



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVA Y DEL COMERCIO

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

TEMA:

“DESORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FÁBRICA “LA LOMITA”,
UBICADA EN LA PARROQUIA MULALÓ, BARRIO QUISINCHE ALTO,
PROVINCIA COTOPAXI- CANTÓN LATACUNGA.”

AUTOR: VARGAS CHILUISA MARÍA BELÉN

DIRECTORA: ING. AMORES ENDARA FANNY KATHERINE, MGE.

LATACUNGA
2019

CAPITULO I

- **ANTECEDENTES**
- **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
- **JUSTIFICACIÓN**
- **OBJETIVOS:**
 - OBJETIVO GENERAL**
 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- **ALCANCE**

ANTECEDENTES

La Fábrica “LA LOMITA” nace en la parroquia Mulalo, Barrio Quisinche Alto, en el año 2005 como fruto de esfuerzo del Señor Enrique Guano, en su búsqueda de fomentar el desarrollo de la región.



En noviembre del 2010 comienza ampliar su infraestructura, en: las zonas de recepción de materia prima, moldeado, prensado, refrigeración y almacenamiento del producto terminado. Además se adquiere nuevas herramientas.



En la actualidad la Fábrica “LA LOMITA” cuenta con instalaciones adecuadas para su funcionamiento, disponiendo de tres marcas para su comercialización como son : “La Carolina”, “La Lomita”, y “Pronilac” .

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al iniciar las actividades en la fábrica “LA LOMITA” sus procedimientos presentaban dificultades, en las diferentes áreas, debido a la desorganización administrativa, el desconocimiento de las funciones, jerarquías y objetivos repercutían de manera negativa para la ejecución de las diferentes actividades tanto administrativas como de operación .

La desorganización administrativa, la falta de una estructura organizacional, el desconocimiento de las políticas de la empresa, han sido causa de una serie de dificultades, para el cumplimiento de las actividades programadas dentro de las áreas.



En la actualidad se muestra una serie de dificultades debido a que los procedimientos lo realizan de forma empírica, sin fundamentos organizativos y documentos que respalde el desarrollo de las diferentes actividades e información administrativa y operativa.



JUSTIFICACION

El presente proyecto beneficiará de manera considerable porque permitirá realizar una organización adecuada, lo que impulsará el desarrollo ordenado y eficiente de las diferentes actividades en los procesos tanto administrativos y operativos.

Los principales beneficiarios directos serán el gerente propietario, el personal administrativo y operativo, porque se desarrollará cada uno de los procesos de una manera organizada y controlada, cumpliendo con los objetivos establecidos.

Es factible realizar el presente proyecto en la fábrica LA LOMITA, por los conocimientos adquiridos en la formación académica como Tecnóloga en Logística y Transporte, específicamente en la aplicación de herramientas metodológicas, administrativas y logísticas.



OBJETIVO GENERAL

Determinar las principales causas de la desorganización administrativa, en la Fábrica “LA LOMITA”, ubicada en la Parroquia Mulaló, Barrio Quisinche Alto, mediante la aplicación de técnicas de investigación, para buscar posibles alternativas de solución.



Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la Fábrica “LA LOMITA”, ubicada en la Parroquia Mulaló , Barrio Quisinche Alto, mediante la investigación de campo, para identificar su estructura administrativa.



- Identificar los puntos críticos en la fábrica, mediante la aplicación de técnicas de investigación, para determinar las jerarquías de la organización administrativa.



- Proponer una alternativa de solución que permita mejorar la desorganización administrativa en la fábrica “LA LOMITA”, mediante el desarrollo de un plan metodológico de investigación, para establecer una planificación organizacional.



ALCANCE



El presente análisis de caso es de gran interés para la fábrica “LA LOMITA” porque permitirá impulsar el desarrollo ordenado y eficiente de las diferentes actividades en los procesos administrativos y operativos, de cada uno de los departamentos.



Por lo tanto el incremento de ingresos económicos; siendo los principales beneficiarios el gerente propietario, el personal administrativo y operativo, porque se desarrollará cada uno de los procesos de manera organizada e integral, permitiendo alcanzar un impacto social y económico y un incremento productivo- financiero.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

ADMINISTRACION

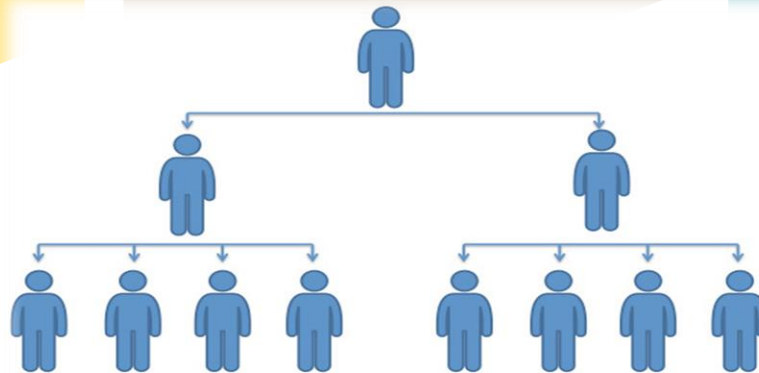
Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo corporativo, por los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes.

PROCESO ADMINISTRATIVO

La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

- * Planeación
- * Organización
- * Integración
- * Dirección
- * Control



CAPITULO III

EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO.


- **MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.**
- **TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

FICHAS DE OBSERVACION

 FICHA DE OBSERVACION	
No: 1	Lugar: Fabrica "La Lomita", ubicada en la Parroquia Mulaló, Barrio Quisínche Alto, Provincia Cotopaxi- Cantón Latacunga.
Fecha: 29 de octubre de 2018.	Fuente: La Fabrica
Observación a la Fabrica: Área administrativa Durante la visita a la fabrica se pudo evidenciar dificultades relevantes en el área administrativa, debido a la desorganización de actividades y procesos, impidiendo así optimizar recursos en cada actividad, sobrepasando los rangos estimados de tiempo en el desempeño del personal, el desconocimiento de las funciones, jerarquías y objetivos repercuten de manera negativa para la ejecución de las diferentes actividades tanto administrativas como de operación. La falta de una estructura organizacional, el desconocimiento de las políticas de la empresa, han sido causa de una serie de dificultades trascendentales, para el cumplimiento de las actividades programadas dentro de las áreas que conforman la fabrica.	Tema: Área Administrativa
	
Observaciones: Desorganización administrativa, desconocimiento de jerarquías y funciones.	Elaborado por: Vargas, María Belén. 2018
 Sr. Guarío Catota Carlos Enrique 0501676894 Gerente Propietario	

 FICHA DE OBSERVACION	
No: 2	Lugar: Fabrica "La Lomita", ubicada en la Parroquia Mulaló, Barrio Quisínche Alto, Provincia Cotopaxi- Cantón Latacunga.
Fecha: 29 de octubre de 2018.	Fuente: La Fabrica
Observación a la fabrica : Área de Producción En el proceso de ejecución de las actividades diarias se pudo evidencia que La fabrica , muestra una serie de dificultades debido a que los procedimientos lo realizan de forma empírica, o por conocimientos propios de los trabajadores sin fundamentos organizativos y documentos escritos que respalden el desarrollo de las diferentes actividades e información operativa correspondiente, según los requerimientos establecidos por la Ley, evidenciando desorganización en el área de producción, lo que retrasa el desarrollo de las acciones y el despacho del producto terminado, causando insatisfacción y malestar al cliente.	Tema: Área de Producción
	
Observaciones: Falta de un documento escrito que respalde los correctos procedimientos.	Elaborado por: Vargas, María Belén. 2018
 Sr. Guarío Catota Carlos Enrique 0501676894 Gerente Propietario	

ENCUESTAS

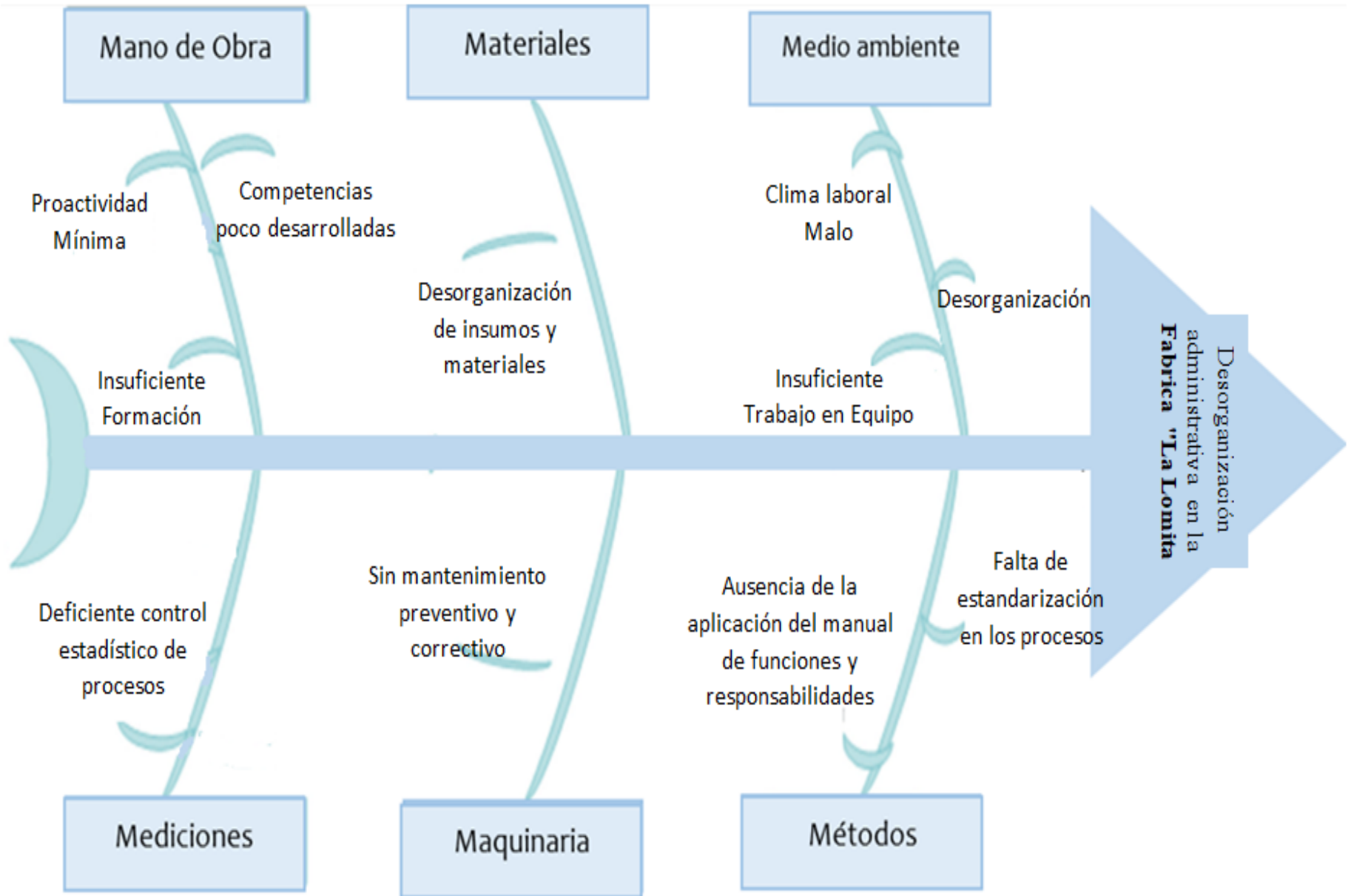
 UNIDAD DE GESTION DE TECNOLOGIAS CARRERA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE ENCUESTA	
DATOS INFORMATIVOS Lugar: Fabrica "La Lomita" Encuestadora: Srta. Vargas Maria Belen	
OBJETIVO: Recopilar información actual por parte del personal de la Fabrica "La Lomita" ubicada en la Parroquia Mulaló, Barrio Quisínche Alto, Provincia Cotopaxi- Cantón Latacunga. Mediante la aplicación de encuestas para analizar las características de la desorganización administrativa, para presentar una alternativa de solución.	
INSTRUCCIONES: Marque con una X cada una de las casillas solicitadas, solo deberá seleccionar una opción.	
1. ¿Considera Usted que existe desorganización administrativa en la Fabrica? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2. ¿Usted cree que el trabajo en equipo, es importante para llevar a cabo las tareas asignadas? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3. ¿Conoce de forma clara las funciones y responsabilidades asignadas por sus superiores? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4. ¿Considera usted que la fabrica cumple con la entrega de los productos en el tiempo acordado y con la calidad debida? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
5. ¿Cuál de los siguientes documentos utiliza usted como referencia para mantener una buena organización administrativa? Manual de Funciones <input type="checkbox"/> Lista de Actividades Administrativas <input type="checkbox"/> Ningún Documento Escrito <input checked="" type="checkbox"/> Otro Documento <input type="checkbox"/>	
¿Cuál? _____	

6. ¿Cómo considera usted el desempeño en su área de trabajo? Muy satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/>	
7. ¿Cómo considera usted la administración por parte de los directivos de la fabrica? Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>	
8. ¿Considera usted que es importante que la información Administrativa debe estar en un documento escrito? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
9. ¿Existe un registro de los pasos a seguir para la elaboración del producto, y las indicaciones generales de cómo deben ingresar al área, en caso de recibir nuevo personal? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
10. ¿Usted ha tenido fallas en la ejecución de los procesos dentro de la fabrica? Siempre <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Nunca <input checked="" type="checkbox"/>	
Gracias por su colaboración	

ANÁLISIS DE LAS FICHAS DE OBSERVACIÓN

FECHA	TEMA	OBSERVACIÓN	NÚMERO DE FICHA
29-oct-2018	Area administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Desorganización administrativa • Desconocimiento de jerarquías y funciones 	1
29-oct-2018	Area de producción	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un documento escrito que respalde los correctos procedimientos 	2
30-oct-2018	Area de producción (control del desempeño laboral)	<ul style="list-style-type: none"> • El control de actividades diaria por parte del supervisor es indispensable 	3
30-oct-2018	Area de producción (normativa de seguridad e higiene en el personal)	<ul style="list-style-type: none"> • La normativa de seguridad e higiene alimenticia debe mejorar, con la adquisición de implementos de protección que pueda abastecer a todo el personal 	4
31-oct-2018	Area de producción (maquinaria y equipos para el proceso de elaboración)	<ul style="list-style-type: none"> • La maquinaria y equipo existente se encuentra en óptimas condiciones para el cumplimiento de los procesos 	5

DIAGRAMA ISHIKAWA –CAUSA-EFECTO



A purple, multi-lobed cloud-like shape with a thin black outline, containing the text 'CAPITULO IV'.

CAPITULO IV

A dark teal, rounded rectangular box with a thin orange border, containing the text 'PROPUESTA'.

PROPUESTA

TEMA

- Elaboración de un manual de funciones para la fábrica “La Lomita” en la ciudad de Latacunga, con el objetivo de mejorar de organización administrativa y el desempeño laboral.

Datos informativos

Nombre de la empresa: “LA LOMITA”

Teléfonos: 0995379808

Correo electrónico: fabricalomita5@gmail.com

Ubicación: Cotopaxi-Latacunga- Mulaló.

Dirección: Barrio Quisinche Alto Calle principal s/n

Actividad: Producción y Comercialización de Quesos Frescos.

Visión

Ser la primera empresa productora y comercializadora de quesos en la provincia en obtener la certificación ISO 26000.

Misión

Ser una empresa productora y comercializadora de quesos responsable en los impactos, bajo un criterio social y ambiental que colabora con el bienestar de las partes interesadas, con la intención de generar valor sustentable a largo plazo por medio de economía responsable de mediana escala.

Valores

- Compromiso y liderazgo
- Responsabilidad social y ambiental
- Calidad
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Puntualidad
- Innovación

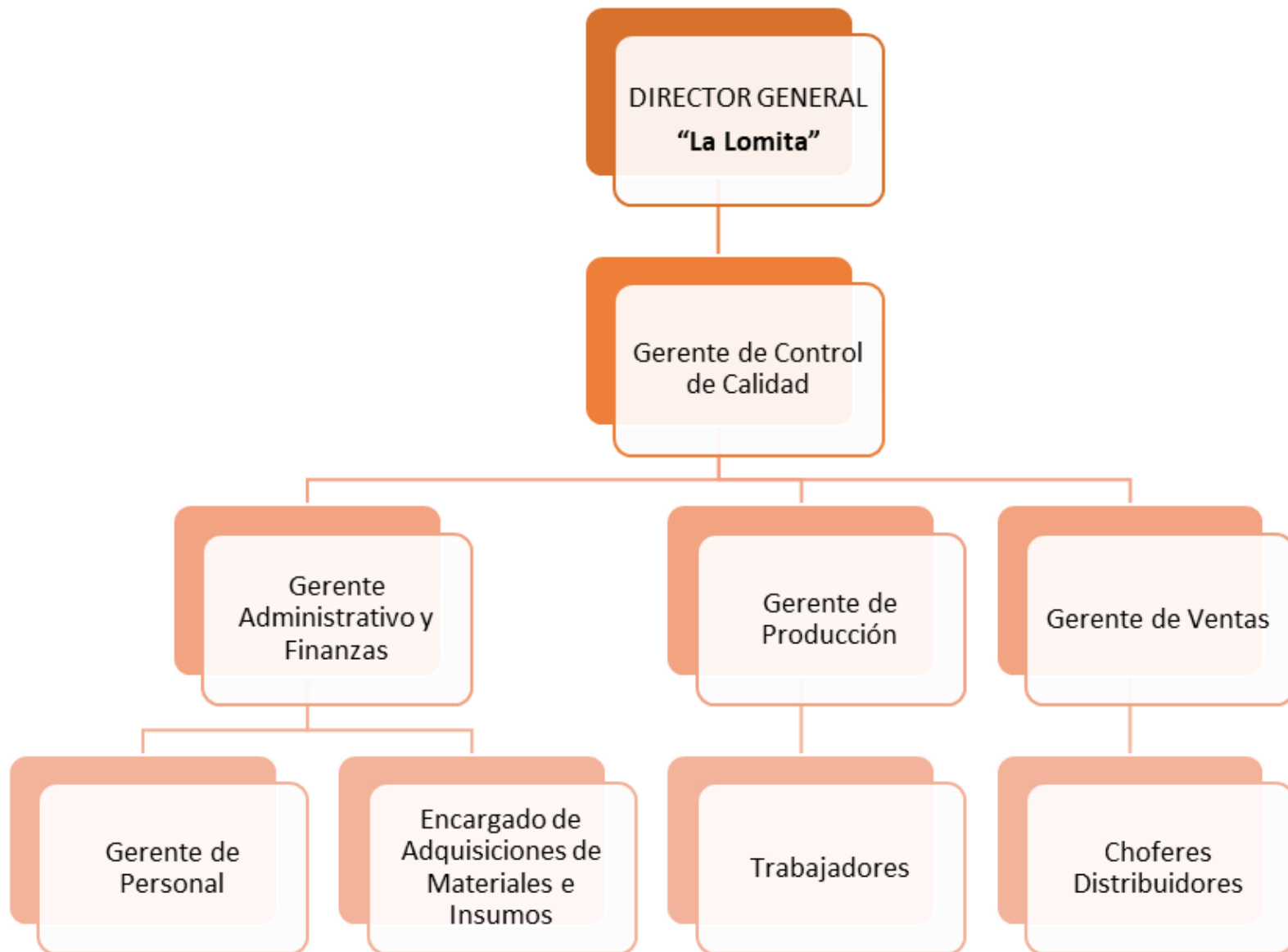
Objetivo

Antecedentes

Justificación

POLÍTICA

Estructura organizacional



Funciones y responsabilidades Director General

FÁBRICA "LA LOMITA"			 Productos Lácteos "La Lomita"
DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES			
DENOMINACIÓN DEL CARGO:		Director General	
ÁREA:	Administrativa	REPORTA:	n/a
UNIDAD:	Gerencia	SUPERVISA:	Gerente de Control de Calidad
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controla las áreas de trabajo. ❖ Ejerce como representante legal de la fábrica. ❖ Conoce el estado de la empresa. ❖ Evalúa los procesos organizacionales reportados por el Gerente de Calidad. ❖ Toma decisiones en beneficio de la fábrica. ❖ Participa en la elaboración, revisión y actualización del plan estratégico de la fábrica. ❖ Planifica, organiza, dirige y controla las actividades empresariales. ❖ Supervisa presupuestos, y gestión financiera. 			
PERFIL ESENCIAL DEL PUESTO			
Género:	Indistinto		
Título:	Ingeniero Comercial o afines.		
Competencias:	Manejo de personal, liderazgo, toma de decisiones, planificación, manejo de indicadores, solución de problemas, conocimientos en RSA.		
Elaborado por:		Aprobado por:	Fecha:
María Belén Vargas		Sr. Carlos Guano	Febrero de 2019

Funciones y responsabilidades Gerente de Control de Calidad

FÁBRICA “LA LOMITA”



DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES

DENOMINACIÓN DEL CARGO:

Gerente de Control de Calidad

ÁREA: Administrativa **REPORTA:** Director General

UNIDAD: Control de Calidad **SUPERVISA:**

- Gerente Administrativo y Finanzas
- Gerente de Producción
- Gerente de Ventas

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❖ Controla la calidad a las áreas de trabajo.
- ❖ Conoce el sistema de gestión de calidad de la empresa.
- ❖ Evaluar los reportes de los procesos organizacionales.
- ❖ Diseña planes de mejora de calidad.
- ❖ Participa en la elaboración, revisión y actualización del plan estratégico de la fábrica.
- ❖ Planifica, organiza, dirige y controla el sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Supervisa presupuesto y gestión financiera del sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Realiza reportes del control estadístico de los procesos.

PERFIL ESENCIAL DEL PUESTO

Experiencia: 1 año

Género: Indistinto

Título: Ingeniero Industrial o Comercial, (afines a Calidad)

Competencias: Estadística, norma ISO 9001, manejo de personal, liderazgo, toma de decisiones, planificación, manejo de indicadores, solución de problemas, norma ISO 26000 (RSE) e ISO 14000 (ambiental)

Elaborado por:

María Belén Vargas


Aprobado por:

Sr. Carlos Guano

Fecha:

Febrero de 2019

Funciones y responsabilidades Gerente de Personal

FÁBRICA “LA LOMITA”			 <p style="text-align: center;">Productos Lácteos "La Lomita"</p>
DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES			
DENOMINACIÓN DEL CARGO:		Gerente de Personal	
ÁREA:	Administrativa	REPORTA:	Gerente Administrativo y Finanzas
UNIDAD:	Personal	SUPERVISA:	Empleados y trabajadores.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Controla al personal de empleados y trabajadores de las áreas de trabajo. ❖ Selecciona al Personal. ❖ Elabora los reportes de personal de cada área de la organización. ❖ Participa en la elaboración, revisión y actualización del plan estratégico de la fábrica. ❖ Planifica, organiza, dirige y controla el sistema de gestión de talento humano. ❖ Participa en la elaboración del plan anual de contratación. ❖ Cumple la normativa vigente código de trabajo. ❖ Implementa y controla al sistema de Seguridad y Salud Ocupacional. 			
PERFIL ESENCIAL DEL PUESTO			
Experiencia:	1 año		
Género:	Indistinto		
Título:	Licenciado en Administración de Talento Humano o afines.		
Competencias:	Manejo de personal, liderazgo, seguridad y salud ocupacional, toma de decisiones, planificación, manejo de indicadores, solución de problemas, presupuestos, derecho laboral.		
Elaborado por:		Aprobado por:	Fecha:
María Belén Vargas		Sr. Carlos Guano	Febrero de 2019

Funciones y responsabilidades de los trabajadores

FÁBRICA "LA LOMITA"			 Productos Lácteos "La Lomita"
DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES			
DENOMINACIÓN DEL CARGO:		Trabajadores	
ÁREA:	Operativa	REPORTA:	Gerente de Producción
UNIDAD:	Producción	SUPERVISA:	n/a.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumple el horario de trabajo ❖ Ejecuta las ordenes de producción ❖ Utiliza equipo de protección personal ❖ Mantiene el área de trabajo en buenas condiciones ❖ Responsable del registro de utilización de materiales e insumos ❖ Responsable del procedimiento de pasterización. ❖ Revisa el cuajado ❖ Realiza el moldeado ❖ Realiza el prensado ❖ Realiza el salado ❖ Supervisa el secado ❖ Envasa y almacena 			
PERFIL ESENCIAL DEL PUESTO			
Experiencia:	1 año en industria láctea.		
Género:	Indistinto		
Título:	Bachiller		
Competencias:	Seguridad y salud ocupacional, solución de problemas, producción, manufactura.		
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:	
María Belén Vargas	Sr. Carlos Guano	Febrero de 2019	

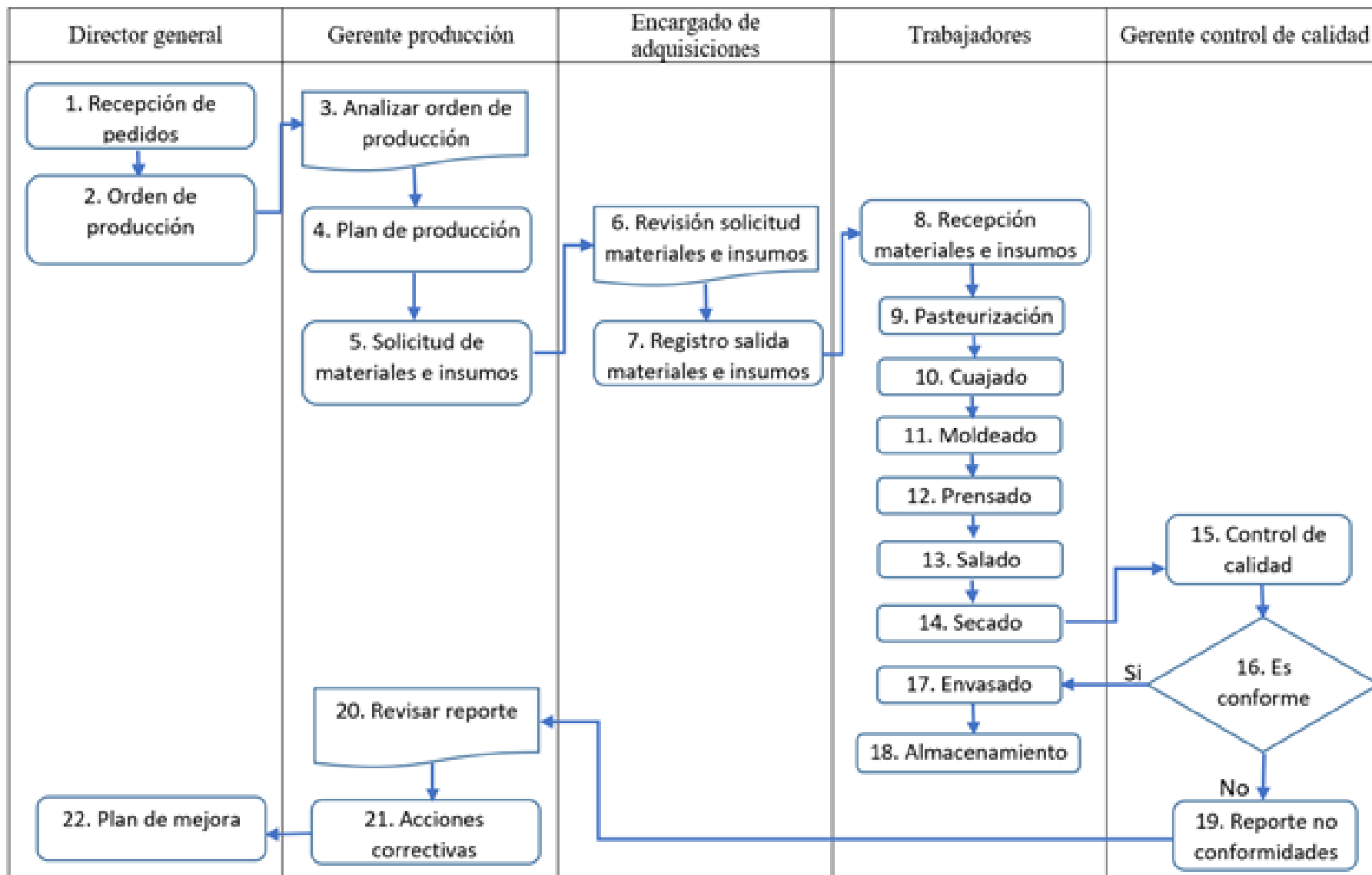
Funciones y responsabilidades de los choferes distribuidores

FÁBRICA “LA LOMITA”			 Productos Lácteos "La Lomita"
DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES			
DENOMINACIÓN DEL CARGO:		Choferes distribuidores	
ÁREA:	Ventas	REPORTA:	Gerente de Ventas
UNIDAD:	Ventas	SUPERVISA:	n/a.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumple el horario de trabajo. ❖ Ejecuta las órdenes de distribución. ❖ Utiliza equipo de protección personal. ❖ Mantiene los vehículos en buenas condiciones. ❖ Realiza inspección de vehículos. ❖ Realiza reporte de estado de vehículos. ❖ Responsables del registro de productos entregados y devoluciones. ❖ Registra reportes de pago. ❖ Entrega facturas. 			
PERFIL ESENCIAL DEL PUESTO			
Experiencia:	1 año.		
Género:	Indistinto		
Título:	Chofer Profesional		
Competencias:	Licencia tipo “C” o “D”. seguridad vial, solución de problemas, transporte de alimentos.		
Elaborado por:		Aprobado por:	Fecha:
María Belén Vargas		Sr. Carlos Guano	Febrero de 2019

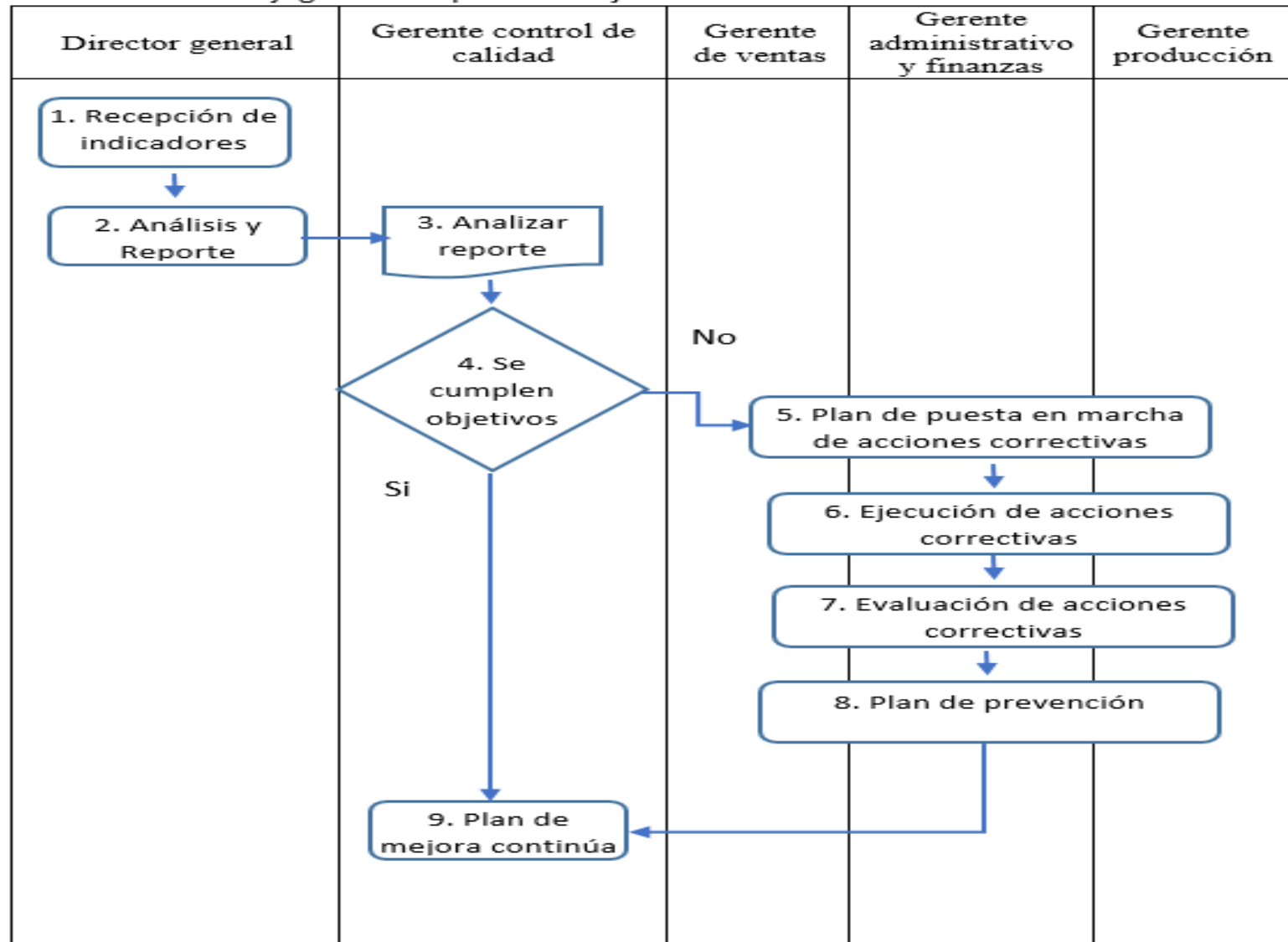
CADENA DE VALOR DE LA FABRICA "LA LOMITA"



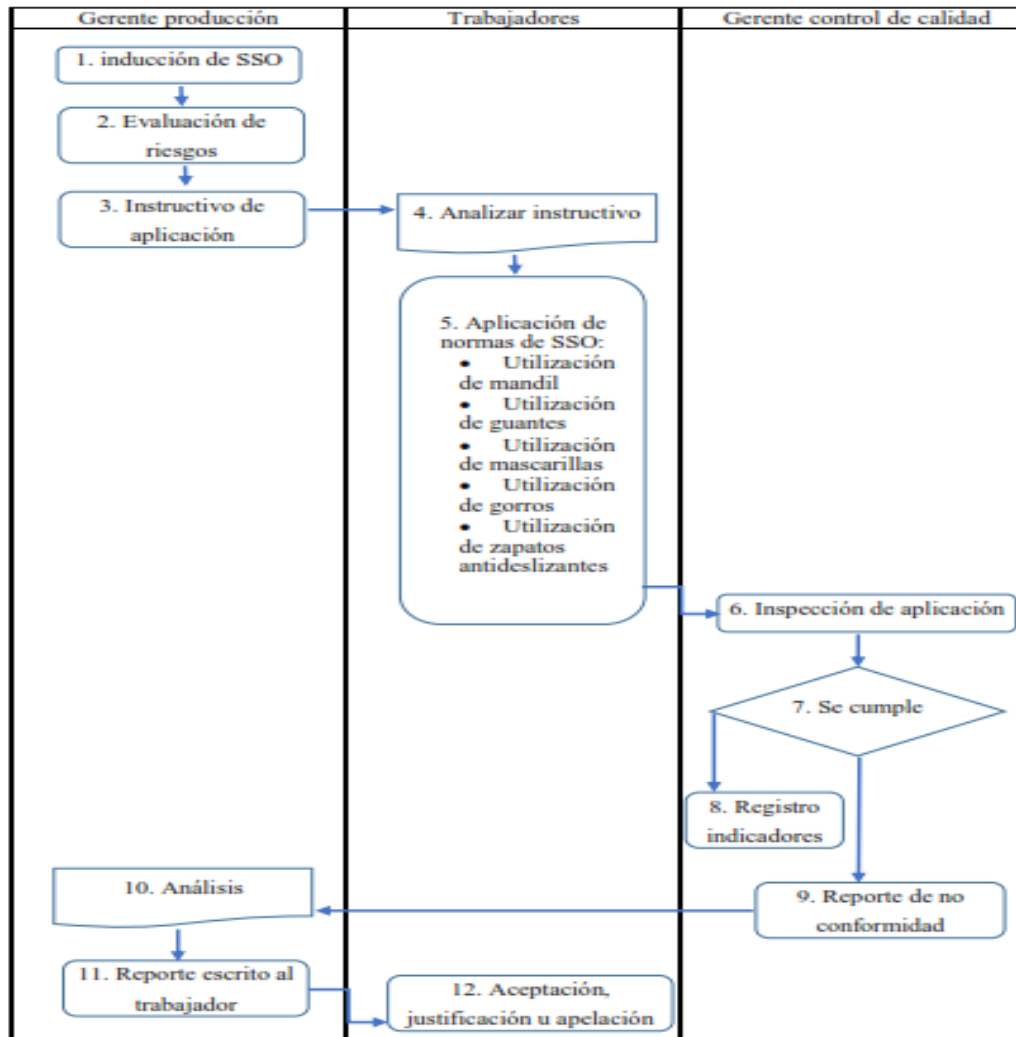
Flujograma del procedimiento para la elaboración de quesos



Flujograma de procedimiento de Calidad



Flujograma de procedimiento de operatividad SSO



CONCLUSIONES



Se estableció que una de las principales causas de la desorganización administrativa, en la Fábrica “LA LOMITA”, es la inexistencia de un manual de funciones y responsabilidades, que desencadena a su vez procesos no estandarizados que afectan a la productividad y rentabilidad empresarial.

Se propone como medida para solventar las ineficiencias y no conformidades detectadas, un direccionamiento estratégico, basado en un manual de funciones y responsabilidades, con principio en la gestión por procesos.



RECOMENDACIONES



Aplicar los instrumentos diseñados para la Fábrica “La Lomita” con el fin de mejorar el sistema administrativo, político y jerárquico logrando la optimización de tiempo y recursos en las áreas.

Es de vital importancia que la Fábrica “La Lomita” ponga en práctica el manual de funciones y lo facilite a todos los miembros que la conforman, para que de esta manera puedan estandarizar las operaciones realizadas optimizando así el desempeño laboral.





MUCHAS
GRACIAS

