiavenato, 2011, p.14).

La presente investigación se realizó en la microempresa LAGOTEX que tiene aproximadamente 15 años de experiencia en la elaboración y producción de ropa deportiva y busca elaborar un manual que proporcione un conjunto de actividades coordinadas y planificadas, alineadas al plan estratégico de la empresa, enmarcadas en un entorno legal adecuado, facilitando así una eficiente y eficaz gestión de los principales procesos.

En el capítulo I, se inicia con el tema de la investigación en curso, a esto le sigue una contextualización del mismo a nivel micro, en el que, desde el punto de vista profesional, se ubican todos los problemas descubiertos por el investigador de modo de dar prioridad a la solución del problema más relevante. También se realizó una importante descripción de las causas con sus efectos emergentes a través del árbol de problemas previamente estructurado por el investigador. Así mismo, se incluye una justificación en la que se responde los motivos de la investigación y cuáles son las preguntas de investigación, dado el motivo por el cual se decidió realizar la investigación. Finalmente, se definen los objetivos generales y específicos de la investigación, por lo que el primer objetivo debe estar acorde con la formulación del problema y tema; mientras que este último es la guía intermedia para desarrollar el objetivo general.

En el capítulo II, se desarrolla la propuesta de manual de procesos operativos basado en el diagnóstico de la situación actual de la empresa con el planteamiento de estrategias que permita una visión integral de manera que se consiga más eficacia y eficiencia en la satisfacción del cliente. Finalmente se describen las principales conclusiones y recomendaciones que ayudaran para que la empresa mejore.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Tema

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA CASA DEPORTIVA LAGOTEX DE LA PROVINCIA DE SUCUMBÍOS ”

Contextualización

Micro Contextualización

Los Manuales de Procedimientos operativos son una herramienta fundamental para las organizaciones de modo que contienen y detallan las políticas, legislación, procedimientos y controles que mejorarán la administración adecuada en sus gestiones para asegurar que las tareas se realicen de manera eficiente, eficaz, segura y ordenada, logrando así la equidad a beneficios de las diferentes actividades de las empresas.

Para ello Malán (2019) cita a Paz (2013) manifestando que:

La mayoría de las empresas comerciales afrontan problemas en sus inventarios puesto que, estos no son confiables, puesto que, físicamente poseen una cantidad pero contablemente se tiene otro valor, es por esa causa que algunos negocios llegan a tener un ciclo de vida muy corto en el mercado , ya que, una ineficiente administración de los activos que son el motor de la empresa (inventarios), podrían afectar de manera económica y llevarlas a la extinción, es así que, los administradores deben tener conocimientos efectivos para lograr debido control y organización en los procedimientos internos (p. 5)

Cabe destacar que toda empresa necesita tener un control en todos sus procedimientos, donde busca principalmente la organización de sus actividades para las personas que laboran en alguna institución. En la Provincia de Sucumbíos del Cantón Lago Agrio de la ciudad Nueva Loja existen organizaciones que demuestran un déficit latente en sus estructuras, organización y poder administrativo por lo que demuestran un problema que se detallan a continuación.

La empresa “PREFABRICADO DE CONCRETOS FLORES”, actualmente cuenta con clientes potenciales como los GAD Parroquiales, Municipales y Provincial a más de empresas constructores ubicados en el área de incidencia de sus operaciones productivas y comerciales, su facturación es muy significativa, actualmente bordeando el millón de dólares. La empresa cuenta con una amplia planta de producción que está distribuida en procesos siendo en estos donde se genera la principal problemática de la empresa. Pues en cada una de las etapas productivas no se cuenta con los debidos controles tanto al inicio, durante y al finalizar el proceso productivo, esto genera una incorrecta utilización de los materiales e insumos, la mano de obra, el control de los desperdicios y el control de los productos que han resultado defectuosos en el proceso productivo, impidiendo conocer con certeza razonable si las actividades se están desarrollando con eficiencia, eficacia y efectividad. Es importante señalar que el personal de planta no tiene claro su rol en el proceso productivo, porque no existe delimitación de responsabilidades, ni procesos o procedimientos de producción documentados que permitan que todos los trabajadores conozcan a profundidad su campo de acción laboral, generando un ambiente de descuido y descontrol del proceso productivo, esta situación preocupa profundamente a su administrador quien requiere una solución inmediata. (Guamán, 2017, p. 120)

Sin lugar a duda muchas de las empresas carecen de estas irregularidades en el entorno laboral, por lo que miden la dificultad y atrasa los objetivos de la organización al no poseer un manual de procedimientos operativo, de modo que, es

indispensable para el funcionamiento de la misma. Es importante destacar que muchos de los empleados actualmente no tienen claro su papel dentro de los procesos que se llevan a cabo dentro de las empresas, ya que no existe una división de responsabilidades que le permita a los empleados conocer más sobre su campo de trabajo.

El manual de procedimientos operativos debe ser realista, por ello se debe elaborar de acuerdo con la realidad, con la experiencia y con los recursos que cuenta la empresa, debe estar de acuerdo con los aspectos fundamentales de la organización. También, es muy importante agrupar los diferentes procesos necesarios para completar una tarea o actividad dentro de la empresa, siendo así, la mejor manera de seguir los pasos adecuados para lograr una correcta comunicación y una línea única de acción entre los actores involucrados, para que puedan realizar su trabajo organizado y sistemáticamente.

La empresa LAGOTEX fue fundada el 20 de febrero del año 2007 cuya propietaria es la señora Eloíza Vélez, es una empresa familiar la cual se construyó una pequeña casa deportiva dedicada a confeccionar ropa deportiva para niños, adultos en general para todos los deportistas con la mejor tela y de buena calidad, esta tiene un fin de incentivar el deporte ya que es muy saludable, de modo que todas las personas llegan a confeccionar su ropa deportiva en este lugar, además de unidades educativas, clubes deportivos, organizaciones, así mismo, la ropa del gobierno del Ecuador las que son entradas a las unidades educativas. En su organización dispone de tres las áreas: administrativa, ventas y producción.

En el área administrativa se encuentra la Gerente propietaria de LAGOTEX cuyas funciones principales son las de fijar objetivos, políticas, planes generales, revisar los resultados y tomar decisiones. Las funciones principales del área de ventas, es llevar un control adecuado de los materiales para que los pedidos que realiza los clientes sean entregados a tiempo sin retraso alguno.

La función de producción es el proceso que consta desde cómo diseñar ropa, hasta cortar las telas, pasando por el cosido de todas las piezas y los detalles necesarios. En la casa deportiva LAGOTEX de la provincia de Sucumbíos se logró determinar el problema que posee al momento de confeccionar los equipos

deportivos y sobre todo en el ámbito interno de la empresa, la cual conlleva a errores, fallas de producción y pérdidas sobre todo el control de todas las actividades que se desarrollan, incluyendo la falta de asignación de sus actividades.

A continuación, se procede a graficar el árbol de problemas con el propósito de establecer causas y efecto y su interpretación.

Tabla 1

Problemas detectados de la Casa deportiva Lagotex

Problemas	Porcentaje	Análisis
Baja productividad de la maquina antigua	30%	Esto se debe a que las maquinas no cuentan con el debido proceso de mantenimiento, además de que su vida útil llegó a su fin.
Demanda mal calculada	30%	Cuando se excede de materia prima y esto queda en stock y existe más gastos que ganancias.
Descoordinación del personal	20%	Se da por la falta de conocimiento, brindando por la empresa, ya que los colaboradores no están completamente capacitados para poder cumplir con sus tareas de manera eficiencia, causando que en varias ocasiones se equivoquen con las medidas de las prendas o incluso realizar mal algún diseño.
Falta de personal	10%	La casa deportiva Lagotex no cuenta con el número de colaboradores, con el que debe contar, causando que exista cansancio y agotamiento en los colaboradores con los que cuenta, trayendo con ello pérdidas económicas.

Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex.

Elaborado por: Autor de tesis.

Análisis crítico

Dentro de la investigación se constató que la empresa Casa deportiva Lagotex presenta, su principal problema que es la **deficiencia de la aplicación de los procesos operativos**, misma que limita al mejorar el desempeño de la organización.

Por otra parte, se detectó que existen **inadecuados sistemas de ventas**, causado por el desconocimiento del mercado, teniendo como efecto que las ventas se reduzcan y por ende existan pérdidas económicas.

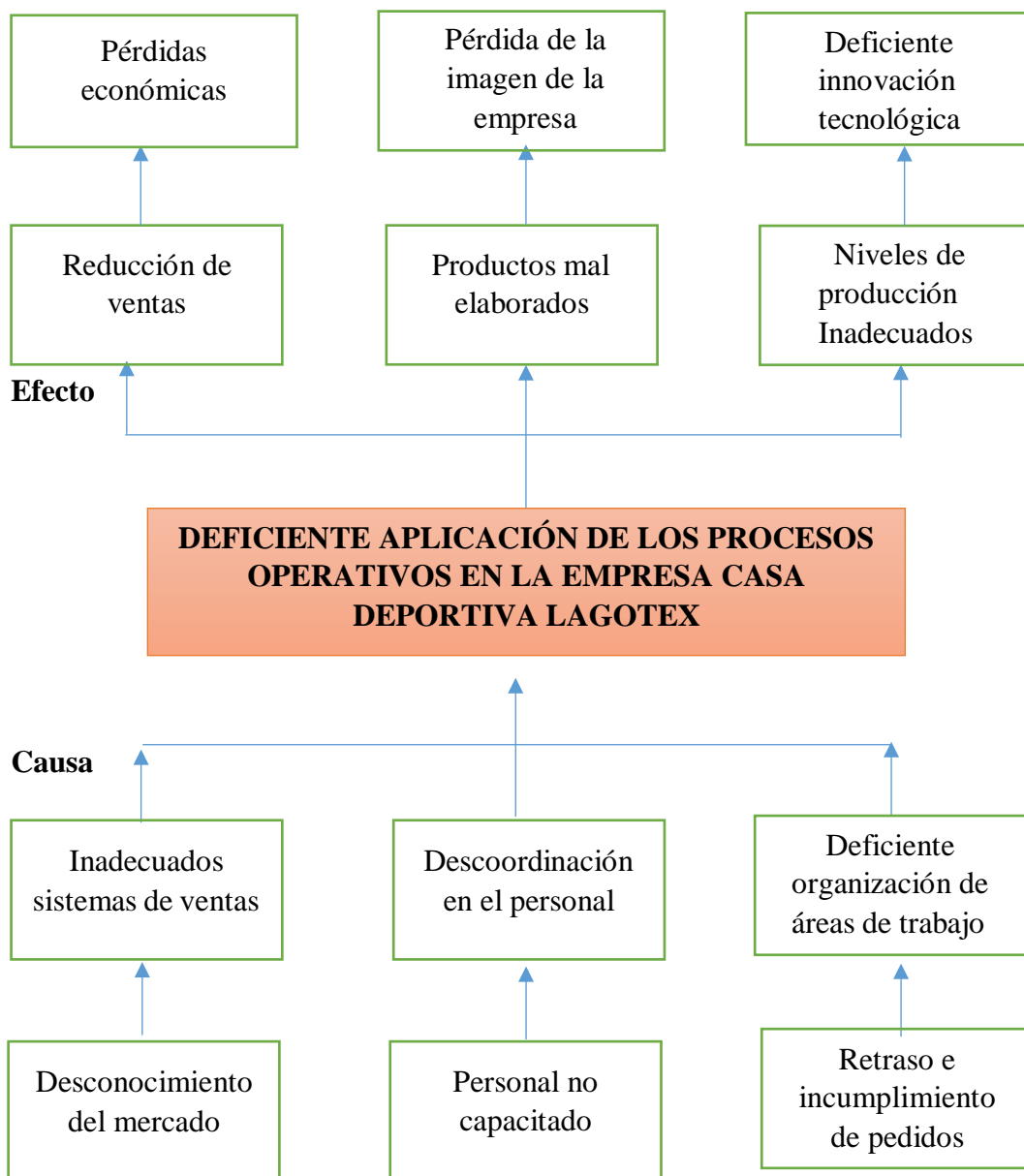
Así mismo se identificó como causa la **descoordinación con el personal** que labora dentro de la empresa, esto es por la falta de capacitaciones, ya que el personal no se encuentre en óptimas condiciones para poder realizar de manera correcta su trabajo, obtenido así productos mal elaborados y por ende da mala imagen a la empresa y clientes insatisfechos.

De la misma manera dentro de la empresa existe **deficiente organización de áreas de trabajo**, lo que causa que existan retrasos e incumplimientos en los pedidos, esto se da porque sus niveles de producción no son los adecuados dado que las existe ineficiencia de innovación tecnológica.

En este sentido se plantea una manual de procedimientos operativos que ofrece una visión sistemática de las actividades de la organización, aumenta la capacidad de la empresa para competir, mejorando el uso de los recursos disponibles, centrarse en el cliente, prevenir posibles errores, desarrollar un sistema completo de evaluación para las áreas de la empresa, suministrar herramientas para alimentar la organización a fin de cumplir con sus desafíos futuros.

Gráfico 1

Árbol de problemas



Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex.

Elaborado por: Autor de tesis.

Justificación

En las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, la atención al cliente, en la distribución logística, la eficiencia y eficacia, es de gran importancia la implementación de un manual de procedimientos, gracias a la excelencia de estos procesos, el cliente obtiene una percepción global de óptima calidad organizacional, fidelización y reconocimiento de la misma.

Justificación teórica

Actualmente, el manual de procedimientos juega un papel fundamental, a través del mismo se aplican procedimientos, actividades y tareas estandarizadas a cada integrante del grupo de trabajo de una manera más efectiva, para que el manual de procedimientos sea aplicado en la empresa

Vivanco (2017) afirma que los manuales de procedimientos son documentos de apoyo para personal de una entidad, puesto que, contiene las políticas, normas, y controles con un detalle exhaustivo de las actividades que debe realizarse sobre una tarea específica.

La ventaja de mantener un manual de procedimientos dentro de la empresa es que permite lograr los objetivos de cada departamento dentro de un cierto período de tiempo, del mismo modo, puede referirse al mantenimiento de la prueba procesal que no permita la duplicación de funciones o el trabajo de cada empleado del mencionado establecimiento.

Asanza et al., (2016) menciona que los manuales de procedimientos, permite “describir las tareas que se realizan diariamente en el trabajo, a su vez estos manuales de procedimientos permiten que las actividades y tareas que se realizan en la empresa se lo realice con una secuencia lógica dando como resultado evitar la duplicidad de funciones”.

Con el manual de los procedimientos a implementar se llevará a cabo una serie de factores como: una dirección completamente nueva, el sobrevivir en condiciones adversas, crecimiento y competitividad de la organización que permita la eficiencia y rentabilidad, además se incrementará la productividad, generará beneficio para los trabajadores y clientes de manera directa, además tendrá como

beneficiarios indirectos al estado y los posibles proveedores futuros, también se logrará consenso en la toma de decisiones y se garantiza el cumplimiento de los objetivos planteados.

Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación, brinda una justificación sistemática, lo que permitirá a nuevas investigaciones obtener información relevante acerca del estudio realizado, siendo esta válida y confiable, es importante destacar que para la realización de la investigación se utilizó el método de revisión de información, analítico y sintético, además del método de observación. Así mismo se desarrolló una matriz FODA donde se puede visualizar la situación actual que presenta la casa deportiva Lagotex, buscando que con la implementación del manual de procedimientos mejoren todos estos procesos.

Justificación práctica

Con la propuesta del manual de procedimientos operativos se pretende mejorar la productividad de la casa deportiva Lagotex, así como también se realizó la implementación de actividades con seguimiento de flujogramas, buscando así el desarrollo sostenible de la casa deportiva, los manuales de procedimientos gradualmente se van convirtiendo en la base estructural que le permite a las empresas seguir creciendo, en este sentido el manual de procedimientos permitirá cumplir con la demanda del público, satisfaciendo así sus necesidades y brindándole productos de excelente calidad. Ser eficiente dará mayor probabilidad que los clientes compren los productos dando así una buena imagen a la empresa.

Relevancia social

Una empresa que tiene éxito demanda de los procesos operativos aumentando la productividad en las organizaciones, considerando la eficiencia y la agregación de valor para el cliente. Por lo cual una organización con los procesos bien gestionados refleja las siguientes prácticas: considera en primer lugar al cliente, tiene clara su finalidad institucional, busca satisfacer las necesidades de los clientes internos, posee participantes sensibilizados con los procesos y la dirección está comprometida con el procedimiento operativo

Conveniencia

Es factible para la empresa LAGOTEX que reconozca la necesidad que tiene, esto permite una visión integral, más allá de un conjunto de actividades, un proceso ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos, el proceso ofrece una visión horizontal de la organización y da respuesta a un ciclo completo, desde cuando se produce el contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido satisfactoriamente.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Elaborar un manual de procesos para la empresa casa deportiva Lagotex, ubicado en el cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, mediante la aplicación de técnicas administrativas

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa casa deportiva Lagotex mediante la recopilación de información para la identificación de la problemática que posee la empresa.
- Definir los procesos que tiene la empresa casa deportiva Lagotex para el mejoramiento de su desempeño organizacional.
- Proporcionar a la empresa un instrumento técnico-administrativo que permita la organización y sistematización de las actividades de los diferentes procesos permitiendo un óptimo aprovechamiento de recursos.

CAPÍTULO II

PROPUESTA

Título de la propuesta

Manual de procedimiento para la empresa casa deportiva Lagotex

Objetivo General

Diseñar un manual de procesos operativos que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la casa deportiva Lagotex de la provincia de sucumbíos.

Objetivos Específicos

- Describir las actividades realizada por medio de diagramas de flujos.
- Detallar procesos claves para asegurar la retención de información y mejorar la gestión administrativa.
- Servir como medio de consulta y capacitación para el personal que se encuentra laborando actualmente.

Modelo operativo

Para la estructura del manual de proceso, se realizó un diagnóstico de cómo es el proceso que se lleva a cabo para la realización de las prendas deportivas en la casa deportiva Lagotex, teniendo como objetivo identificar la situación actual de la empresa.

Gráfico 2

Modelo gráfico



Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex.

Elaborado por: Autor de tesis

Modelo Verbal

Para el desarrollo de la propuesta planteada que se direccionó dentro de la empresa casa deportiva Lagotex, ubicada en lago Agrio, calle Eloy Alfaro y Guayaquil, se elaboró un manual de procesos que permite cumplir con los objetivos y mejora la administración de manera sistemática y ordenada, así mismo, se establecieron ejes importantes y necesarios que permiten ver los resultados y de qué manera se desarrolla la propuesta, para ello, se consideró el implemento del modelo gráfico donde se da a conocer todos los procedimientos previos al alcance de los resultados requeridos, desde la introducción hasta los respectivos formatos requeridos en la investigación.

Togra, N (2015) menciona que “el manual comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el desarrollo administrativo y productivo de la empresa”.

Cabe destacar que el manual de procedimientos planteado dentro de la propuesta permitirá a la empresa tener una mejor visión acerca de los procesos llevados a cabo dentro de la misma, además de optimizar sus procesos y aumentar sus ventas, este se elaboró tomando en cuenta el organigrama estructural de la empresa, haciendo parte a los tres departamentos que existen dentro de la misma, los mismos que son, producción, comercialización y talento humano, tomando en cuenta cada una de las áreas que permiten coordinar las relaciones jerárquicas de manera eficaz en las diferentes tareas.

Teniendo en cuenta que la producción es una actividad realizada bajo el control y la responsabilidad de una unidad institucional que utiliza mano de obra, capital y bienes y servicios, para producir otros bienes y servicios. La producción no abarca los procesos puramente naturales que tienen lugar sin la intervención o la dirección humana (Vignatti 2007, p. 1)

Así mismo Ruiz, W (2011) Afirma que la comercialización incluye, la planificación y control de los bienes y servicios que favorecen el desarrollo adecuado del producto, para asegurar que el mismo este en el lugar adecuado, en el

momento oportuno y en el precio y en las cantidades requeridas, que garanticen ventas rentables a través del tiempo.

Morales, C (2018) cita a González et all (2010). Se define al talento humano “no solo al esfuerzo o a la actividad humana, sino también a otros factores como son la motivación, actitudes, habilidades, experiencias, intereses vocacionales, aptitudes, potenciales, salud etc.”

Por otra parte, se establece el flujo de trabajo que compone la propuesta a través de la caracterización de los procesos como son los procesos estratégicos y de estas se derivan la gestión de calidad y la planificación estratégica. Así mismo, los procesos operativos contienen la adquisición de materia, producción y comercialización, finalizando con el proceso de apoyo donde se encuentra la gestión de talento humano y mantenimiento de control de equipos, misma que, se derivan con el nombre del proceso, objetivo, alcance, responsable y las respectivas actividades, así mismo, está representada con un flujograma.

Para la realización del manual de proceso se tomó en cuenta diferentes puntos los cuales serán conceptualizados a continuación:

Ferrel, Hirt, Adriaenséns, at el (2004) mencionan que el organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación".

Mejía, C (2004) define a los valores corporativos como “elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios”.

Un mapa de procesos es un conjunto de gráficos, útil para dar claridad a la operación de una organización el cual sirve para mejorar la comunicación en los diferentes niveles organizacionales y establecer las diferentes responsabilidades que permitan ejecutar las diferentes actividades y de acuerdo con los objetivos estratégicos que la organización se ha propuesto. (Brieno, 2013).

Los procesos son los pasos que se realizan de forma secuenciada para conseguir elaborar productos o servicios outputs a partir de determinados inputs. Si las entradas determinan los procesos, las salidas nos muestran su nivel de adecuación. Por el contenido los procesos pueden ser de tres tipos: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte. (Cantón, I,2010)

El Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (Gómez, G, 1997)

Briones, M (2014) menciona que los indicadores son “instrumentos de medición que nos ayudan a evaluar las actividades y resultados de los colaboradores, y así establecer sus debilidades y oportunidades de mejora, con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales”.

También, se identificaron los indicadores aplicados dentro del manual, con su respectiva fórmula y procesos, además se establecieron diversos formatos que serán planteados de manera adecuada para la empresa con sus debidos procesos y responsables, así mismo, se estableció el modelo matemático mismo que permitió obtener un valor exacto acerca del presupuesto ah considerar en la implementación del manual, mismo que fue desarrollado de manera detallada, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

MANUAL DE PROCESOS

SELENA ABIGAIL OTAVALO LLIVIPUMA

**CASA DEPORTIVA
LAGOTEX**

CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 2
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Desarrollo del manual de procedimientos

Introducción

Muchas de las organizaciones se encuentran con la necesidad de emplear un manual de procesos, la cual conlleva directrices que apoyan al funcionamiento de la organización, mismo que permite a la empresa obtener un registro adecuado de forma detallada, ordenada y sistemáticamente. Cabe destacar que estos instrumentos no solo permitirán el orden adecuado y formalizar sus controles, sino que también mejorará la administración de los recursos, económicos, humanos y materiales que posee dicha empresa.

Así mismo, el manual de procesos es fundamental, de modo que nos orienta a crear y desarrollar procesos que permitan el cumplimiento de los objetivos de las empresas, es por ello, que dentro de nuestra investigación se desea implementar un manual de procesos a la casa deportiva Lagotex, la cual busca mejorar sus áreas administrativas, sus procesos y todas las actividades que ayuden y sirvan como guía al mejoramiento de la empresa objeto de estudio, de modo que aumente la eficiencia y eficacia de las áreas funcionales y operacionales en las que se desarrollan.

Cabe recalcar que el desarrollo de la investigación permitirá mejorar las funciones y obligaciones de manera planificada, organizada y sobre todo controlada, lo cual llevará a mejorar la empresa poniendo en práctica todos los conocimientos que se va investigar.

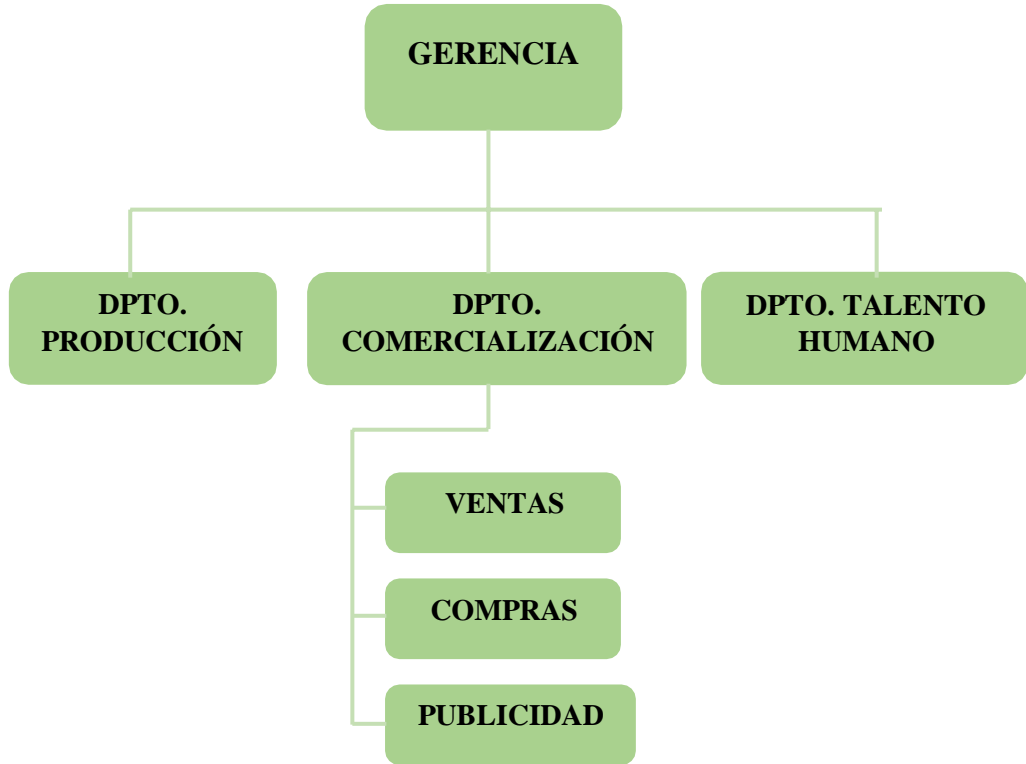
Alcance de la propuesta

Este manual está diseñado para la empresa casa deportiva Lagotex y sus colaboradores, el cual se dedica a confeccionar equipos deportivos.

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 3
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Gráfico 3
Organigrama Estructural



Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex
Elaborado por: Autor de tesis

CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 4
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Valores corporativos:

Respeto: Custodio & Samillán (2019) menciona que "El respeto es “la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad”.

Humildad: Del Castillo (2020) menciona que La humildad es indispensable para la cristiandad, es reconocer la grandeza de Dios, es por ello que la familia tiene esa función ya que en ella los individuos forman su carácter.

Honestidad: La honestidad es la base del deber, que comprende tanto el respeto por uno mismo, como el que se debe tener hacia los demás, así mismo manifiesta que la honestidad está constituida por cuatro virtudes: prudencia, justicia, fortaleza y templanza” (Garzón et al. 2018 p. 24)

Responsabilidad: López, N (2005) define a la responsabilidad “como el llamamiento a responder de una obligación por el acto u omisión del hombre, de quienes están a su cuidado y vigilancia o por los daños que causen las cosas de su propiedad”.

Cumplimiento: Real Academia Española (2018) define el cumplimiento como “la acción y efecto de cumplir o cumplirse. Dicho concepto hace referencia a la ejecución de alguna acción, promesa o la provisión de aquello que falta, hacer algo que se debe en los plazos de tiempo estipulados”.

Trabajo en equipo: Robbins (2000) Equipo de trabajo “es un conjunto de personas altamente organizadas y orientadas hacia la consecución de una tarea común”.

CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 5
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Objetivos de calidad:

- Reducir las inconformidades en la línea de producción.
- Utilizar materiales y procesos que generen calidad de los productos elaborados.
- Alcanzar el 100% de satisfacción de nuestros clientes.
- Capacitar al menos 3 personas formadas para cada área del proceso de elaboración.
- Proyectar como una empresa competitiva y confiable en el mercado asegurando nuevos clientes.
-

Políticas de calidad:

La casa deportiva Lagotex, ofrece productos de calidad, trabajando con los mejores materiales para garantizar la calidad de nuestros productos, desde el proceso de corte hasta el empaquetado, teniendo el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de esta manera cumplir con los objetivos planteados.

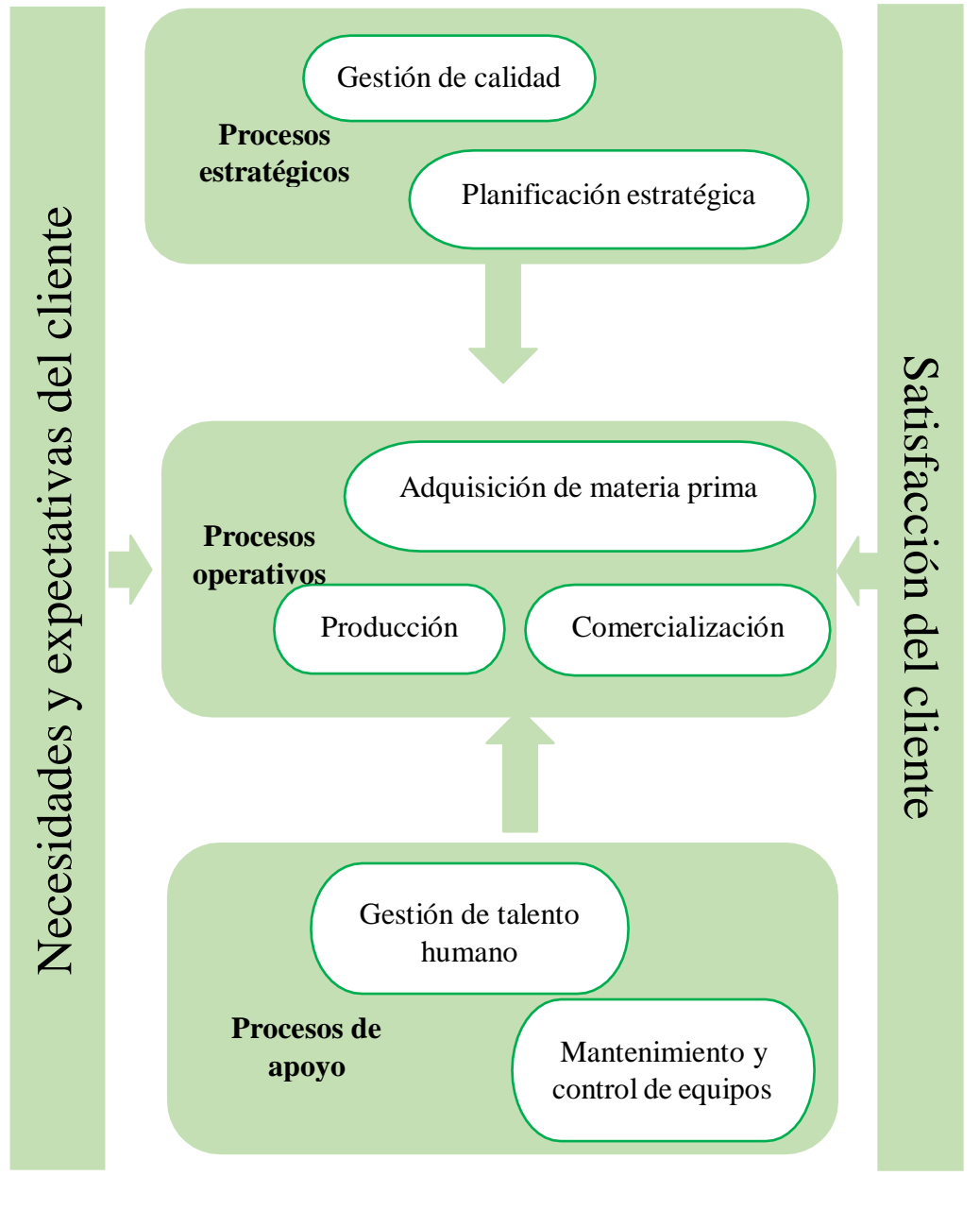
Todo nuestro personal está comprometido en mejorar cada día la calidad de nuestros servicios, y a trabajar en equipo para mantener un ambiente organizacional adecuado en las diferentes áreas de trabajo.

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 6
	VERSIÓN	01	
	ECHA	22/11/202	

MANUAL DE PROCESOS

Gráfico 4

Mapa de procesos



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 7
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Caracterización de los procesos

Procesos estratégicos

Gestión de calidad

Tipo de proceso: Estratégico

Nombre del proceso: Gestión de Calidad

Objetivo: Implementar indicadores para llevar un control de documentos y mantenerlos actualizados según el régimen integrado de gestión de calidad.

Responsable: Gerente general

Alcance: Aplica a la elaboración, revisión, distribución y actualización de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

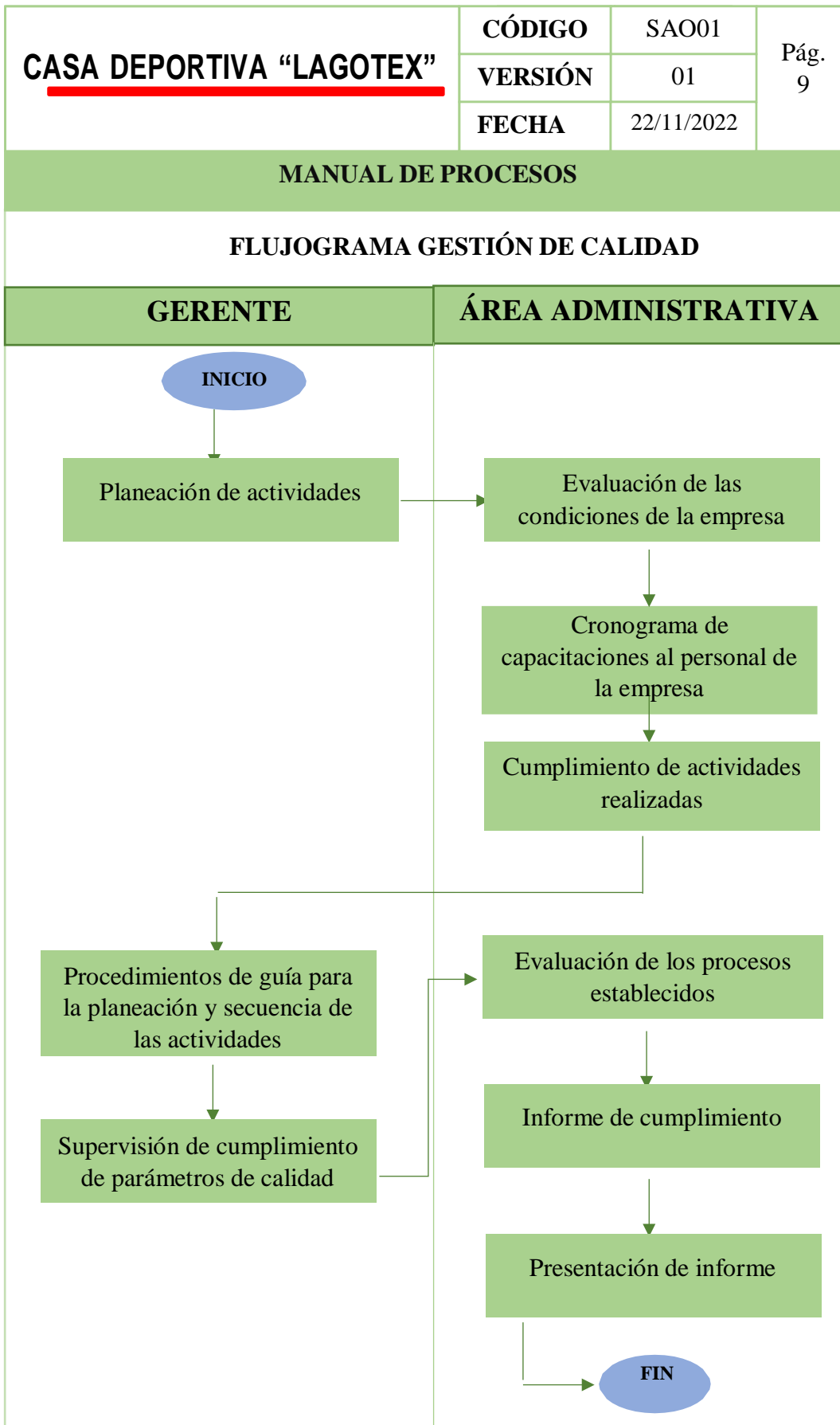
Actividades:

- Planear actividades que permitan llevar un control del sistema integrado de gestión.
- Evaluar las condiciones iniciales y actuales de la empresa para detectar posibles fallas.
- Realizar un cronograma de capacitaciones para los colaboradores de la empresa casa deportiva Lagotex.
- Verificar que todas las actividades propuestas se estén cumpliendo y realizar una evaluación de cumplimiento de calidad.
- Diseñar los procedimientos que guíen la planeación de la secuencia de las actividades que nutren el SIG soportados en los formatos de registro y recolección de información.

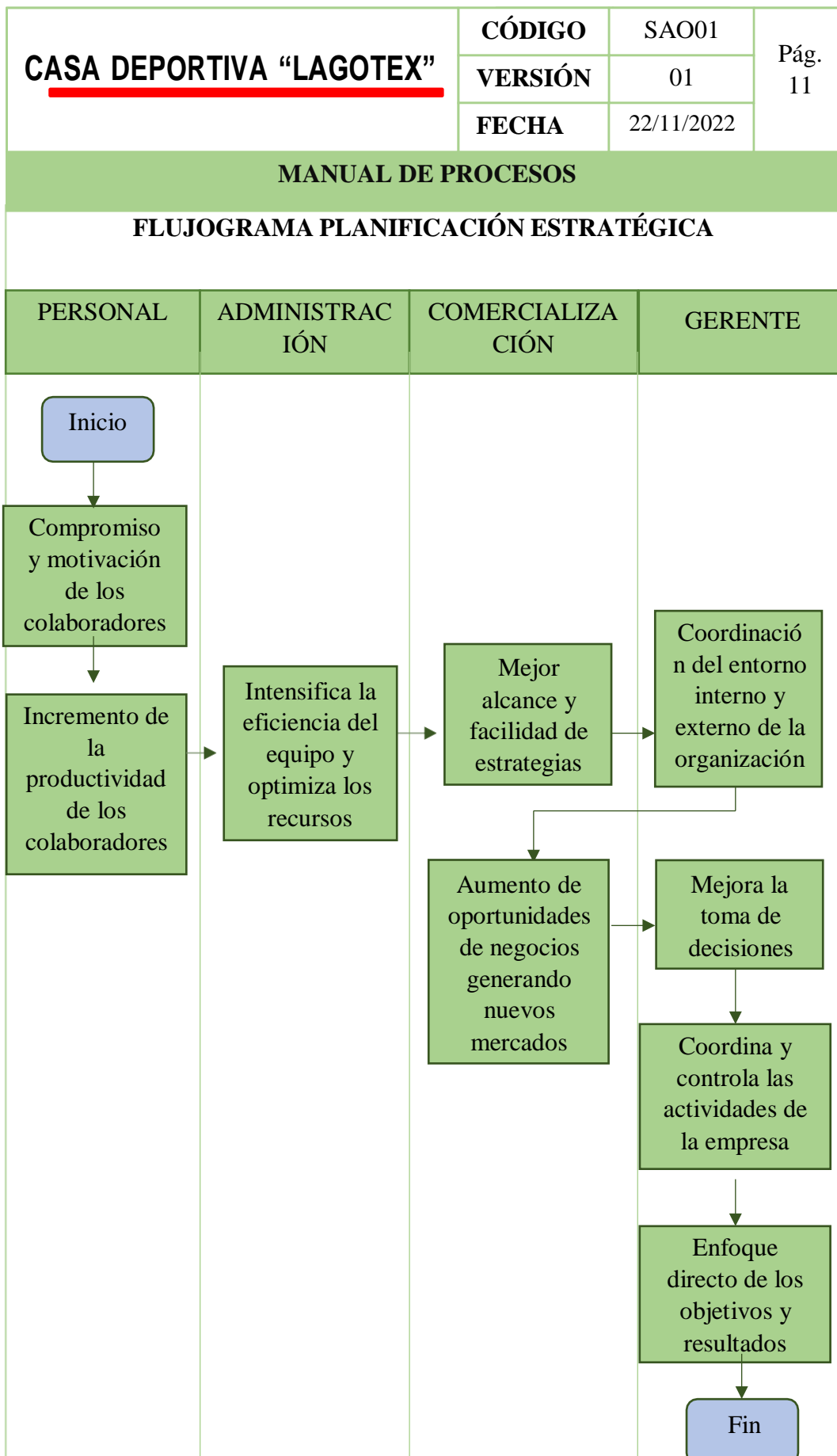
CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 8
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

- Supervisar que se dé cumplimiento a los parámetros y requisitos de Calidad, en cada uno de los procesos.
- Realizar una evaluación de los procesos establecidos y verificar cuales deben ser corregidos, establecer acciones que permitan prevenir cualquier falla para dar cumplimiento al sistema de Gestión.
- Realizar un informe verificando el cumplimiento del sistema de gestión de calidad, dentro de la empresa casa deportiva Lagotex.
- Presentar informe de acuerdo a los resultados obtenidos.



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 10
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	
MANUAL DE PROCESOS			
<i>Planificación Estratégica</i>			
<p>Tipo de proceso: Estratégico</p> <p>Nombre del proceso: Planificación Estratégica</p> <p>Objetivo: Determinar como la planificación estratégica contribuye al fortalecimiento del desempeño organizacional de la empresa casa deportiva Lagotex.</p> <p>Responsable: Gerente general</p> <p>Alcance: Aplica a la alta dirección y su responsabilidad de realizar planificación para que el personal cumpla con los requerimientos de la empresa.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el compromiso y motivación de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos. • Incrementar la productividad de los colaboradores a través de las actividades de la empresa. • Intensificar la eficiencia de todo el equipo y la optimización de los recursos. • Proporciona un mejor alcance y facilidad de todas las estrategias establecidas. • Coordinación del entorno interno como externo de la organización. • Aumenta las oportunidades del negocio generando nuevos mercados. • Mejoramiento de la toma de decisiones. • Coordinación y control constante de todas las actividades evitando arbitrariedades. • Enfoque directo hacia los objetivos empresariales y resultados esperados. 			



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 12
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Procesos Operativos
Adquisición de Materia Prima

Tipo de proceso: Operativo

Nombre del proceso: Adquisición de materia prima

Objetivo: Determinar las condiciones actuales de los inventarios de la empresa casa deportiva Lagotex para un correcto almacenamiento de las materias primas.

Responsable: Gerente general, área de producción y área de administración

Alcance: Para tener un registro adecuado y atender correctamente la mayoría de pedidos de los clientes para satisfacer de manera oportuna la demanda.

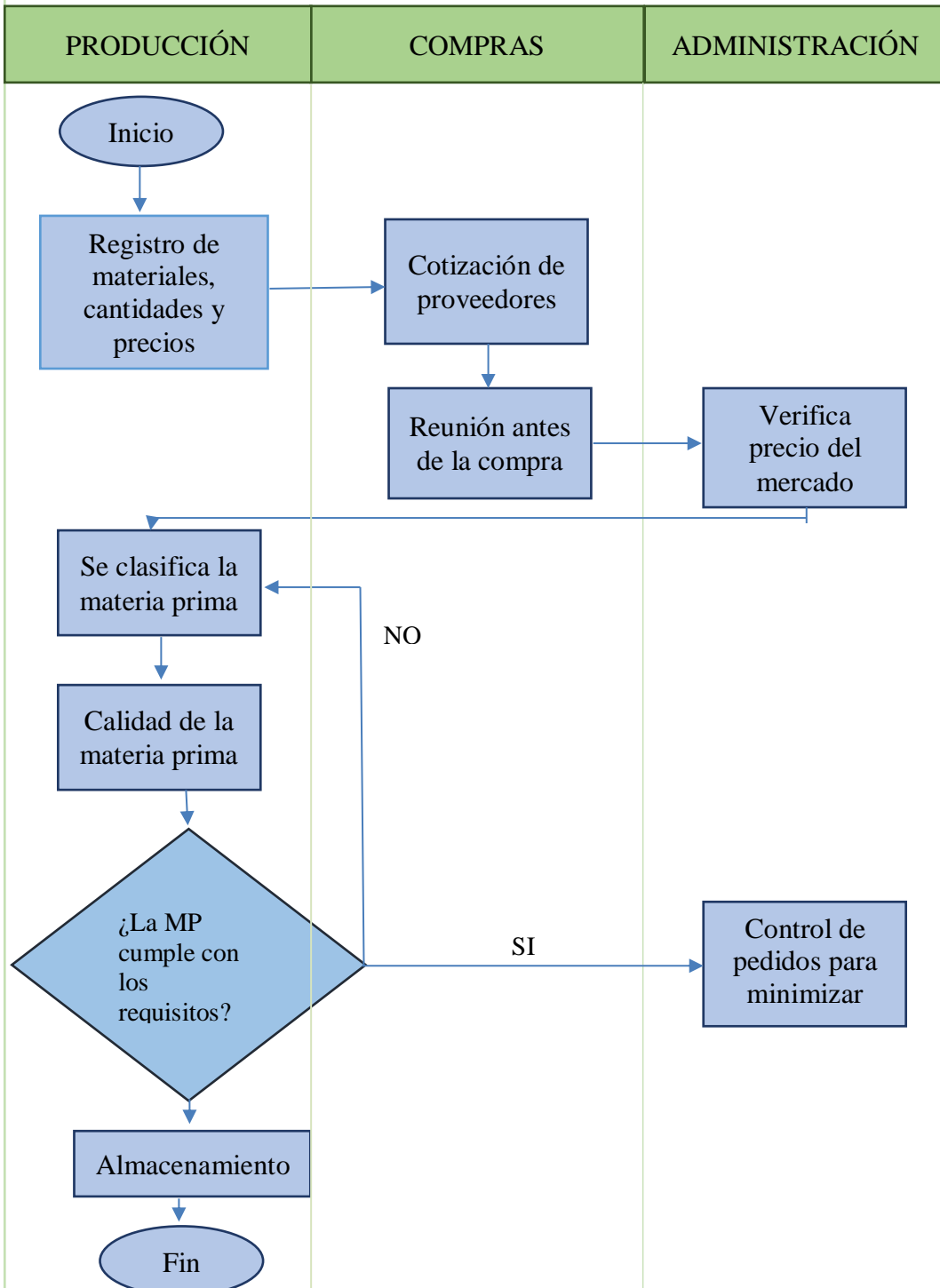
Actividades:

- Mantener registro de todos los materiales con las respectivas cantidades y precios.
- Verificar cotizaciones a proveedores.
- Establecer reuniones antes de la compra.
- Verificación de los precios del mercado.
- Identificación y clasificación de las materias primas.
- Verificación del control de calidad de la materia prima.
- Establecer un control de los pedidos para minimizar errores.
- Almacenamiento.

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 13
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

FLUJOGRAMA ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

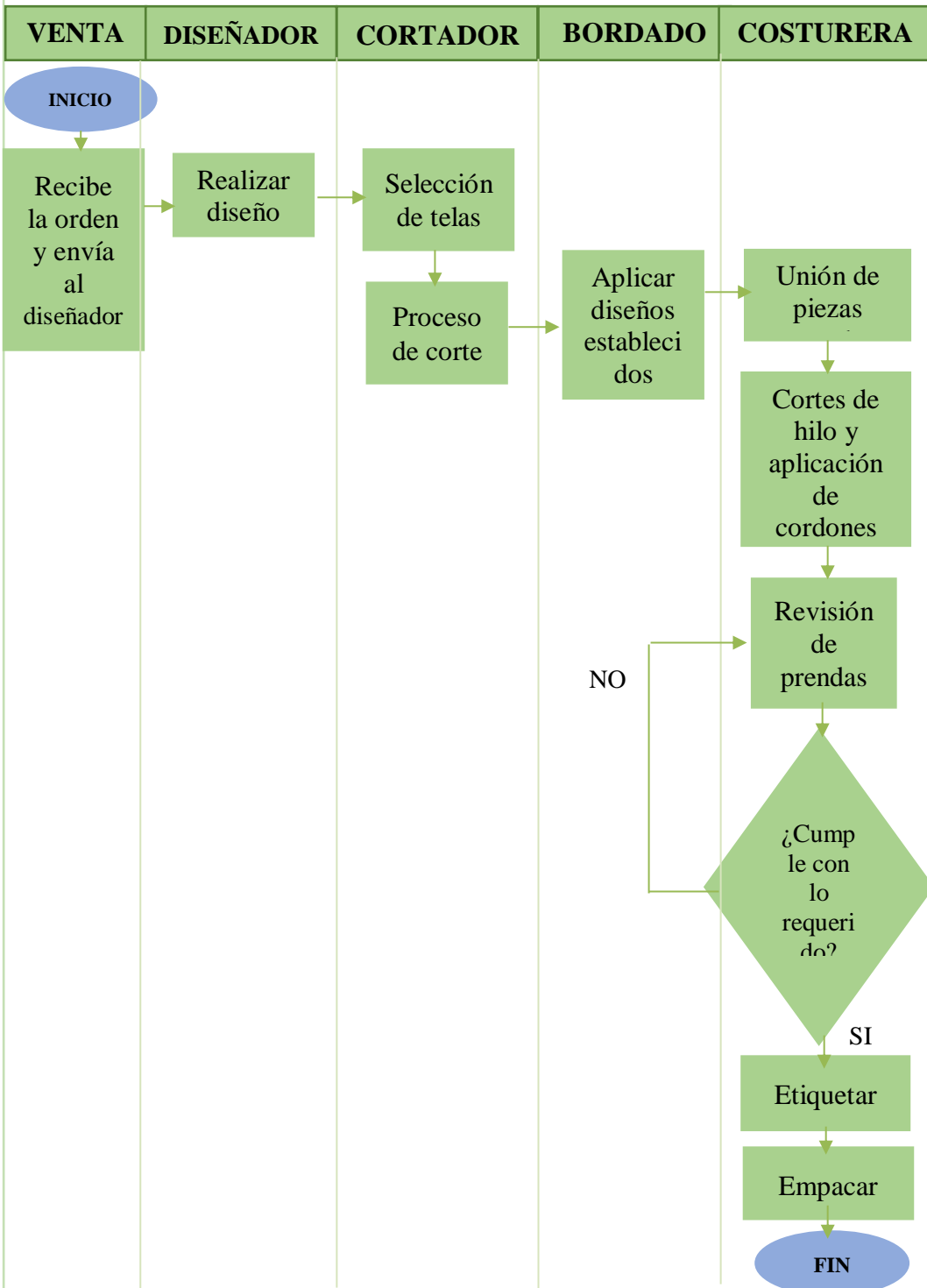


CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 14
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	
MANUAL DE PROCESOS			
<i>Producción</i>			
<p>Tipo de proceso: Operativo</p> <p>Nombre del proceso: producción</p> <p>Objetivo: Brindar productos de excelente calidad, cumpliendo con las expectativas y necesidades de todos los clientes.</p> <p>Responsable: área de producción</p> <p>Alcance: Aplica para toda la empresa en general.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recibe orden de producción y se envía al diseñador. • Realizar el diseño pedido por el cliente. • Enviar diseño al cortador responsable. • Recibe la orden de producción y selecciona la tela correspondiente • Comienza el proceso de corte • Una vez cortada la tela la envía al bordador. • Procede a aplicar los diseños establecidos por el cliente y envía a las costureras. • Realizan la unión de piezas de tela que fueron cortadas. • hacen corte de hilos, ponen argollas y cordón si fuera necesario. • Se realiza una revisión de cada una de las prendas • Etiquetadas y empaacan las prendas. • Realiza la entrega correspondiente para ser comercializadas. 			

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 15
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 16
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Comercialización

Tipo de proceso: Operativo

Nombre del proceso: Comercialización

Objetivo: Establecer estrategias que permita a la empresa casa deportiva Lagotex comercializar los productos de manera rápida, segura y eficiente obteniendo posicionamiento en el mercado.

Responsable: Área de comercialización

Alcance: Aplica para todo el personal de la empresa

Actividades:

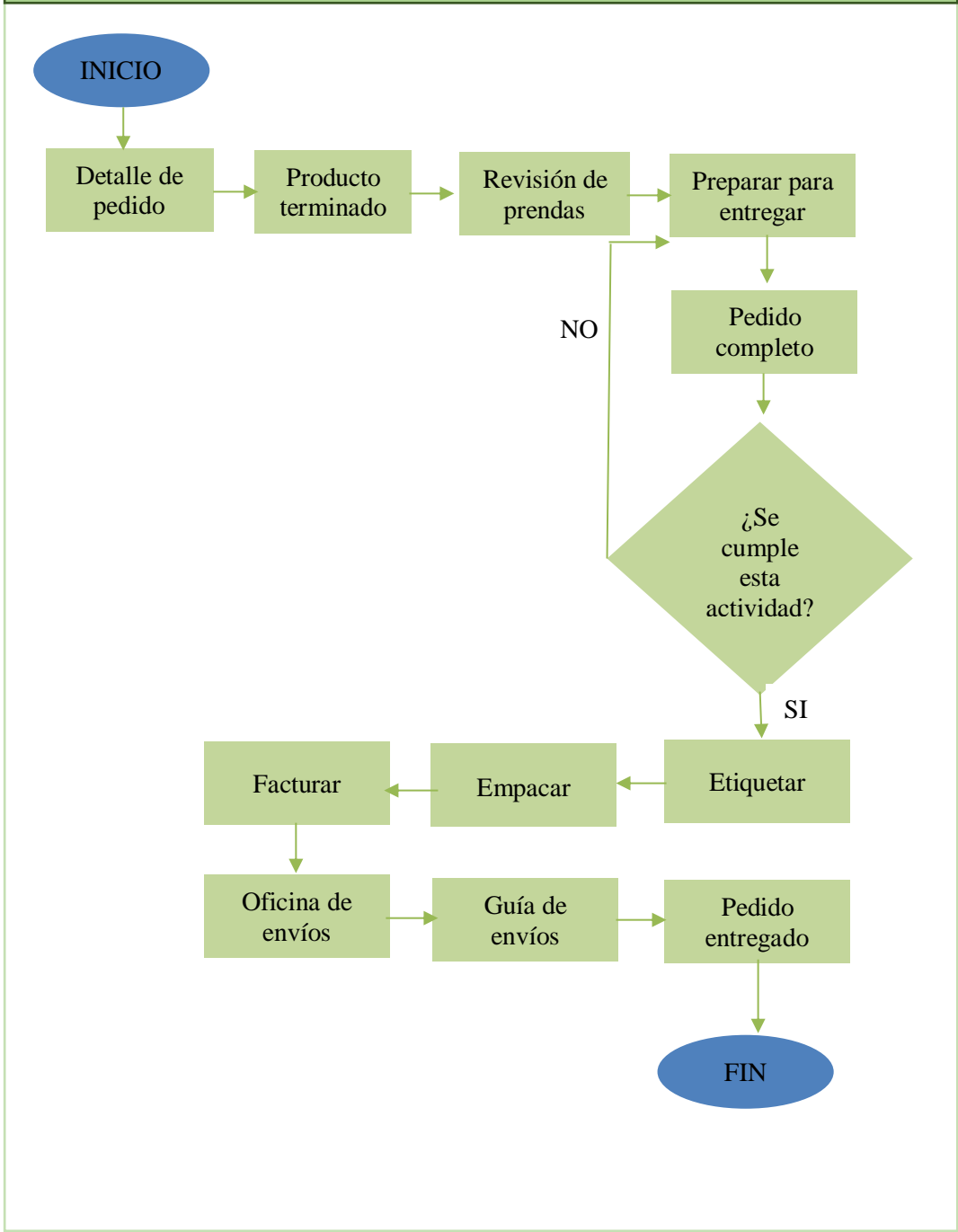
- El cliente realiza su pedido y detalla todo lo que necesita
- Se recibe el producto terminado
- Una vez elaborado su pedido se procede a revisar cada una de las prendas.
- Constatado que todo está en orden, el pedido se prepara para ser entregado o enviado
- Se procede a poner las respectivas etiquetas de marca y se empacan en bolsas para ser entregadas.
- Se realiza el debido proceso de facturación.
- En caso de ser enviados a otras ciudades se lleva el paquete hasta la oficina del servicio de envíos con todos los datos de los clientes.
- Generan la guía de envío.
- Se le envía la guía de envío al cliente.
- En caso de entrega en la tienda, la persona encargada se hace cargo de entregarle al cliente su pedido.
- Transporte y entrega del producto terminado.

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 17
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMERCIALIZACION

VENTAS



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 18
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Procesos de apoyo

Gestión de talento humano

Tipo de proceso: Apoyo

Nombre del proceso: Gestión de Talento Humano.

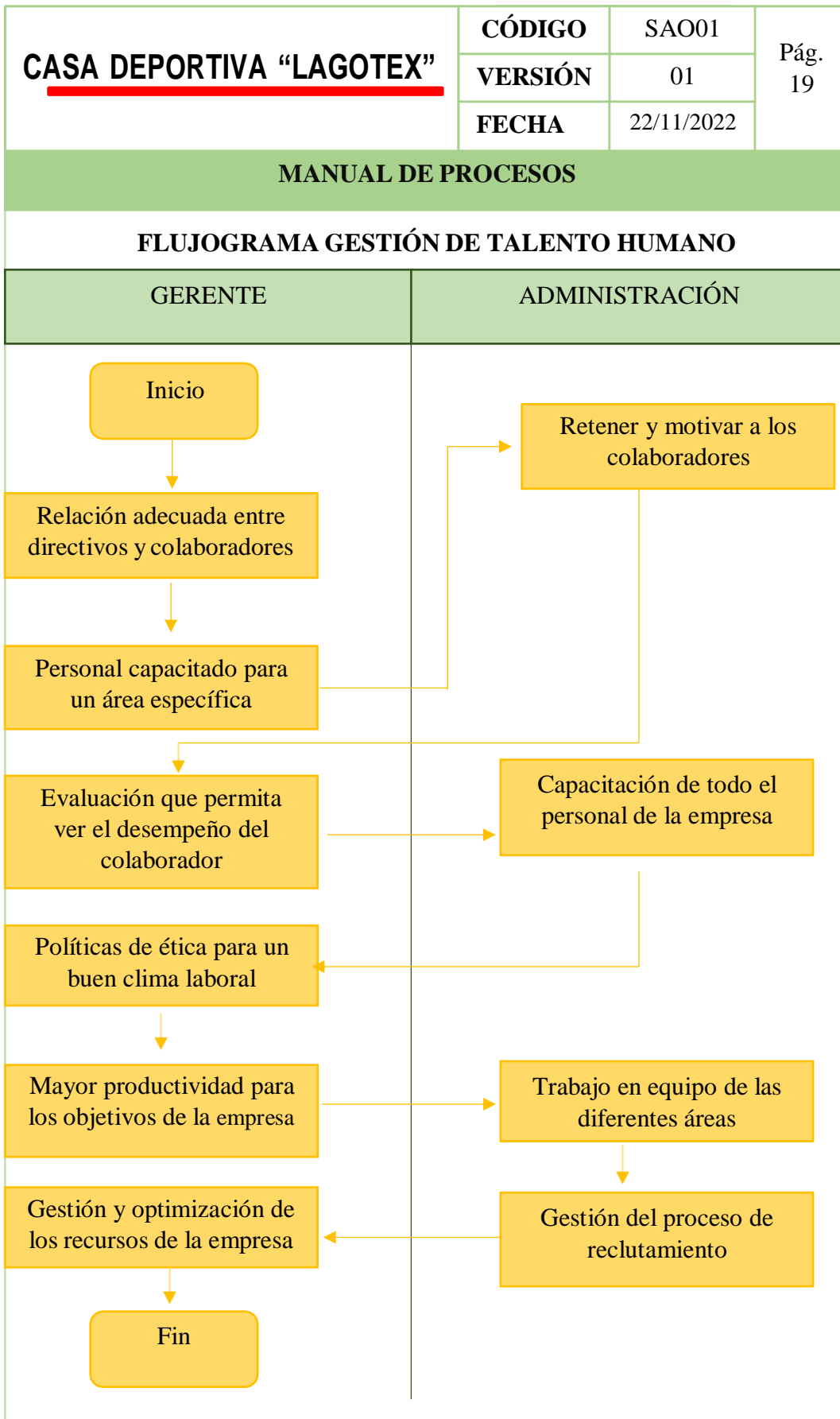
Objetivo: Diagnosticar el proceso y desarrollo de la gestión de talento humano de la empresa casa deportiva Lagotex para el desempeño productivo y laboral.

Responsable: Gerente general, área de producción y área de administración.

Alcance: Para determinar un mejoramiento continuo de todo el personal de la organización para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Actividades:

- Mejoramiento de relaciones personales entre directivos y colaboradores.
- Permite encontrar al personal capacitado para un área específica.
- Retención y motivación a los colaboradores de la organización.
- Determinar evaluaciones que permitan ver el desempeño del colaborador.
- Estar en constante capacitación de todo el personal de la organización.
- Establecer políticas de ética para la obtención de un buen clima laboral.
- Lograr mayor productividad para el alcance de los objetivos de la organización.
- Promover trabajo en equipo en las diferentes áreas.
- Gestionar el proceso de reclutamiento.
- Gestión y optimización de los recursos existentes de la empresa.



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 20
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Mantenimiento y Control de Equipo

Tipo de proceso: De apoyo

Nombre del proceso: Mantenimiento y control de equipo

Objetivo:

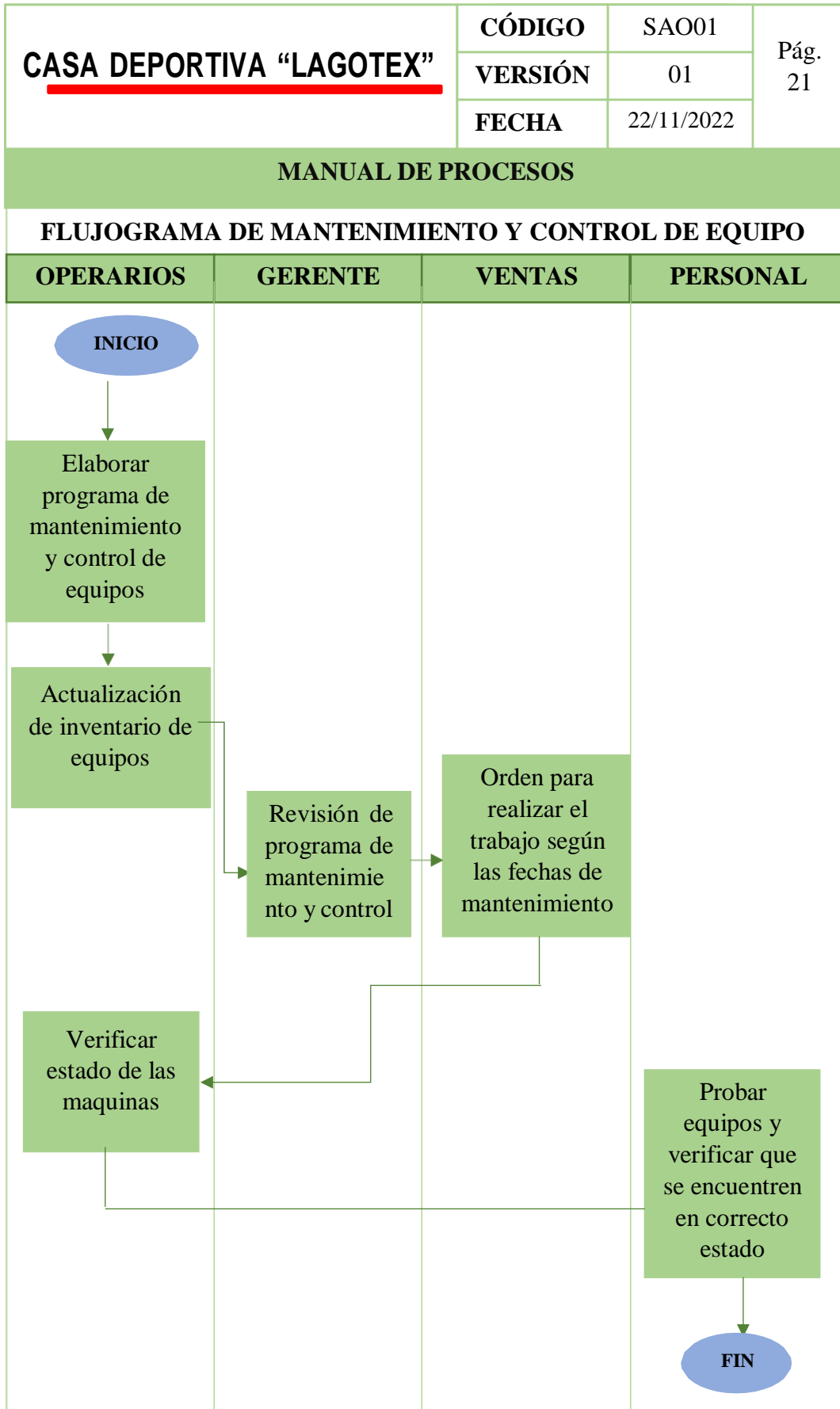
- Garantizar el mantenimiento de los equipos para su correcta utilización.
- Evitar la interrupción o alteración del proceso productivo.

Responsable: Gerente, ventas, operarios de mantenimiento.

Alcance: Todos los equipos, herramientas y estructuras que interviene en el proceso de producción, además de estar integrados en el plan de limpieza y desinfección y de ser utilizados de forma correcta siguiendo las instrucciones del fabricante.

Actividades:

- Elaborar anualmente un programa de mantenimiento y control de equipos.
- Actualizar el inventario de equipo cada cierto tiempo.
- El programa de mantenimiento es revisado por el Gerente quien, en caso de considerarlo necesario, realizará las modificaciones que considere necesarias
- Da la orden de llevar a cabo el trabajo correspondiente apeándose a las fechas establecidas en el programa de mantenimiento y control de equipos.
- Verificar que la persona encargada de realizar el trabajo en los diferentes equipos, lo realice de la manera correcta según los instructivos de cada máquina.
- Al concluir el mantenimiento de equipo pedir a la persona que se encarga de utilizarlo, compruebe que se encuentre bien y en perfectas condiciones para continuar con su trabajo.



CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 22
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

Indicadores:

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Tabla 2

Indicadores

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"		CÓDIGO	SAO01	Pág. 23
		VERSIÓN	01	
		ECHA	22/11/202	
MANUAL DE PROCESOS				
Indicador	Fórmula	Descripción	Proceso	
Satisfacción del cliente	$\frac{\text{Número de valoración positiva}}{\text{Total, de valoraciones obtenidas}}$	Mide el grado de satisfacción de los clientes que tienen al completar su adquisición		
Eficacia	$\frac{\text{Resultado alcanzado} \times 100}{\text{Resultado objetivo}}$	Sirve para comparar el nivel de eficacia que hay dentro de la empresa	Gestión de calidad	
Competitividad	Productividad + imagen + costo	Permite visualizar el nivel de competitividad que existe dentro del mercado.		
Liderazgo	$\frac{\text{Proceso de estrategia} \times 100}{\text{Proceso de equipo}}$	Permite mejorar el rendimiento empresarial con una buena relación existente entre directivos y colaborador.	Planificación estratégica	
Innovación	$\frac{\text{Ingresos} \times 100}{\text{Beneficios generados}}$	Mide la obtención de una ventaja competitiva interno y externo de la organización.		

CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 24
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

abastecimiento	$\frac{\text{Costo de Materia Prima y Materiales Costo de Fabricación}}{\text{Costo de Materia Prima y Materiales Costo de Fabricación}}$	Consiste en evaluar la relevancia que tiene la adquisición de una materia prima con un proveedor específico versus lo que cuesta su conversión en un producto terminado.	Adquisición de materia prima
Rotación de inventarios	$\frac{\text{Materia Prima empleada}}{\text{Inventario de Materia Prima}}$	Consiste en evaluar la adquisición de materia prima contra el inventario que mantiene.	
Evaluación de proveedores	Calidad de la Materia Prima Tiempo de Entrega Costo de Adquisición	Analiza cada una de las opciones de proveedores resulta en un impacto directo en la eficiencia con el que las compras se realicen.	
Calidad del proveedor	$\frac{\text{Capacidad logística x100}}{\text{Precios aceptables}}$	Mide la eficiencia y el cumplimiento de los proveedores que permite evaluar su desempeño para el crecimiento continuo de ambas partes.	Producción
Experiencia del cliente	$\frac{\text{\# de clientes satisfechos}}{\text{Total, de personas}} \times 100$	Permite conocer de primera mano el crecimiento de la empresa y una experiencia optimizada, agradable para los clientes.	

CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”		CÓDIGO	SAO01	Pág. 25
		VERSIÓN	01	
		FECHA	22/11/2022	
MANUAL DE PROCESOS				
Desempeño de entregas al cliente	$\frac{\text{Total, de Pedidos no Entregados a Tiempo}}{\text{Total de Pedidos Despachados}}$	Permite medir la eficacia con la que se esté manejando este proceso.	Comercialización	
Capacitación del personal	$\frac{\text{Colaboradores existentes}}{\text{Colaboradores convocados}} \times 100$	Aporta el logro de los objetivos organizacionales a través del desempeño de los colaboradores y en la calidad de servicios.	Gestión de Talento humano	
Mantenimiento de equipos	$\frac{\text{Número de Desperfectos en servidores}}{\text{Total, de Mantenimientos realizado}} \times 100$	Sirve para conocer el número de equipos que han pasado por el proceso de mantenimiento.	Mantenimiento	

Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex

Elaborado por: Autor de tesis

CASA DEPORTIVA “LAGOTEX”	CÓDIGO	SAO01	Pág. 26
	VERSIÓN	01	
	ECHA	22/11/202	
MANUAL DE PROCESOS			

Tabla 3

Formatos

LISTA DE FORMATOS		
FORMATO	PROCESO	RESPONSABLE
<i>Capacitación</i>	Gestión de Calidad	Gerente general
<i>Control de los procesos producción</i>	Planificación estratégica	Gerente general
<i>Registro y control de los materiales</i>	Adquisición de materia prima	Gerente general, área de producción y área de administración
<i>Entrega del producto</i>	Producción	Área de producción
<i>Facturación</i>	Comercialización	Área de comercialización
<i>Proceso de reclutamiento</i>	Gestión de talento humano	Gerente general, área de producción y área de administración.
<i>Inventario</i>	Mantenimiento y control de equipos	Gerente, ventas, operarios de mantenimiento

Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex

Elaborado por: Autor de tesis

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 27
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS			
CAPACITACIÓN			
Fecha inicio:		Hora inicio:	
Fecha fin:		Hora fin:	
FACILITADORES:		COSTO:	
CONTENIDO			
Asistentes		Área	
Objetivos y criterios de evaluación			
_____ Coordinador		_____ RRHH	

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 29
	VERSIÓN	01	
	ECHA	22/11/202	

MANUAL DE PROCESOS

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	Registro y Control de los Materiales
Nombre:	C.I.:
Cargo:	C-costo:
Almacén:	Proyecto:
Fecha de Préstamo:	

Código	Descripción	Cant	Unidad	Fecha devuelta	Cant	Estado

<hr/> Firma de usuario	<hr/> Firma de almacenista
------------------------	----------------------------

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01		Pág. 30	
	VERSIÓN	01			
	FECHA	22/11/2022			
MANUAL DE PROCESOS					
CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"		Entrega del Producto			
Empresa:					
Fecha:		LOCALIDAD			
Área:					
Número:		1	2	3	4
DESCRIPCIÓN					
ACTIVOS/BIENES:					
PROCESOS:					
NOVEDADES:					
ELABORADO:	TOTAL:				

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SA001	Pág. 31
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

FACTURA	
CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	

CLIENTE:	N° FACTURA:
DOMICILIO:	FECHA:
ID FISCAL:	VENCIMIENTO:

CÓDIGO	ARTÍCULO	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
			SUBTOTAL	
			IVA (12%)	
TOTAL, FACTURA				

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"	CÓDIGO	SAO01	Pág. 32
	VERSIÓN	01	
	FECHA	22/11/2022	

MANUAL DE PROCESOS

CASA DEPORTIVA "LAGOTEX"

Proceso de Reclutamiento

NOMBRE DE LA EMPRESA

PLAN DE TRABAJO DE RECURSOS HUMANOS

Fecha de Inicio:

Fecha de Fin:

OBJETIVO:

PROCESO	RESPONSABLE	ESTRATEGIAS/ACTIVIDADES	RECURSOS
Reclutamiento y selección			
Contratación			
Evaluación de desempeño			
Compensación			
Capacitación			

NOTAS / OBSERVACIONES:

Modelo matemático

Tabla 4

Presupuesto

Actividades	Responsables	Recursos	FECHAS DE EJECUCIÓN						Costo
			EN E	FE B	MAR Z	ABR R	MA Y	JUN	
Presupuesto de implementación del manual de proceso	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa							\$400
Procesos estratégicos									
Gestión de calidad	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa							0
Planificación estratégica	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa							0
Procesos operativos									
Adquisición de materia prima	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa							0
Producción	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa							0
Comercialización	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa							0

Procesos de apoyo								
Gestión de talento humano	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa						0
Mantenimiento y control de equipo	Selena Otavalo Gerente general de la empresa	Recursos de la empresa						0
Capacitación del personal de la empresa	Gerencia de la empresa	Computadora Internet Capacitadores						\$200
Seguimiento y control	Gerencia de la empresa	Recursos de la empresa						\$300
TOTAL, COSTO DE LA PROPUESTA								\$900

Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex

Elaborado por: Autor de tesis

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Basado en la investigación y con respecto al primer objetivo, se concluye que, al verificar el diagnóstico situacional de la casa deportiva Lagotex, se establece incidencias que se deben mejorar en la organización, a través de normas y reglamentos que se ejecuten de manera adecuada permitiendo la mejora de sus procesos de elaboración y en el ámbito administrativo, de esta manera dar cumplimiento a sus objetivos empresariales.
- Se concluyó que la casa deportiva Lagotex no tiene un correcto control de todas las actividades que realiza el personal y esto es debido a que no poseen un manual de procedimientos que les proporcione una guía adecuada de manera que se enfoque de todos los procesos que debe seguir cada uno de ellos para una buena gestión de la organización.
- El manual de procesos va dirigida a la empresa casa deportiva Lagotex (gerencia) para organizar, brindar información adecuada y guía de un proceso rentable para un buen sistema de administración que permita llevar a cabo los procesos estratégicos, operativos y de apoyo como guía orientadora para obtener buenos resultados de manera eficiente, eficaz y oportuna.

Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa objeto de estudio realizar una supervisión de la situación de la empresa en cada tiempo definido, de manera que se pueda conocer el crecimiento, desempeño de los colaboradores y de cómo está laborando la organización, para tener ideas claras y que se ejecuten correctamente sus funciones.
- Con base a la investigación se recomienda socializar el presente manual de procedimientos con todo el personal de la empresa, con el fin de que se encuentren informados de los procesos realizados en el mismo, teniendo como objetivo que ellos pongan en práctica todos los procesos y exista una mejora dentro de la empresa y así lograr los objetivos.
- Se recomienda a la empresa Lagotex considerar la propuesta planteada de manera favorable que pueda obtener resultados y que permita su función de forma correcta, encaminada al control de todas las actividades de la organización, así mismo realizar actualizaciones del manual, dado el caso de que se incremente algún proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Asanza, M. I., Miranda, M. M., Ortiz, R. M., & Espín, J. A. (2016). Manual de procedimiento en la Empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (2254-7630). Recuperado el 16 de junio del 2022 de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.htm>
- BRIENO, M. (2013). MAPEO DE PROCESOS. Obtenido de <http://es.slideshare.net/mabrieno/mapeo-de-procesos-curso-1>
- Briones, M (2014) Diseño de indicadores de gestión para el departamento de finanzas y administración en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP provincia del Azuay. Tesis de posgrado. Cuenca-Ecuador. Recuperado de: 10395.pdf (uazuay.edu.ec)
- Cantón, I (2010) Introducción a los Procesos de Calidad REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 8, núm. 5, 2010, pp. 3-18 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración Proceso Administrativo*. Madrid, España: Mc Graw Hill
- Gómez, G (1997). *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. México. Mc. Graw Hill. Pg. 117.
- Guamán, J. (2017). *“Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos para la Empresa “Prefabricados de Concreto Flores, de la Ciudad de Nueva Loja, Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, y su Incidencia en el año 2016”* Previo a la obtención del título. Universidad Nacional de Loja. Loja – Ecuador. Recuperado el 16 de junio del 2022 en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19324/1/TESIS%20JENNY%20GUAMAN%20ORDO%c3%91EZ.pdf>
- Hirt, Ramos, Adriaenséns & Flores (2004) *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Mc Graw Hill, Pág. 243.

- Malán, G. (2019). *“Diseño de Manual de Procedimientos para El Control de Inventarios para la Empresa Comercial Cultura & Negocios del Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos”*. Previo a la obtención del título. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Recuperado el 15 de junio del 2022 en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13046/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-98.pdf>
- Mejía, C (2004) los valores corporativos, documentos planning. Recuperado de: Microsoft PowerPoint - LOS VALORES CORPORATIVOS (planning.com.co)
- Morales, C (2018). Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua. Previo a la obtención del título. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recupero el 21 de noviembre del 2022 en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27621/1/465%20O.E..pdf>
- Rodríguez (2004). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning
- Ruiz, W (2011) “ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA” RECUPERADO DE: TA0013.pdf (uta.edu.ec)
- Togra, N (2015) diseño de un manual de procesos para la empresa industrial, mecánica de precisión lema del pacifico, Meprelpa S.A. *Tesis de pregrado. Universidad Politecnica Salesiana*. Cuenca-Ecuador. Recuperado de: Diseño de un manual de procesos para la Empresa Industrial, Mecánica de Precisión Lema del Pacífico, MEPRELPA S.A. (ups.edu.ec)
- Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimiento como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado el 17 de junio del 2022, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.

VIGNATTI, M (2007) Licenciatura en Diseño de la Comunicación Visual. [en línea]. Argentina Buenos Aires: [s.n.], 2007. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-marketing-produccioncostes/marketing-definicion-objetivos-produccio>

ANEXOS

Tabla 5

Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Innovación de productos.• Relación de compañerismo entre todo el personal de la empresa.• Bajo costos de fabricación• Abrir puntos de ventas en los lugares más concurridos de la ciudad.	<ul style="list-style-type: none">• Empleados no capacitados en cada una de sus labores.• Productos mal elaborados.• No disponer de una bodega para el correcto mantenimiento de telas.• Maquinaria no actualizada.• Falta de cumplimiento al cliente debido a la demanda.• Deudas pendientes
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Sacar una nueva línea de productos.• Alianzas estratégicas.• Contratar a nuevos empleados con experiencia en los cambios a realizar.• Realizar promociones o publicidad en eventos deportivos.	<ul style="list-style-type: none">• Escasez de asociantes para extender el mercado.• Crecimiento de la competencia.• Crisis nacional.• Pandemia

Nota. Fuente: Casa deportiva Lagotex.

Elaborado por: Autor de tesis.