



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN, EN LA
EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO,
PROVINCIA DE PICHINCHA.**

Componente Práctico previo a la obtención del Título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Negocios.

Autor

Espín Naranjo Holguer Marcial

Tutora

Ing. Tatiana Rodríguez Ruiz, MDO

AMBATO – ECUADOR

2023

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

Yo, Espín Naranjo Holguer Marcial, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN, EN LA EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”, como requisito para optar al grado de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

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 Ambato, a los 15 días del mes de Marzo del 2023, firmo conforme:

Autor: Espín Naranjo Holguer Marcial

Firma:



Número de Cédula: 2200085666

Dirección: Orellana, Francisco de Orellana

Correo Electrónico: marcialespin@hotmail.com

Teléfono: 0993973912

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN, EN LA EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA” presentado por Espín Naranjo Holguer Marcial, para optar por el Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación 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 del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 15 de Marzo del 2023



Firmado electrónicamente por:
**TATIANA
GUADALUPE
RODRIGUEZ RUIZ**

.....
Ing. Tatiana Rodríguez Ruiz, MDO
C.C. 1804257259

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 15 de Marzo del 2023



.....
Espín Naranjo Holguer Marcial

C.I. 2200085666

APROBACIÓN PAR REVISORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN, EN LA EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 15 de Marzo, 2023

.....

Ing. Bucheli Ponce Fabián Patricio

PAR REVISOR

.....

Ing. Hernández Espín Luis Voroshilov

PAR REVISOR

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, esposa e hija, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo, se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Holguer

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, por guiarme a lo largo de la existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

Gracias a mis padres: Cesar Espín y Marina Naranjo, esposa .Karina Quiroz, mi Hija Tatiana Espín por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios inculcados.

Agradezco a los docentes de la Universidad Tecnológica Indoamericana por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional, especialmente, a la Master Ing. Tatiana Rodríguez tutora de mi proyecto investigativo, quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud, por su valioso aporte para la investigación.

Holguer

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN PAR REVISORES	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
Tema:.....	2
Contextualización.....	2
Análisis Crítico.....	6
Justificación.....	6
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II	9
PROPUESTA.....	9
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Modelo operativo de ejecución de la propuesta	12
Modelo Gráfico	12
Estructura del Manual de Procesos	12
Modelo Verbal	13
Estructura del Manual de Procesos	15

Modelo Matemático	30
Implementación del Manual de Procedimientos	30
Plan de Ejecución.....	30
Capacitación.....	31
Cronograma de Ejecución del Manual de Procesos	29
Presupuesto de la aplicación del manual de procesos	30
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 31
Conclusiones	31
Recomendaciones.....	32
 BIBLIOGRAFÍA.....	 33
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de Ejecución del Manual de Procesos	29
Tabla 2. Presupuesto de la aplicación del Manual de Procesos	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de Problemas	6
Figura 2. Estructura del Manual de Procedimientos	12
Figura 3. Apartados del Manual de Procedimientos	13

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

TEMA: MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.

AUTOR: Espín Naranjo Holguer Marcial

TUTORA: Ing. Tatiana Rodríguez Ruiz, MDO

RESUMEN EJECUTIVO

La Compañía de Alquiler y Suministro Petrolero RS ROTH opera en Ecuador desde el año de 1993, su especialidad es la de satisfacer los requerimientos del mercado y ofrecer soluciones energéticas especializadas y adecuadas a la medida de sus proyectos, en los sectores: Petrolero, Minero, Floricultor, Constructor, Industria en general y eventos artísticos; ejecutado proyectos importantes que constituyen la muestra más grande de la calidad del servicio que impulsa con decisión competencia y gestión a sus clientes. La presente investigación consiste en la elaboración de un manual de procedimientos para el área de producción para la empresa industrial RS ROTH S.A., para ello se procederá a diagnosticar la situación actual de la empresa, igualmente, a analizar los problemas que presenta la organización mediante la aplicación de la herramienta del árbol de problemas. Para luego proponer la implementación de un manual de procedimientos para el área de producción mediante el modelo operativo, el mismo que contribuya a la mejora de los procesos y optimización de los recursos, para que la organización pueda cumplir los objetivos planteados, consiga mejores beneficios económicos, una mayor rentabilidad y una mejor demanda de sus servicios.

DESCRIPTORES: Manual, Procesos, Mercado, Objetivos, Planificación Estratégica, Tácticas.

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

**THEME: PROCESS MANUAL FOR THE PRODUCTION AREA IN THE
INDUSTRIAL COMPANY RS ROTH S.A., IN THE CITY OF QUITO,
PROVINCE OF PICHINCHA.**

AUTOR: Espín Naranjo Holguer Marcial

TUTORA: Ing. Tatiana Rodríguez Ruiz, MDO

ABSTRACT

The RS ROTH Oil Leasing and Supply Company has been operating in Ecuador since 1993, specializing in satisfying market requirements and offering specialized energy solutions tailored to your project in the sector; Petroleum, Miner, Floriculturist, Builder, industry in general and artistic events, carried out important projects Year that constitute the largest sample of the quality of the service that decisively promotes competence and management to our clients. The present investigation consists of the elaboration of a procedures manual for the production area for the industrial company RS ROTH S.A., for this, the current situation of the company will be diagnosed, as well as the problems that the organization presents through the application of the problem tree tool. To then propose the implementation of a procedures manual for the production area through the operating model, the same that contributes to the improvement of processes and optimization of resources, so that the organization can meet the objectives set, achieve better economic benefits. , higher profitability and better demand for their services.

KEY WORDS: Market, Objectives, Strategic Planning, Tactics.

INTRODUCCIÓN

Las diversas empresas que se dedican a ofertar servicios, deben tomar en cuenta que la eficiencia en los servicios prestados es fundamental para mantener la fidelidad por parte de los clientes.

De acuerdo a lo anterior, y para cumplir con lo indicado, se tiene a los manuales de procedimiento, que constituyen la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización, dentro del cual se especifican diversas políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera más eficaz y eficiente.

Por lo tanto, para la empresa RS ROTH S.A. es importante la aplicación de un manual en los procesos en el área de producción que le permita ofrecer sus servicios de forma óptima y eficiente, el manual de procesos facilitará que la empresa organice de forma eficiente los servicios que oferta como las instalaciones que permite poner en marcha centrales de generación 5, 10 y 20 MW, tratamientos de gas que contribuye para reducir el consumo del diésel, oferta de aditivos y sistemas químicos para realizar la limpieza de tuberías, estimulaciones matriciales para maximizar la producción de petróleo.

El desarrollo de la presente investigación se divide en las siguientes partes:

En el Capítulo I, se describe el problema de estudio, con la declaración del tema, luego se tiene la contextualización, posteriormente se tiene el análisis crítico, la justificación, y por último los objetivos, general y los específicos.

En el Capítulo II, consta la propuesta, objetivos, el general y los específicos, además el modelo operativo de ejecución de la propuesta. Además, se tienen las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Para concluir se presenta la bibliografía como respaldo del estudio y los correspondientes anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema:

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A.

Contextualización

Los procedimientos tanto administrativos como tecnológicos a medida que pasa el tiempo se convierten en rutinas, que se modifican de acuerdo con las actividades que establece la empresa, sin embargo, en la actualidad con el avance tecnológico y el requerimiento que demanda cada cliente es necesario que se establezcan lineamientos que permitan desarrollar actividades con eficiencia dentro de una estructura organizacional. En este punto los manuales de operaciones que ayuden al recurso humano a optimizar procesos, reducir errores y realizar con eficacia las actividades establecidas por la empresa (Millar, 2010).

RS ROTH S.A., es una empresa que se creó en 1993 por las necesidades que demandaban diferentes industrias como las hoteleras, florícolas, sector petrolero que para su funcionamiento necesitaban de generadores eléctricos industriales, en esta época la empresa generó 150 puestos de trabajo. En el 2000 siguió expandiéndose y dio paso a línea de producción y estimulación que

involucraba el bombeo de alta y baja presión. En la actualidad se convertido en una empresa exitosa que se dedica a la venta, mantenimiento y también repara los generadores eléctricos para el bombeo de alta o baja presión.

La empresa está ubicada en Sector el Cajón – Calderón, cantón Quito, con una trayectoria en la actualidad de 30 años, que brinda el servicio integrado en sistemas eléctricos como instalaciones, operación y mantenimiento, monitoreo de los grupos electrógenos, además cubre la renta de equipos de alta capacidad con una gran potencia nominal hasta 2000Kw.

Datos Informativos

La Empresa Industrial RS ROTH S.A. está ubicada en la Av. Mariana de Jesús y Bonanza, Sector El Cajón – Calderón en la Ciudad de Quito, tiene como actividad económica principal ofrecer soluciones energéticas adecuadas y especializadas a medida de los proyectos en el sector petrolero, floricultor, minero, constructor, y la industria en general, viene operando en nuestro país desde el año de 1993.

Misión

R.S.ROTH S.A. comparte y respalda el desarrollo de la industria en general. Ofrecemos servicios de alquiler, operación y mantenimiento de equipos de generación eléctrica y bombeo de alta presión, aplicando las mejores prácticas, técnicas de seguridad, control de calidad, protección de la salud de los trabajadores y cuidados del ambiente para satisfacer las múltiples necesidades de nuestros clientes.

Visión

Constituirnos en la solución energética y el agente dominante del desarrollo industrial a nivel nacional. Llegar a ser el número uno en servicios especializados

con la fortaleza de una gran empresa combinada con la agilidad y adaptabilidad de una pequeña empresa.

Política integrada de gestión

En R.S. ROTH S.A., se dedican al servicio de alquiler, operación y mantenimiento de unidades de generación eléctrica, equipos de bombeo de alta presión y componentes afines a los sectores hidrocarburífero, minero e industria en general. Diseñando y desarrollando soluciones a la escala de los requerimientos de nuestros clientes. Sustentamos todas nuestras actividades en la calidad de nuestros servicios, la competencia de todo el personal, el adecuado mantenimiento técnico de los equipos, la protección del medio ambiente, y la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores.

En la actualidad la empresa se demora más de lo habitual en el área de procesos, el desempeño de los colaboradores no es el óptimo, el desarrollo de soluciones que ofrecen a los clientes toma demasiado tiempo, la organización funcional, mantiene una escasa comunicación entre los empleados y jefe, lo que afecta en el cumplimiento de metas establecidas en la empresa.

En el área de producción se ha observado que los procesos son elaborados de forma tradicional o mecánica, es decir sin tomar en cuenta ningún parámetro o verificación mediante una guía que permita estructurar si los pasos que realiza son ejecutados en el tiempo y la representación correcta, así como tampoco se verifica si el personal que realizar los procesos de forma eficiente.

Es base a estas observaciones es necesario verificar si existen normas que regulen estos procedimientos en la producción tomando en cuenta que de esta área depende garantizar el rendimiento la empresa y evitar errores que afecten la confiabilidad de la misma.

El manual de procedimientos es una herramienta esencial para las organizaciones, porque en los manuales se especifican políticas, aspectos legales, controles y procedimientos, con lo cual se garantiza la ejecución de las tareas de manera eficaz y eficiente, la ausencia del manual evita que las diferentes actividades se desarrollen de manera eficaz y eficiente, dentro de la organización.

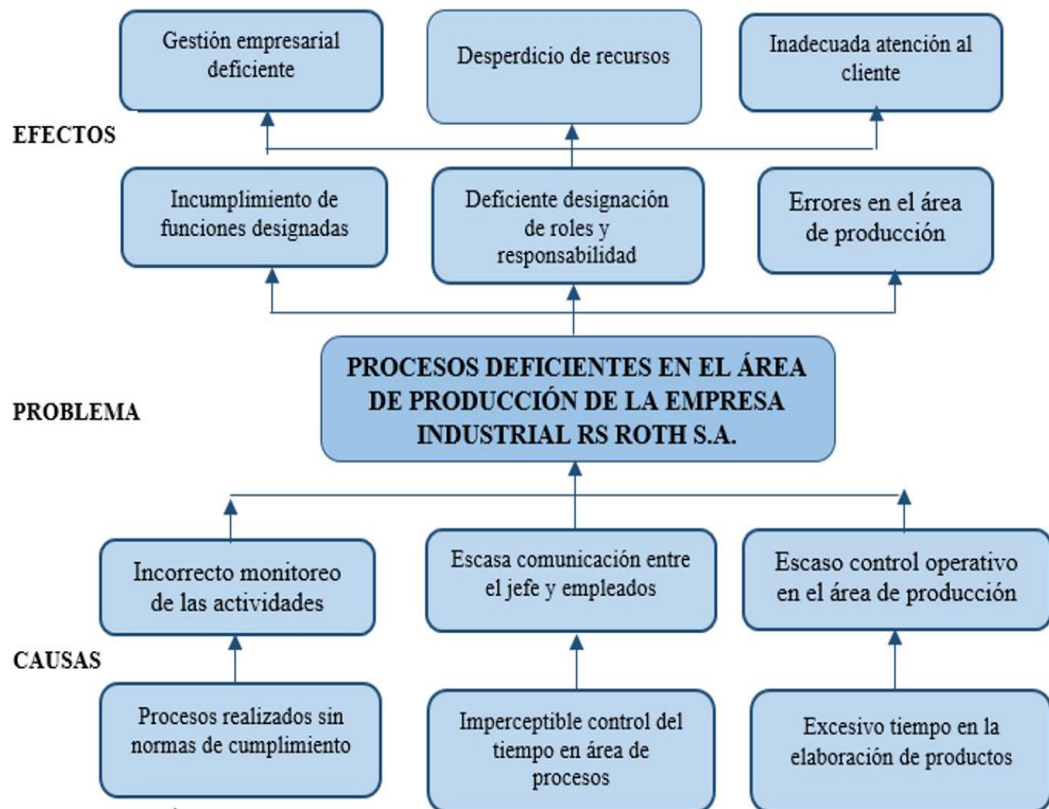
Es importante indicar que un manual de procedimientos recopila toda la información sobre los procesos necesarios para ejecutar una actividad o tarea dentro de la organización, con este instrumento se mejora la comunicación entre todas las personas involucradas en los procesos con lo que se garantiza un trabajo organizado.

El manual de procedimientos es una guía para orienta la consecución de los resultados esperados, es importante señalar que los manuales son considerados como instrumentos de control que sirve para detectar errores y mejorar los procedimientos para aumentar la eficiencia operacional, por esta razón es recomendable que se concrete en el presente proyecto la aplicación de un Manual de Procesos para el Área de Producción en la Empresa Industrial RS ROTH S.A.

Análisis Crítico

Figura 1

Árbol de Problemas



Nota: Espín, Holguer

Justificación

El desarrollo de la presente investigación es muy importante para la empresa RS ROTH S.A., porque le permite analizar el progreso, de los procesos de producción e identificar las falencias que se producen dentro del área, para así poder establecer las dificultades que existen y crear medidas de contingencia, que ayuden subsanar las mismas.

La empresa cuenta con una amplia trayectoria, pero sin embargo no maneja un control de procesos en al área de producción, lo que genera que estos métodos no sean eficientes, por lo que se considera que esta investigación es trascendental porque aporta con fundamentos que son los manuales de procedimientos, la función

que cumplen, su estructura y funcionamiento y como aportan en la mejora de la productividad de la empresa. La información que se obtenga a través de la indagación se utilizará para la creación de un manual de procesos en al área de fabricación.

La creación de un manual de funciones del área de producción posee un gran impacto, porque permitirá que la compañía mejore sus procesos productivos, asegurando la eficacia del proceso hasta la etapa final, la cual es la entrega al cliente del servicio, además, contribuirá para que la gestión de la empresa sea de óptima calidad y que se brinde un buen servicio, mismo que brinde satisfacción a todos los clientes.

El manual de procedimientos, permitirá que la empresa establezca lineamientos para evaluar el desempeño de los empleados y colaboradores de la compañía, aunque se resalta que el recurso humano, con el que cuenta la empresa posee una alta experiencia laboral y juicio profesional, es fundamental que exista un instrumento que pueda ser utilizado como una herramienta para transmitir conocimientos, prácticas y funciones, que conlleven a mejorar la eficiencia y organización del manejo de recursos humanos, con el cual se puedan optimizar los tiempos en el área de producción, lo que conllevará a mejorar la productividad y eficiencia en sus procesos.

Esta investigación busca mejorar la productividad de la empresa además de beneficiar a los trabajadores y clientes optimizando tiempos de producción, eficiencia en las actividades realizadas y que el servicio brindado sea de entera satisfacción del cliente.

Finalmente, se establece que la presente investigación es conveniente de implementarla, porque busca mejorar los procesos de producción de la empresa, puesto que le permitirá seguir manteniéndose como una organización pionera en el país, con una gran trayectoria en el servicio que oferta, cumpliendo los más altos niveles de calidad.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para el área de producción para la empresa industrial RS ROTH S.A.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa, tomando como referencia la aplicación de la contextualización.
- Analizar las problemáticas que presenta la organización en el área de producción, para poder tomar las debidas acciones correctivas.
- Proponer la elaboración e implementación de un manual de procedimientos para el área de producción, para optimizar los recursos y obtener mejores beneficios.

CAPÍTULO II

PROPUESTA

Tema

Manual de procedimientos que mejore la gestión del área de producción mediante procesos y normas establecidos para el desarrollo adecuado de la Empresa Industrial RS ROTH S.A.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos en el área de producción, mediante formatos ya establecidos para la Empresa Industrial RS ROTH S.A.

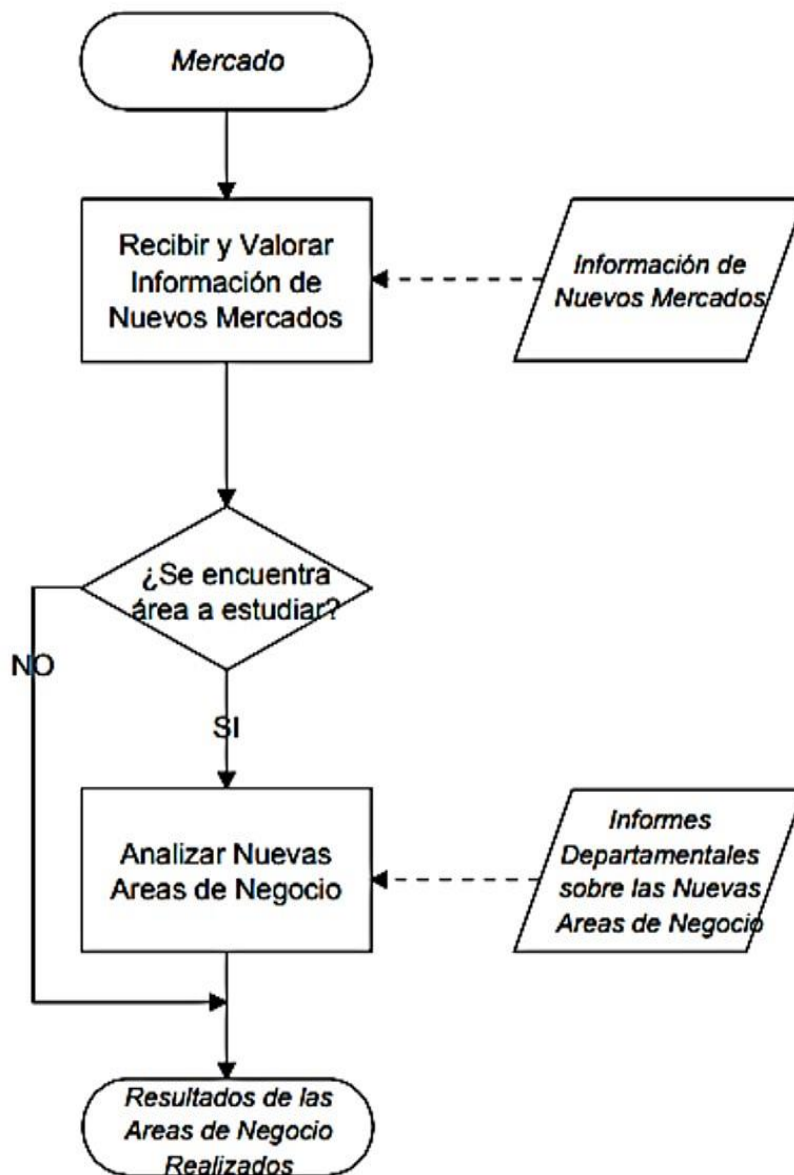
Objetivos Específicos

- Definir la estructura del manual de procesos para un mejor entendimiento y socialización entre los colaboradores de la empresa.
- Establecer los lineamientos a seguir, a través de un manual de procesos, especificando los pasos para la aplicación de la propuesta planteada.
- Diseñar el cronograma de ejecución del manual de procesos para cumplir el tiempo establecido por los directivos de la Empresa RS ROTH S.A.

Análisis de la situación actual de la empresa

Diagrama de flujo original

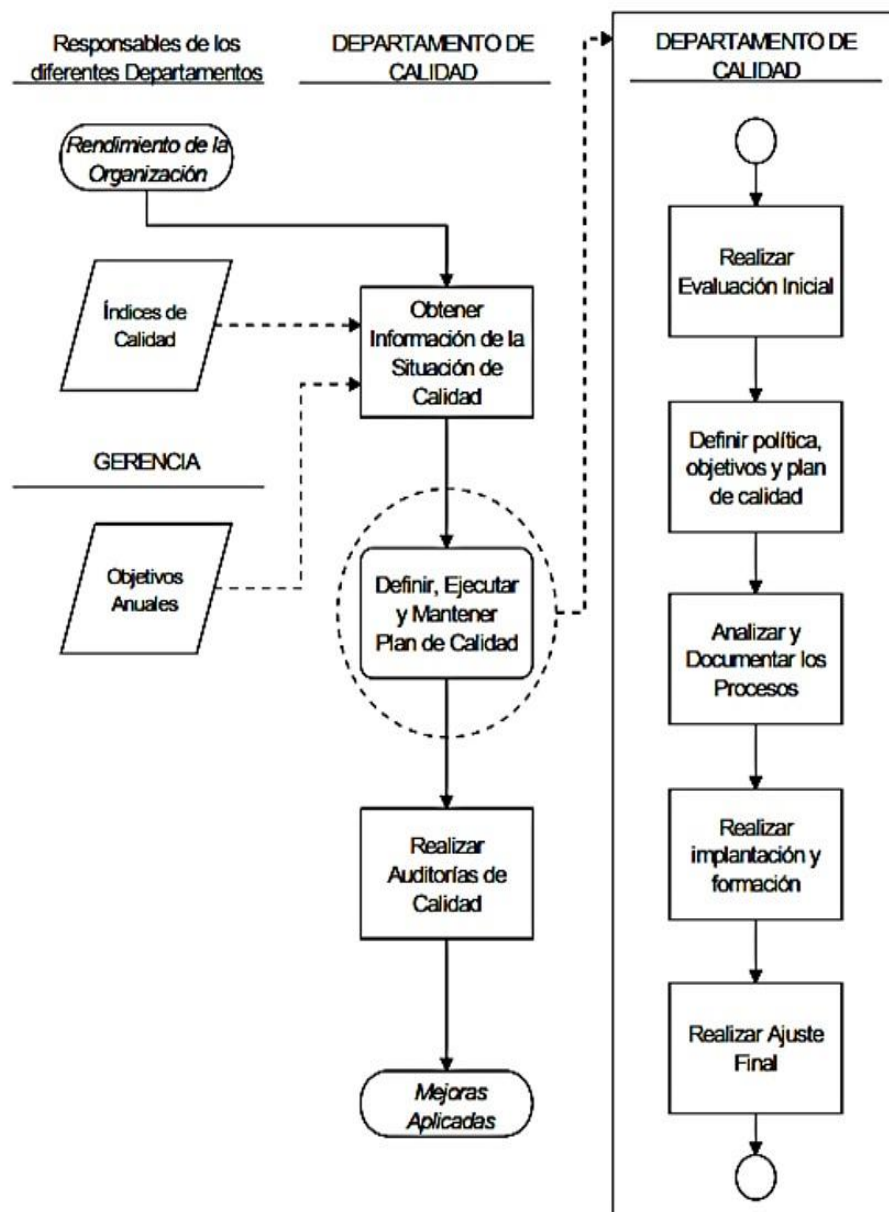
Seguidamente se indica el diagrama de flujo original con el cual ha estado viniendo laborando la empresa, por lo cual es primordial que se replanteen ciertos procedimientos, con la finalidad de que se cumplan las metas propuestas. Se puede apreciar que no existe una adecuada coordinación entre los departamentos, aquello retrasa la planificación de las operaciones.



Nota: Espín, Holguer

Diagrama de flujo del proceso mejorado

A continuación se presenta un diagrama de flujo, en el cual se puede evidenciar el proceso mejorado, con el cual se pretende obtener óptimos beneficios en la prestación de sus servicios y con ello conseguir, que los colaboradores se sientan más empoderados con la organización.



Nota: Espín, Holguer

Modelo Operativo de ejecución de la propuesta

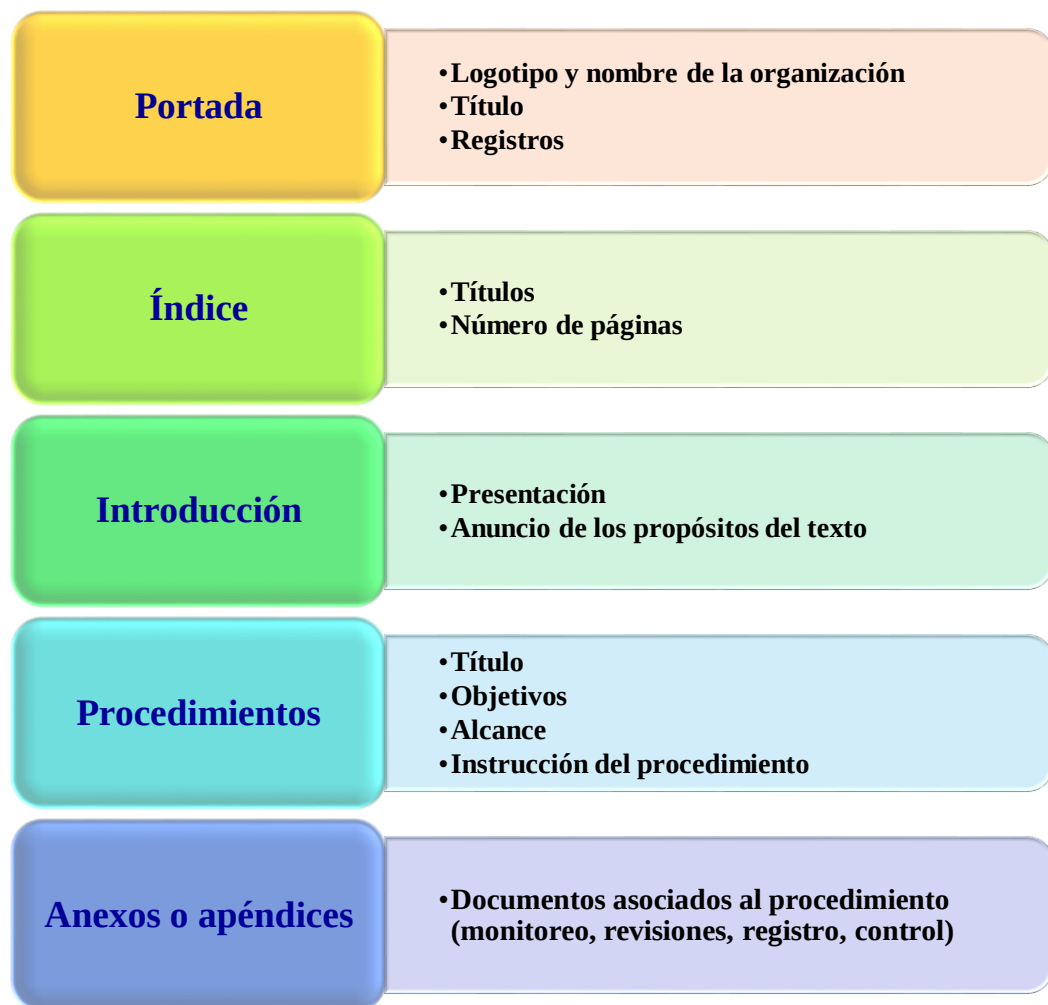
Modelo Gráfico

En la presente investigación como parte de la propuesta se ejecutará la elaboración de un Manual de Procedimientos, el mismo que se lo implementará de acuerdo al siguiente modelo gráfico.

Estructura del Manual de Procesos

Figura 2

Estructura del Manual de Procedimientos

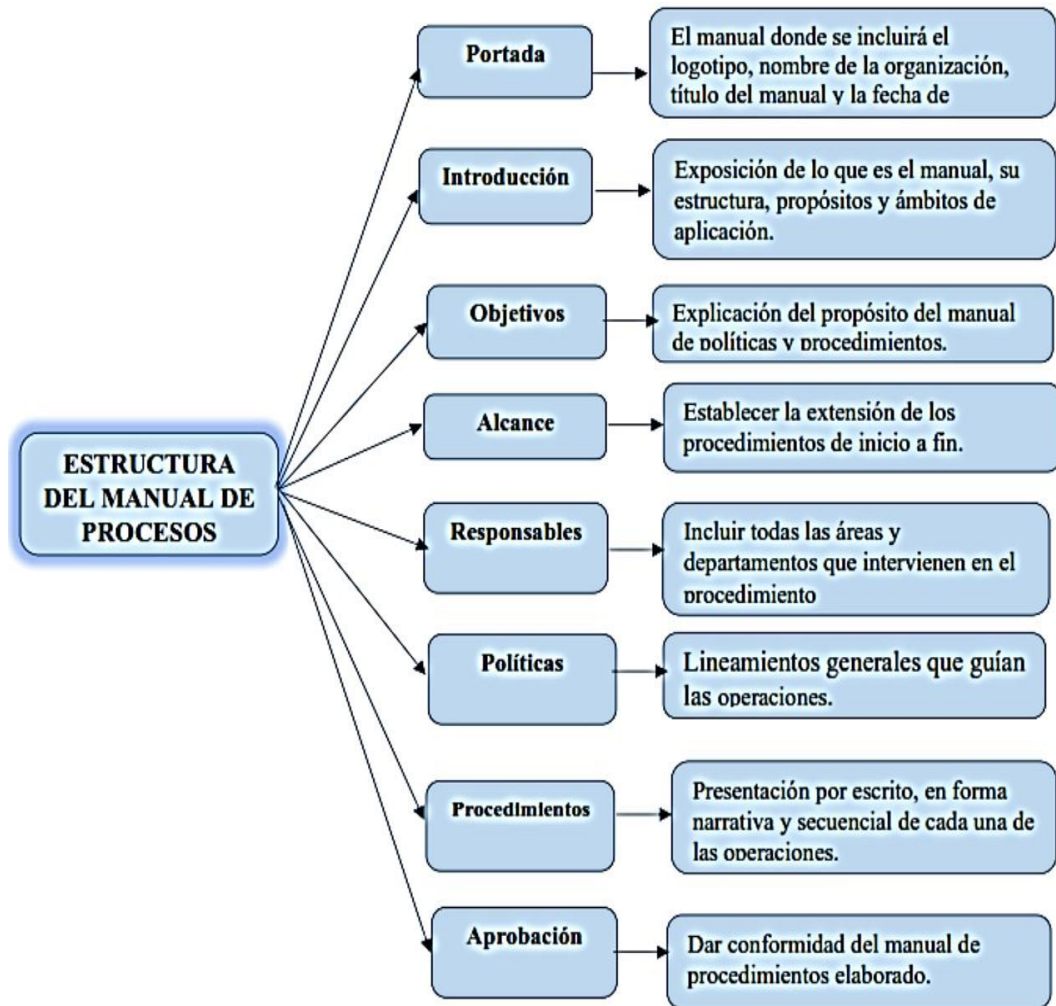


Nota: (Stagnaro & Camblong, 2015)

Organizador Gráfico de la Estructura del Manual

Figura 3.

Apartados del Manual de Procedimientos



Nota: Espín, Holguer

En la figura anterior, se detalla cómo está estructurado el Manual de Procesos y las funciones que deben ejecutarse en cada punto establecido.

Modelo Verbal

A continuación se presenta el Manual de Procesos para el Área de Producción en la Empresa Industrial RS ROTH S.A.



**MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN
EN LA EMPRESA INDUSTRIAL RS ROTH S.A.**

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. MISIÓN**
- 3. VISIÓN**
- 4. VALORES INSTITUCIONALES**
- 5. POLÍTICAS**
- 6. OBJETIVO GENERAL**
- 7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 8. ALCANCE**
- 9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**
- 10. PROCESOS**
- 11. SUBPROCESOS**

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

Manual de Procesos

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Vivanco, 2017)

Conforme a la conceptualización anterior, los manuales de procedimiento son un tipo de recurso, que consta de un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo.

De la misma manera, se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una organización, en el cual contiene políticas, controles de un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica, con la finalidad de obtener óptimos resultados y mejores beneficios.

Según (Gómez, 2020), los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: cobro de cuentas, procedimiento para pago de nómina, entre otros.

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

El manual de procesos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que ahí es donde estipula claramente y se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización. (Impulsa, 2020)

Los manuales de procesos deben estar escritos en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También se debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la empresa. (Euroinnova, 2021)

Uno de los puntos importantes es que este documento debe ser leído por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se reintegran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos, funciones y los productos o servicios.

La estructura de un Manual de Procesos consta de los siguientes apartados:

- **Portada**

También denominada caratula, es la presentación oficial del manual el cual debe contener el logotipo, nombre de la organización, título del manual y la fecha de la elaboración.

- **Introducción**

En este punto se da una rápida explicación de lo que contiene el manual, su estructura, propósitos y alcance.

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

- **Objetivos**

Explicación del propósito del manual, de las políticas y de los procedimientos a cumplirse.

- **Alcance**

Determinar los pasos de los procedimientos de inicio hasta el fin de cada procedimiento.

- **Responsables**

Se debe incluir las áreas y los departamentos que intervienen en los procesos con las personas responsables.

- **Políticas**

Debe incluirse los lineamientos generales que servirán de guía para las diferentes operaciones.

- **Procedimientos**

Es la redacción en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se describen en el manual.

- **Aprobación**

Concluido la elaboración de manual de procesos los directivos de la empresa deben dar su aprobación para distribución y socialización.

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

INTRODUCCIÓN

La Compañía de Alquiler y Suministro Petrolero RS ROTH opera en Ecuador desde 1993, especializándose en satisfacer los requerimientos del mercado y ofrecer soluciones energéticas especializadas y adecuadas a la medida de su proyecto en el sector; Petrolero, Minero, Floricultor, Constructor, industria en general y eventos artísticos, ejecutado proyectos importantes que constituyen la muestra más grande de la calidad del servicio que impulsa con decisión competencia y gestión a nuestros clientes.

La Empresa Industrial RS ROTH ha detectado la necesidad de la Implementación de un Manual de Procesos para el área de producción, con la finalidad de mejorar el desempeño del área productiva, por medio de la mejora continua, con lo que se busca alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos productivos y garantizar la calidad de los servicios y productos ofertados.

MISIÓN

R.S.ROTH S.A. comparte y respalda el desarrollo de la industria en general. Ofrecemos servicios de alquiler, operación y mantenimiento de equipos de generación eléctrica y bombeo de alta presión, aplicando las mejores prácticas, técnicas de seguridad, control de calidad, protección de la salud de los trabajadores y cuidados del ambiente para satisfacer las múltiples necesidades de nuestros clientes.

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

VISIÓN

Constituirnos en la solución energética y el agente dominante del desarrollo industrial a nivel nacional. Llegar a ser el número uno en servicios especializados con la fortaleza de una gran empresa combinada con la agilidad y adaptabilidad de una pequeña empresa.

VALORES INSTITUCIONALES

- Respeto
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Calidad
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Transparencia
- Productividad

POLÍTICAS

- Mejora continua en los procesos
- Cumplimiento de normas de calidad
- Control adecuado de los procesos

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

- Optimizar los procedimientos de la compañía para perfeccionar la gestión del área de producción, enfocándose en la eficiencia y eficacia en tiempo y en los recursos materiales y económicos para lograr el éxito esperado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

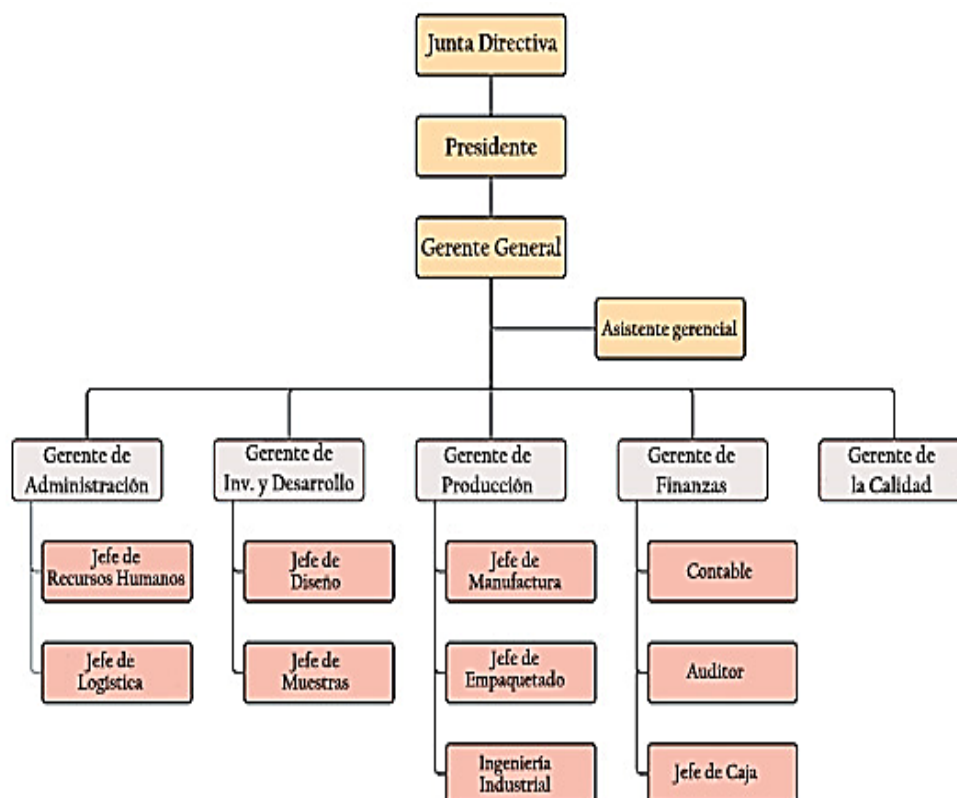
- Proporcionar apoyo a la planta de producción mediante el presente documento para mejorar los procesos de producción de la organización.
- Organizar los procedimientos del área de producción para que se desarrollen de manera adecuada con la finalidad de optimizar los recursos y garantizar la calidad de los bienes y servicios.
- Capacitar al personal del departamento de producción para mejorar el desempeño de las diferentes actividades relacionadas al mismo.

	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

ALCANCE

El presente manual tiene como objeto identificar los procesos, mecanismos y actividades relacionadas con el proceso de producción que permita alcanzar la eficiencia y eficacia.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



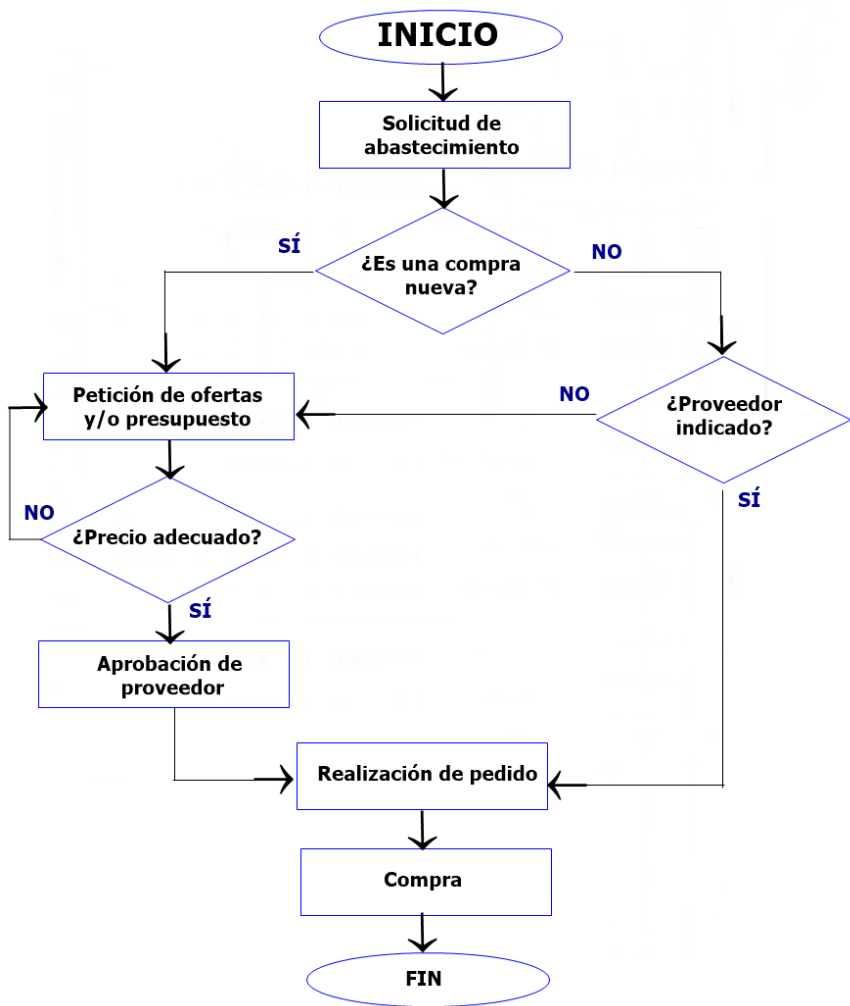
	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE

MANUAL DE OPERACIONES

Diagrama de flujo de proceso de compra a proveedores



	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

CONTROL DE MATERIALES Y SUMINISTROS

1. OBJETIVO

Establecer controles para la verificación, almacenamiento y mantenimiento de los materiales y suministros del área de producción.

2. ALCANCE

Se establece los procedimientos y requisitos necesarios se deben cumplirse para el respectivo registro, inspección de los artículos recibidos, con la finalidad de garantizar el buen estado de los materiales y suministros recibidos.

3. RESPONSABILIDADES

- La responsabilidad de la revisión de los materiales y suministros está a cargo del jefe y supervisor de planta.
- Deben emitir informes de control y calidad
- Si los materiales y suministros no cumplen con las especificaciones o están en mal estado o defectuosos deben emitir un informe al departamento de compras para el respectivo cambio o de ser el caso la devolución.

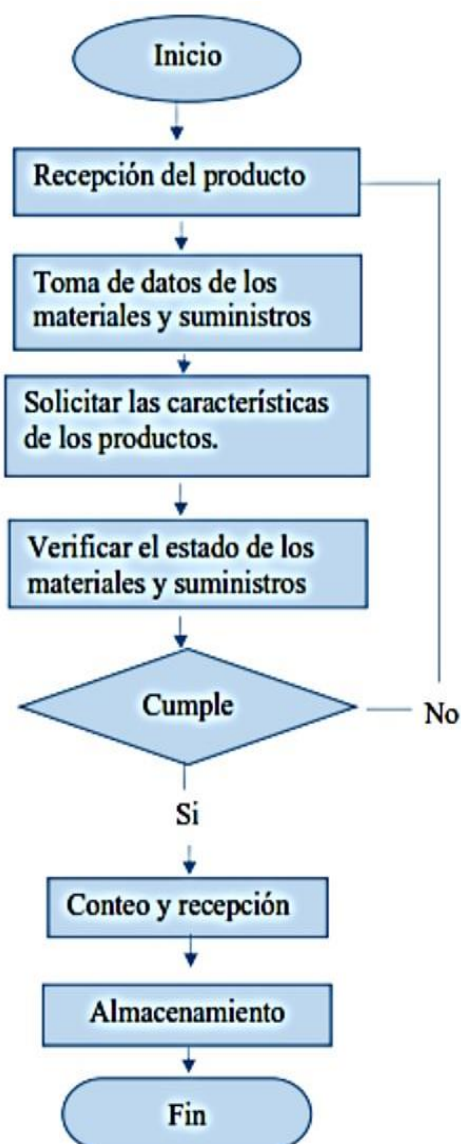
	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

4. PROCEDIMIENTOS

- Recepción del producto
- Toma de datos de los materiales y suministros
- Solicitar las características de los productos recibidos
- Verificar el estado de los materiales y suministros
- Conteo y recepción
- Almacenamiento del producto

RS ROTH	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONTROL DE MATERIALES Y SUMINISTROS



	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

REQUISICIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS

1. OBJETIVO

Establecer el momento oportuno para la reposición de los materiales y suministros requeridos para la producción.

2. ALCANCE

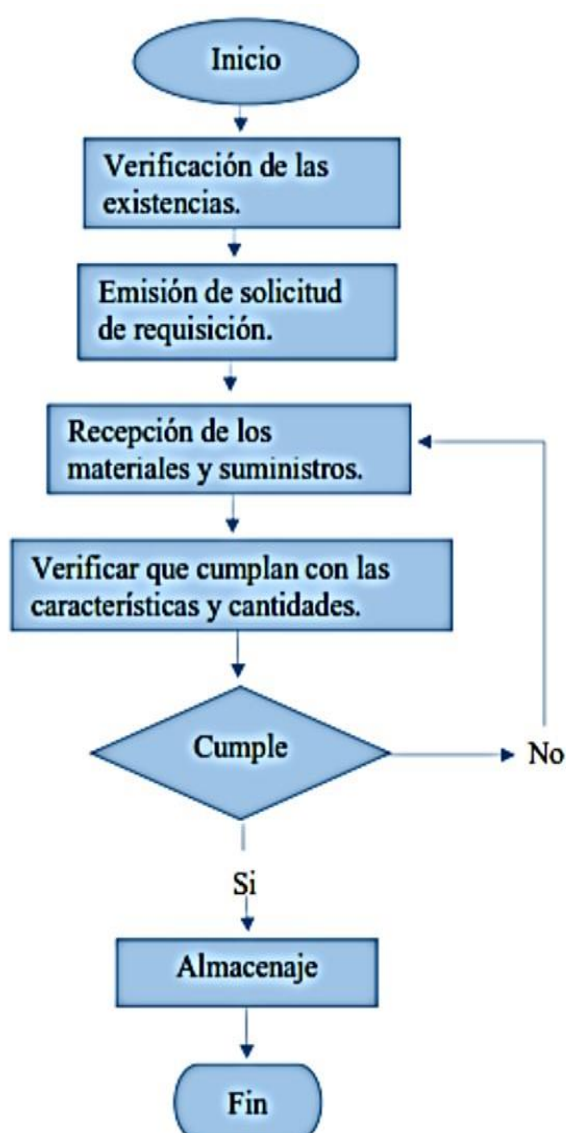
En el documento de requisición debe ir detallado los suministros y materiales que se requiere con las especificaciones necesarias y las cantidades exacta para su reposición.

3. PROCEDIMIENTO

- Verificación de las existencias
- Emisión de Solicitud de requisición
- Recepción de los materiales
- Verificación de los materiales y suministros solicitados, que estén de acuerdo con lo solicitado en características y cantidades.
- En caso de no cumplir con las especificaciones requeridas o si se encuentran en mal estado realizar las respectivas devoluciones.
- Si todo está de acuerdo con lo solicitado se procede a almacenar

RS ROTH	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

FLUJOGRAMA DEL PROCESO REQUISICIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS



	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		Nº

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos y las personas encargadas para el mantenimiento y limpieza del área de producción

2. ALCANCE

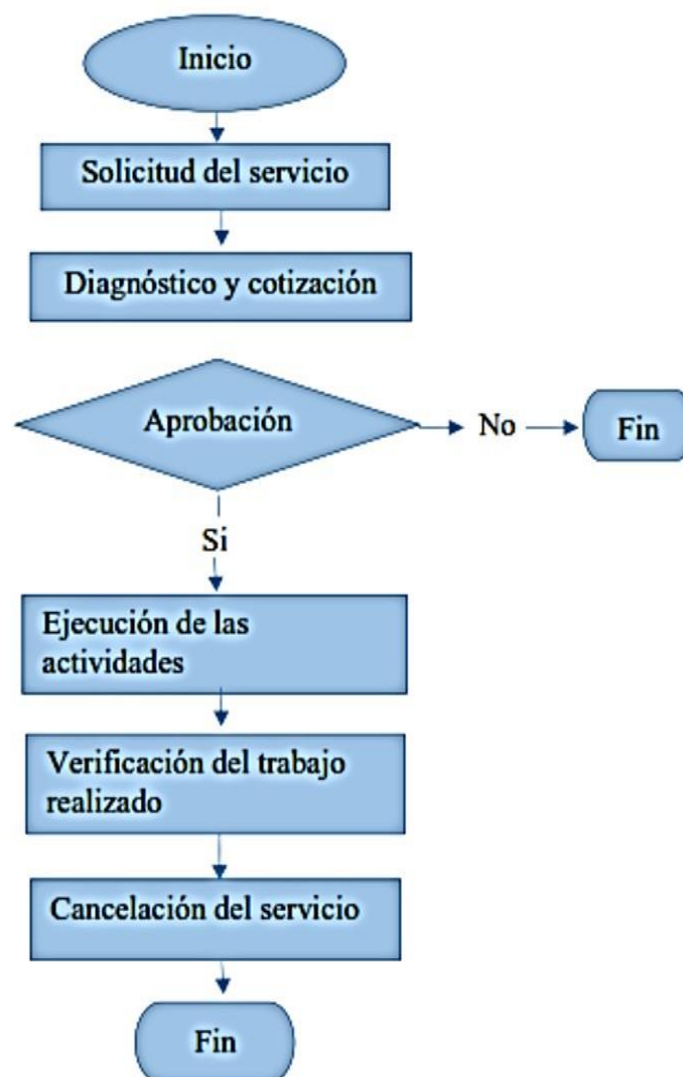
Descripción de las actividades a efectuarse para el adecuado mantenimiento y limpieza del área de producción.

3. PROCEDIMIENTO

- Realizar la solicitud del servicio
- Contratar personal especializado para el mantenimiento de la y maquinaria del área de producción.
- Ejecución del mantenimiento de la maquinaria del área de producción.
- Verificación del trabajo realizado
- Cancelación del servicio realizado

RS ROTH	PROCESOS OPERATIVOS	Código:
		Revisión:
	PLANTA DE PRODUCCIÓN	Fecha:
		N°

**FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA
DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN**



Nota: (Tenorio, Tovar, & Almeida, 2019)

Modelo Matemático

La Empresa Industrial RS ROTH S.A., implementará un Manual de Procedimientos de acuerdo a las necesidades, con la finalidad de optimizar el tiempo y mejorar los diferentes procesos, para lograr alcanzar el éxito empresarial esperado.

Implementación del Manual de Procedimientos

La implementación del manual en la Empresa Industrial RS ROTH S.A. se realizará en un tiempo prudente porque se va a plasmar en el manual las actividades que se ejecutan en las áreas de producción con los funcionarios responsables de cada área, los cuales deben seguir lineamientos e instrucciones para evitar inconvenientes al desempeñar las funciones asignadas.

Plan de Ejecución

En el plan de ejecución se va a proceder a detallar todas las actividades que deben realizarse para la implementación del manual de procedimientos en la Empresa Industrial RS ROTH S.A.

Primeramente, se va a realizar una reunión con los directivos de la empresa y con la persona encargada del departamento de producción; en la reunión se designará al Jefe Administrativo y al Jefe de Producción para que se encarguen de la ejecución de los flujogramas de los procesos de producción.

En la reunión también se va a definir los índices de productividad que estarán a cargo del Gerente, Jefe Administrativo, Jefe y Supervisor de Producción, con los índices se va a medir la productividad de la compañía.

Capacitación

Los directivos de la Empresa Industrial RS ROTH S.A. van a capacitar al personal para que se encarguen de la socialización del manual de procedimientos, con lo cual se busca que el personal de la compañía tenga claro los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad.

- La Administración de procesos da a conocer la importancia de los procesos y su repercusión en la productividad.
- Los Indicadores de Productividad evalúan el desempeño de cada proceso, se da a conocer los indicadores que se aplicaran y su fórmula para el respectivo cálculo.

Cronograma de Ejecución del Manual de Procesos

Tabla 1

Cronograma de Ejecución del Manual de Procesos

		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE MANUAL DE PROCESOS											
N°	ACTIVIDADES	Mayo 2023				Junio 2023				Julio 2023			
		Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Reconocimiento de la empresa												
2	Recolección de información de la empresa												
3	Entrevistas al gerente y funcionarios												
4	Análisis de la información obtenida												
5	Entrevistas complementarias												
6	Inicio de la elaboración de Manual de Procedimientos												
7	Determinación de los objetivos, responsables y procedimientos												
8	Redacción y Revisión												
9	Presentación del borrador del manual												
10	Corrección de errores												
11	Presentación oficial del manual												
12	Seguimiento de aplicación del manual de procedimientos												

Nota: Espín, Holguer

Presupuesto de la aplicación del manual de procesos

Tabla 2.

Presupuesto de la aplicación del Manual de Procesos

Descripción	Valor
Fotocopias	\$5,00
Carpetas	\$5,00
Papel bond A4	\$5,00
Impresiones	\$8,00
Internet	\$20,00
Socialización del manual	\$20,00
Capacitación del personal	\$30,00
Revisión del documento	\$10,00
Total	\$103,00

Nota: Espín, Holguer

El presente presupuesto ha sido diseñado de acuerdo a los gastos que se va a incurrir en el presente proyecto, los cuales serán asumidos por el investigador.

Es significativo indicar, que con la implementación de la propuesta en la Empresa Industrial RS ROTH S.A., se optimizaron los respectivos procesos, con lo cual se podrán obtener mejores beneficios económicos, por consiguiente más rentabilidad y una mayor demanda de los servicios ofertados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se pudo definir la estructura del manual de procesos del área de producción de la compañía, ya que no estaban documentados, lo que impedía que se optimice el tiempo y los recursos dentro de la organización, por tal razón los empleados desconocían las actividades que debían ejecutar, lo que frena el desarrollo de sus obligaciones de manera eficiente.
- Asimismo, se establecieron los lineamientos a seguir en el manual de procesos, a través de la recopilación de la información, además para la ejecución del manual se contó con la participación del personal que labora en la compañía, los cuales son las personas idóneas para brindar información confiable.
- Del mismo modo, se consiguió diseñar un adecuado cronograma para la implementación del manual de procesos, puesto que se pudo evidenciar que gran parte del personal que labora en la empresa RS ROTH S.A., no se encuentra comprometido al cien por ciento con la entidad, lo que dificulta que la entidad alcance el éxito deseado.

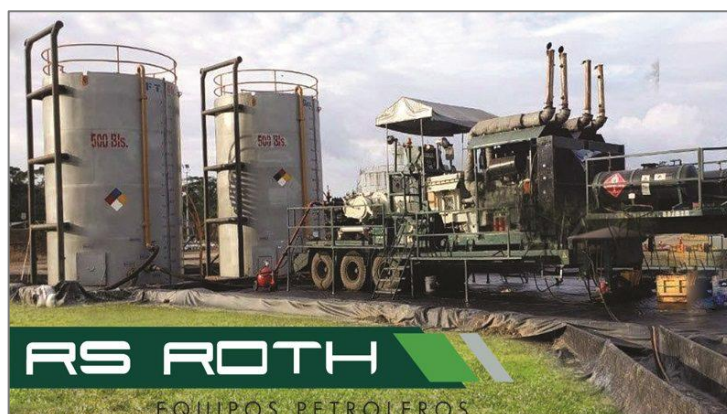
Recomendaciones

- Es primordial recomendar que la Compañía RS ROTH S.A., debe enfocarse en la mejora continua, para optimizar la productividad y de esta manera alcanzar la competitividad en el mercado, para lo cual los directivos de la compañía deben socializar todos los aspectos importantes con todos los empleados para que estén al tanto de todos los cambios que se den en la compañía.
- Los procesos del área de producción deben estar bien especificados en base a procedimientos de fácil comprensión para las personas involucradas en los diferentes procesos de la compañía, para ello, el contenido del Manual de Procedimientos debe ser socializado con todos los empleados de la compañía, para que tengan conocimientos de los procesos y las responsabilidades de cada empleado y de esta manera mejorar la productividad de la entidad y contribuir para su desarrollo.
- De la misma manera, se recomienda realizar diversas capacitaciones y periódicamente al personal de la empresa, de acuerdo a cada área o departamento, para que contribuyan al cumplimiento de objetivos y al desarrollo de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

- Euroinnova. (2021). *Promover el manual de procedimientos que es una herramienta útil para la empresa*. Obtenido de Euroinnova - Manual de procedimientos: <https://www.euroinnova.ec/blog/manual-de-procedimientos-que-es>
- Gómez, G. (12 de 2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. Obtenido de Gestipolis: Recuperado de <https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Impulsa. (2020). *¿Qué es un manual de procesos?* Obtenido de Banco Popular Dominicano, S.A: <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>
- Stagnaro, D., & Camblong, J. (2015). El Manual de Procedimientos: ¿Quién, Qué, Cómo, y Cuando? *SciELO*, 26-28.
- Tenorio, J., Tovar, G., & Almeida, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida. *Scielo*, 194-210.
- Vivanco, M. (09 de 2017). *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización*. Obtenido de SciELO - Revista Universidad y Sociedad - Universidad y Sociedad vol.9 no.3 Cienfuegos: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o

ANEXOS





RS ROTH

EQUIPOS PETROLEROS












- Equipos de Generación Eléctrica (100 - 2000 KW).
- Equipos de Bombeo de Alta Presión (Bomba Triplex).
- Tableros de Sincronismo.
- Banco de Pruebas de Generadores (0 - 1500 KW).
- Planta de Tratamiento de Gas.

Calle Bonanza S/N y Mariana de Jesús esq., El Cajón, sector Calderón.
Telefax: (593-2) 2820-777 / 2021-923 / 2827-286

information@rsroth.com
www.rsroth.com

Quito
Ecuador

Servicios de la Empresa Industrial RS ROTH S.A.