

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

“Análisis de los manuales de procesos y la eficiencia del Talento Humano
en la procesadora de pollos Ecanort”.

Tesis de grado previa la obtención del título
de Ingeniería en Administración de Empresas y
Marketing

AUTORA: Elena Nathaly Santamaría Pantoja.

ASESOR: Ing. Diego Almeida Burbano.

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2014

CERTIFICADO.

Certifico que el/la estudiante Santamaría Pantoja Elena Nathaly con el número de cédula 040144857-6 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: “Análisis de los manuales de procesos y la eficiencia del Talento Humano en la procesadora de pollos Ecanort”.

Este trabajo se sujeta a las normas, metodología y manual de estilo dispuesto en el reglamento de Grado del Título a Obtener bajo la línea de investigación Desarrollo Empresarial, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Ing. Diego Almeida Burbano.

Tulcán, 24 de junio del 2014.

AUTORÍA DE TRABAJO.

La presente tesis constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía

Yo, Santamaría Pantoja Elena Nathaly con cédula de identidad número 040144857-6 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Santamaría Pantoja. Elena Nathaly

Tulcán, 24 de junio del 2014

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.

Yo Santamaría Pantoja Elena Nathaly declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, 10 de junio de 2014

Santamaría Pantoja. Elena Nathaly

CI 040144857-6

AGRADECIMIENTO.

A Dios por permitirme llegar hasta aquí después de ayudarme a levantar de las más duras caídas que la vida me ha presentado, de los momentos tan difíciles que me han enseñado a valorar cada instante de mi vida.

Agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por darme la oportunidad de prepararme y ser un ente positivo para la sociedad con la contribución de conocimientos y habilidades desarrolladas durante todo el tiempo de preparación.

A mi familia porque son el círculo social en el que me he desenvuelto durante toda mi vida, nunca han dejado de apoyarme y siempre han confiado en mí, a Doña Rosita, porque ha sido como la segunda madre para mi hija y me la ha cuidado cuando yo no he estado presente.

DEDICATORIA.

A mi hija Skarlet Daylin

Porque ha sido el pilar fundamental que me ha impulsado a llegar a cumplir esta meta, y más que dedicarle quiero expresarle mi cariño, afecto, ternura y amor hacia ella.

A mi Esposo.

Por el amor que me das y el apoyo constante que me has brindado desde el momento que decidimos estudiar, porque no ha sido fácil, la ausencia en el hogar no se puede justificar.

A mi Madre.

Por el solo hecho de darme la vida, pensar que solo en ella estaba la decisión del que hacer con migo una vez que yo estaba en su vientre materno.

A mis abuelos.

Porque en ellos encontré lo que en otro parte me faltaba, el cariño, el consejo, el amor, y sobre todo por inculcarme la responsabilidad y el respeto.

Índice

CERTIFICADO.....	i
AUTORÍA DE TRABAJO.....	ii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN EJECUTIVO.	- 1 -
TUKUYSHUK RANAKU	- 2 -
ABSTRACT.....	- 3 -
INTRODUCCIÓN	- 4 -
CÁPITULO I	- 5 -
I. EL PROBLEMA.....	- 5 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	- 5 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 6 -
1.3. DELIMITACIÓN.	- 6 -
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	- 7 -
1.5. OBJETIVOS.	- 9 -
1.5.1 Objetivo General.	- 9 -
1.5.2 Objetivos Específicos.....	- 9 -
CAPÍTULO II	- 10 -
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	- 10 -
2.1. ATECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	- 10 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	- 17 -
2.2.1 DE LA CONSTITUCIÓN VIGENTE DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.	- 17 -
2.2.2 LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.....	- 18 -

2.2.3 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (2009 – 2013).....	- 19 -
2.2.4 CÓDIGO DE LA PRODUCCIÓN	- 20 -
2.2.5 CÓDIGO DEL TRABAJO	- 22 -
2.2.6.- LEY ORGÁNICA DE SALUD.	- 24 -
2.2.7 REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICA PARA ALIMENTOS PROCESADOS.	- 25 -
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.	- 26 -
2.3.1 Elton Mayo	- 26 -
2.3.2 Douglas McGregor	- 28 -
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.	- 31 -
2.4.1 Administración.....	- 31 -
2.4.2 Proceso Administrativo.....	- 32 -
2.4.3 Manuales de Procesos.....	- 33 -
2.4.4 Proceso Continuo.....	- 33 -
2.4.5 Manual de procedimientos.	- 34 -
2.4.6 Calidad.....	- 34 -
2.4.7.- Sistemas de gestión de la calidad	- 35 -
2.4.8 Proceso.....	- 35 -
2.4.9 Tipos de Procesos.	- 36 -
2.4.10 Mapa de Procesos.	- 37 -
2.4.11 Diagrama de Flujo.....	- 37 -
2.4.12 Diagrama de Bloques.....	- 38 -
2.4.13 Tipos de indicadores.	- 39 -
2.4.14 Procesos Productivos.....	- 40 -
2.4.15 Relaciones humanas.....	- 40 -

2.4.16 Gestión del talento humano.....	- 41 -
2.4.17 Proceso de la gestión del talento humano.	- 41 -
2.4.18.- Diseño de puestos.	- 42 -
2.4.19.- Análisis de Puestos.	- 43 -
2.4.20- Evaluación del desempeño	- 43 -
2.4.21.-Métodos para evaluar el desempeño.	- 44 -
2.4.22 Método de escalas gráficas.	- 44 -
2.5. IDEA A DEFENDER	- 45 -
2.6. VARIABLES.....	- 45 -
CAPÍTULO III	- 46 -
III. METODOLOGÍA.	- 46 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.	- 46 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	- 47 -
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	- 47 -
3.2.2 Investigación Bibliográfica.	- 47 -
3.2.3 Investigación de Campo.	- 48 -
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.	- 48 -
3.3.1.- Población	- 48 -
3.3.2.- La muestra.	- 49 -
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	- 49 -
3.5.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	- 52 -
3.5.1.- Aspectos Metodológicos.	- 52 -
3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	- 54 -
3.6.1. Análisis de resultados.	- 55 -

3.6.2. Verificación de hipótesis.....	- 70 -
3.6.3. Validación de la idea a defender.	- 70 -
CAPÍTULO IV.....	- 71 -
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 71 -
4.1. CONCLUSIONES.....	- 71 -
4.2. RECOMENDACIONES.....	- 72 -
CAPÍTULO V.....	- 74 -
V. PROPUESTA.....	- 74 -
5.1. TÍTULO.....	- 74 -
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	- 74 -
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	- 75 -
5.4. OBJETIVOS.	- 77 -
5.4.1 Objetivo General.	- 77 -
5.4.2 Objetivos Específicos.	- 77 -
5.5 FUNDAMENTACIÓN.	- 78 -
5.6 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	- 80 -
5.6.1 Diagnóstico situacional.....	- 80 -
5.6.2 Matriz de Impacto.....	- 83 -
5.6.3 Diagnóstico de la Empresa.....	- 84 -
5.6.4 Productos que ofrece.	- 85 -
5.6.5. Organigrama y Funciones	- 86 -
5.6.6 Manual de Procesos.....	- 88 -
Bibliografía	- 134 -
ANEXO 1	- 138 -
ANEXO 2.....	- 140 -

ANEXO 3.....	- 143 -
ANEXO 4.....	- 146 -
ANEXO 5.....	- 149 -

Índice de Tablas.

TABLA 1: EXPERIMENTO DE HAWTHORNE	- 27 -
TABLA 2: TEORÍA X.....	- 28 -
TABLA 3: TEORÍA Y	- 29 -
TABLA 4: SIMBOLOGÍA.....	- 37 -
TABLA 5: TIPOS DE INDICADORES.....	- 39 -
TABLA 6 : OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	- 50 -
TABLA 7: ÁREAS DE INVESTIGACIÓN EN ECANORT.....	- 53 -
TABLA 8: EDAD DE LOS TRABAJADORES.	- 55 -
TABLA 9: EDAD DE LOS EMPLEADOS.....	- 56 -
TABLA 10: SEXO DE LOS TRABAJADORES.	- 57 -
TABLA 11: NIVEL DE INSTRUCCIÓN.....	- 58 -
TABLA 12: TIEMPO DE TRABAJO EN LA PROCESADORA.	- 59 -
TABLA 13: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.	- 60 -
TABLA 14: INSTALACIONES Y HERRAMIENTAS DE LA EMPRESA	- 61 -
TABLA 15: PUESTO EN LA PROCESADORA DE POLLOS ECANORT.	- 62 -
TABLA 16: TAREAS QUE DESEMPEÑA EN EL TRABAJO.	- 64 -
TABLA 17: MEJORAS DE LAS RELACIONES LABORALES.	- 65 -
TABLA 18: INCLUSIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA.....	- 66 -
TABLA 19: REQUERIMIENTOS PARA MEJORAR EN LA PROCESADORA ECANORT.	- 67 -
TABLA 20: CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS	- 68 -
TABLA 21: INCLUIR MANUAL DE PROCESOS	- 69 -
TABLA 22: GRADOS DE BUROCRATIZACIÓN EN LAS EMPRESAS.....	- 79 -
TABLA 23: MICRO ENTORNO.....	- 82 -
TABLA 24: MATRIZ DE IMPACTO	- 83 -
TABLA 25: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	- 84 -

TABLA 26: MAQUINARIA Y EQUIPO	- 94 -
TABLA 27: FICHA TÉCNICA ÁREA 1.....	- 98 -
TABLA 28: PROYECCIONES SEMANALES DE LA PRODUCCIÓN.....	- 106 -
TABLA 29: FICHA TÉCNICA DEL PROCESO ÁREA 2	- 108 -
TABLA 30: PROYECCIÓN SEMANAL DE LA PRODUCCIÓN.	- 118 -
TABLA 31: FICHA TÉCNICA DEL PROCESO ÁREA 3	- 119 -
TABLA 32: DESCRIPCIÓN DE LA MENUDENCIA.....	- 123 -
TABLA 33: PROYECCIÓN DE PRODUCCIÓN SEMANAL.	- 125 -
TABLA 34: FICHA TÉCNICA DEL PROCESO ÁREA 4	- 127 -

Índice de Gráficos.

GRÁFICO 1 : EDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA PROCESADORA ECANORT.....	- 56 -
GRÁFICO 2 : GENERO DE LOS EMPLEADOS.....	- 57 -
GRÁFICO 3: INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA PROCESADORA.	- 58 -
GRÁFICO 4: TIEMPO ESTIMADO DE TRABAJO.....	- 59 -
GRÁFICO 5: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	- 60 -
GRÁFICO 6: HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA EL FUNCIONAMIENTO.....	- 61 -
GRÁFICO 7: CONFORMIDAD DEL PUESTO DE TRABAJO.....	- 62 -
GRÁFICO 8: TAREAS Y FUNCIONES EN EL TRABAJO.	- 64 -
GRÁFICO 9: MEJORAS EN LAS RELACIONES LABORALES.	- 65 -
GRÁFICO 10: INCLUSIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO.....	- 66 -
GRÁFICO 11: REQUERIMIENTOS PARA TRABAJAR EN EL PUESTO DE TRABAJO.	- 67 -
GRÁFICO 12: CUMPLIMIENTO EN LA CANTIDAD PROPUESTA.....	- 68 -
GRÁFICO 13: ACTIVIDADES DE MEJORAS.	- 69 -
GRÁFICO 14: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	- 86 -
GRÁFICO 15 : MAPA DE PROCESOS FAENADORA DE POLLOS ECANORT.	- 95 -
GRÁFICO 16: FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE ECANORT.....	- 96 -
GRÁFICO 17: ACTIVIDADES EN LA PROCESADORA DE POLLOS ECANORT	- 97 -
GRÁFICO 18: MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA 1	- 102 -
GRÁFICO 19: SECCIÓN DEGOLLÉ.....	- 104 -

GRÁFICO 20: MAPA DEL PROCESO DEL ÁREA 2	- 113 -
GRÁFICO 21: MAPA DEL PROCESO DEL ÁREA 3	- 122 -
GRÁFICO 22: MAPA DEL PROCESO DEL ÁREA 4	- 130 -

Índice de Fotografías.

FOTOGRAFÍA. 1: VESTIMENTA.....	- 100 -
FOTOGRAFÍA. 2 SEÑALÉTICA.	- 101 -
FOTOGRAFÍA. 3: SECCIÓN COLGADO.....	- 103 -
FOTOGRAFÍA 4 : SECCIÓN DE ATURDIMIENTO	- 103 -
FOTOGRAFÍA. 5: SECCIÓN DE DEGOLLÉ.....	- 104 -
FOTOGRAFÍA. 6 : CHILES.....	- 110 -
FOTOGRAFÍA. 7 :ESCALDADORA	- 113 -
FOTOGRAFÍA. 8 : PROCESO DE ESCALDADO.....	- 113 -
FOTOGRAFÍA. 9 : MÁQUINA DESPLUMADURA.	- 114 -
FOTOGRAFÍA. 10 : SECCIÓN DE PELADO O DESPLUMADO	- 115 -
FOTOGRAFÍA. 11 : SECCIÓN PATAS Y CABEZAS.....	- 115 -
FOTOGRAFÍA. 12 : SECCIÓN DE FLAMEADO	- 116 -
FOTOGRAFÍA. 13 CLOACAS DE LAS AVES.	- 122 -
FOTOGRAFÍA. 14. CUARTOS DE ENFRIAMIENTO.	- 131 -
FOTOGRAFÍA. 15 : EMPACADO.....	- 132 -

RESUMEN EJECUTIVO.

El presente proyecto tiene como finalidad realizar cambios y transformaciones mediante la investigación y desarrollar manuales de procesos para obtener la eficiencia del talento humano en cada una de las actividades que se realizan en la Procesadora de Pollos Ecanort.

Se trata sobre todas las características principales necesarias que se debe conocer sobre el problema de investigación, planteadas en este trabajo, también información relevante referente al procesamiento de la carne de pollo a nivel mundial, nacional y local, como sus principales competidores y el uso adecuado de la tecnología para mejorar los procesos.

Contiene un resumen de las principales normativas que rigen al país referente a la industrialización que se desarrolla para la obtención de carne de pollo dirigida para el consumo humano, información filosófica e investigaciones relevantes, sobre todo la importancia que se le da en la actualidad, el plan del buen vivir como marco de todas y cada una de las actividades que se realicen en el Ecuador, mediante el estudio técnico y científico para la comprobación de las variables con el objetivo de determinar los principales problemas que se presentan en la procesadora de pollos Ecanort durante el proceso de transformación de la materia prima (pollos) en producto terminado (carne de pollo) con el objetivo de evidenciar el mejoramiento de los procesos.

La propuesta para la solución de los problemas encontrados en la empresa, se desarrollará mediante un manual de procesos enfocado en el levantamiento de información de los procedimientos programados para lograr la eficiencia y eficacia en la producción.

TUKUYSHUK RANAKU

Cai quilcashcacunaca paicuna imashina apamujta, rurajta, yackaj chayangapacmi can, caicunahuanga tucuy can ucupi runacunaca aligutapacha rurashpa causa chunmi cutaca rurashca, cai pollota pilaj Ecanort hishqui acumanda.

Cai minishtirishcata yachangapaca imallata frinishti rijun, imata halvi cajta yachangapac rurashquia.

Cuting ricurishquiami chai pollo aychata pilaj cunamanda shinallata caicunamandapash cai llacta manda pashi shinallata caicunamandapash.

Caicunata ruranmi paicunahuan tucuy cunahuan rijchac cangapac, tucuy mushuj ruranacunahuan pajta cangapa.

Caica churinmi asha quilcashcata pash imalla ministirin cai pachapi jatun ucucunata rurangapa cai pollo aychata charingapac tucuy runacuna micungapac.

Cai yachasquiacunaca aligusta ricuchinga pajmi can cunan punllacuna piquia minishtirishquia pachami can alliguta tucuylla caushacun cai mama llacta Ecuador pi.

Cai yachashcacunaca canmi imachpa na alilla catita ushahpami, rurashca, maypillata huajlijunda ricungapac chai pollo pilaj Ecanort nishca ucupi, imaura ña tu cuyta rurashcapi ricungapacmi can, chaipimi ricuyta ushanga imatallata a ashtaguan alita rurayta usan.

Cai jatun ucucunapi ricurishquia cai huajlicunata alichi ushangapac, caitaca tucuylla maquipurash pallami ushanga imachina quilcashca tiajucta castishpalla aligutapachaca llujchita ushanga.

ABSTRACT.

The purpose of this project is to implement changes and transformation by investigation and to produce process manuals to obtain efficiency in human talent in each activity realized in the poultry processing plant Ecanort.

The project details all the necessary principal characteristics required to obtain knowledge about the problem of investigation enlisted in this work. It also gives relevant information of the processing procedure of chicken on a world-wide national and the adequate use of technology to improve the processes.

It also contains a summary of the principal norms that govern the country respecting the industrialization developed for the obtaining of poultry for human consumption as well as philosophical investigation and relevant information's especially the importance given nowadays to the wellness plan as the framework of each and every activity that is put in action in the country by means of technical and scientific study for the proof of variables in order to determine to determine the main problems that present in the poultry processing plant Ecanort during the transformation process of the raw material (chickens) in final products (poultry) with the objective to demonstrate the improvement of the process.

The proposal for the solution to the problems found in the company is developed by means of a process manual focused on the retrieving of information of the programmed processes to achieve efficiency and efficacy in the production.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha determinado el crecimiento en la producción avícola y del consumo de carne de pollo en las personas por las proteínas y vitaminas del ave, esto ha generado mayor productividad en la industria que se dedica a la obtención de este producto relacionado a una cadena de desarrollo que requiere de unidades de producciones competitivas y eficientes, porque solo así se puede garantizar su permanencia en el mercado. Incrementando la tecnología puesto que permite optimizar tiempos, mejorar la calidad de los productos y de la producción, reduciendo de esta manera el esfuerzo físico de las personas con la utilización de maquinaria y herramientas especializadas. Determinamos que el mercado en el Ecuador aumentado de 7.5 kilos por persona al año a 32 kilos por persona hasta el 2011 según información obtenida por el INEC. Este producto es procesado por la empresa de pollos Ecanort, empresa nacional situada en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, la misma que piensa en incrementar sus ventas mediante la presentación de productos que tengan los más altos estándares de calidad, con un manual de procesos operativos que cumplan las especificaciones requeridas para mejorar la producción, que se relacione directamente con las metas de la empresa y se vinculen claramente con la mejoría del desempeño laboral obteniendo eficiencias, reducción errores humanos, optimizar recursos energéticos, aumentar la capacidad de las personas, ampliación de tiempo libre. Para esto se desarrolla una investigación cuali – cuantitativa, la obtención de información de las tareas que cumplen los trabajadores tendrá un análisis, los resultados se muestran en la creación de un manual de procesos operativos para la empresa, respetando criterios del propietario, condiciones de los trabajadores y sobre todo una alta consideración en la administración del personal. El mercado internacional está creciendo en gran magnitud y en un tiempo no muy lejano se pueda exportar los productos que ofrece Ecanort y con ello el desarrollo socioeconómico de la región mediante estrategias competitivas planificadas, dando cumplimiento a los objetivos empresariales.

CÁPITULO I

I. EL PROBLEMA.

“Análisis de los manuales de procesos y la eficiencia del Talento Humano en la procesadora de pollos Ecanort”

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente la procesadora de pollos Ecanort se dedica a la producción de carne de pollo, cuenta con la infraestructura y la maquinaria adecuada para el desarrollo de dicha actividad, sin embargo esta microempresa no cuenta con manuales de procesos que le permitan optimizar la utilización de sus recursos por lo que se considera que al no existir en los procesos una guía con las normas técnicas ordenadas de cómo desarrollar el proceso, existe la posibilidad de que se genere disminución en la producción y reducción de la eficiencia en cada una de las personas que trabajan en Ecanort.

ECANORT en la actualidad no cuenta con un manual de procesos que permita a los trabajadores identificar claramente las actividades o funciones que deben efectuar porque se desarrollan bajo un procedimiento de rutinas de acuerdo a las disposiciones del dueño o del administrador de la microempresa, viejas prácticas de manufactura, lo que origina el desorden y la insatisfacción en el trabajo, además se muestra claramente que no poseen un horario específico ni tiempos de descanso durante el desarrollo del proceso.

Además dentro de Ecanort se evidencia que el aporte tecnológico que posee la procesadora de pollos es de mediana tecnología, acorde a las exigencias de la demanda y que el mercado exige, sin embargo no son utilizadas apropiadamente para la capacidad que esta posee, generando reducción de producción, retrasos en pedidos y pérdidas para la empresa.

Los disminuidos niveles de producción son notorios, no se puede cumplir con los pedidos y se incide al uso de horas extras para cumplir con las órdenes de pedido, generando altos costos de producción. La planta procesadora de aves tiene que hacer ajustes en los gastos para evitar el despido de los trabajadores, esto se debe a la descoordinación de las actividades internas de la empresa, los trabajadores no poseen una actividad adecuada, desembocando en que algunos realizan la misma actividad y dejan algún proceso sin supervisión (Cadena, Entrevista propietario Ecanort, 2012).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Variable Independiente: Manual de procesos

Variable Dependiente: Incide en la eficiencia del Talento Humano.

El manual de procesos incide en el rendimiento eficiente del Talento Humano en la procesadora de pollos ECANORT.

1.3. DELIMITACIÓN.

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo en la procesadora de pollos ECANORT, ubicada en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, en el sector de Ejido de Caranqui, barrio Nueva Esperanza. Además estará encaminado a desarrollar un manual de procesos, es decir las tareas y funciones para mejorar el desarrollo de las actividades de los empleados y trabajadores de la empresa.

La investigación a realizarse está enfocada a la problemática existente en la procesadora, en el área de producción con respecto al talento humano, sus tareas y funciones, este trabajo radica en comprobar que con la implementación de un manual de procesos en el área de producción enfocada a los trabajadores en la empresa de pollos ECANORT provocará un aumento en el rendimiento eficiente de las actividades desempeñadas por el talento humano.

Determinando si están comprometidos con su trabajo y con el alcance de los objetivos de la empresa, mediante indicadores que demuestren el grado de cumplimiento en sus funciones, tareas, el trabajo en equipo.

Para la realización del presente proyecto de investigación se ha establecido un periodo de duración de un año aproximadamente.

1.4. JUSTIFICACIÓN.

Las empresas tienen que mejorar la productividad para aprovechar las oportunidades que el mercado ofrece actualmente, es por eso que los manuales en el proceso productivo debe ser entendido y analizado profundamente, puesto que este detalla innumerables actividades que se deben realizar, controlar y diseñar para el talento humano y sus administradores.

Un orden lógico secuencial para cada una de las funciones y tareas que se realizan en la planta procesadora de pollos obteniendo así un proceso productivo normado, organizado y debidamente controlado.

La producción nacional de carne de pollo ha incrementado paulatinamente, el sector avícola suministra el 100% de la demanda, produce 406 mil toneladas métricas de carne de pollo, la avicultura ecuatoriana contribuye con el 13% del Producto Interno Bruto (PIB) Agropecuario (Orellana, 2009, pág. 19)

Los trabajadores de la empresa de pollos Ecanort son procedentes de lugares aledaños a la faenadora, del mismo sector; debido a su bajo o nulo nivel educativo, obtuvieron este trabajo con el cual sustentan a sus familias.

Desarrollan su trabajo de forma empírica que con la experiencia adquirida diariamente no les ha permitido mejorar por lo que se han detectado continuos errores, de ahí nace la importancia de crear un manual de procesos donde los trabajadores conozcan claramente sus tareas y les permita mejorar continuamente, hacer las cosas bien en el menor tiempo posible, además

contribuir con el desarrollo empresarial en el cumplimiento de los objetivos porque estos se encuentran ligados a esta herramienta administrativa.

“No están comprometidos con los objetivos de la empresa; no llegan a la hora adecuada; no cumplen con las normas técnicas de sanidad; muestran discrepancia con sus tareas; con la remuneración adquirida, etc.” (Cadena, Entrevista propietario Ecanort, 2012)

Una vez aplicado el manual, el propietario de la procesadora podrá notar los cambios en sus trabajadores, el incremento en la producción como en la disminución de los costos.

Es importante investigar cual es la función de los manuales de procesos operativos y la eficiencia de sus trabajadores para esquematizar las actividades, acciones que se realizan en la procesadora de pollos Ecanort.

Afianzar la producción y su capacidad, mejorando paulatinamente la eficiencia del talento humano en la realización de sus tareas, obteniendo a su vez mayor participación en el mercado con productos elaborados con mano de obra local y previamente comprometida para satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores.

En el mundo globalizado que nos encontramos se debe tener en cuenta que en el país deben hallarse empresas que tengan pilares bien cimentados, de ahí la importancia de investigar la elaboración de manuales de procesos y la eficiencia del talento humano, con este instrumento técnico el desenvolvimiento de su trabajo mejorará, puesto que estos determinan las funciones y tareas de cada uno de los miembros de la organización y le permita a la empresa incorporarse a grandes mercados con competidores potenciales, para no ser desplazados ni absorbidos por las grandes empresas.

ECANOR con la aplicación de los manuales de procesos se beneficiara por el incremento de la eficiencia del talento humano en los procesos productivos, la coordinación de las actividades, el aumento de los porcentajes de rentabilidad para la empresa y regulación de la carga laboral, que los trabajadores se sienta comprometida con el trabajo que realizan.

El proyecto de investigación es totalmente factible en lo referente a lo económico, técnico, y bibliográfico especialmente por la gran cantidad de información que encontramos en la internet, en los libros de la biblioteca universitaria, bibliotecas de universidades de la localidad y de la región, además su factibilidad se determina porque cuenta con la disponibilidad económica, académica e intelectual del autor, de la guía de los docentes de la Politécnica del Carchi, pero sobre todo por la facilidad de información y permisos de la empresa.

1.5. OBJETIVOS.

1.5.1 Objetivo General.

- ★ Evidenciar que la inexistencia de un manual de procesos incide en la eficiencia del Talento Humano de la procesadora de pollos ECANORT.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- ★ Fundamentar Bibliográficamente la importancia de la existencia de un manual de procesos para mejorar la eficiencia en el rendimiento del Talento Humano en la empresa.
- ★ Diagnosticar el nivel de eficiencia del Talento Humano en la empresa de pollos Ecanort y su relación con la inexistencia del manual de procesos.
- ★ Diseñar un manual de procesos en la empresa de pollos Ecanort para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO II

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1. ATECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Para el presente proyecto de investigación se ha obtenido varias investigaciones referentes al tema principal, las mismas que pueden servir de referencia para el desarrollo de la presente investigación.

2.1.1.-Tesis "Levantamiento y diseño del proceso productivo de aves en la empresa HERDIPE CIA. LTDA"

Autor: Cynthia Pamela Quilca Jiménez.

Año: 2009

Problema: La planta procesadora de aves de HERDIPE no tiene establecido un manual de trabajo que sirva como guía para los operarios, las actividades y el funcionamiento de la planta, no se ha realizado un análisis más profundo del proceso productivo que permita identificar de manera clara los beneficios o inconvenientes de mantener o no una u otra actividad y al no existir mecanismos y acciones de control, los procesos, actividades y tareas difícilmente son mejorados, progresivamente son ignoradas, descuidadas y evidente mente no son actualizadas haciendo que la empresa corra el riesgo de llegar a un nivel crítico que provoque el descontento y la insatisfacción no solo de los trabajadores sino también de sus clientes.

OBJETIVO GENERAL.

Realizar el Levantamiento y Diseñar el Proceso Productivo de Aves de la Empresa Avícola HERDIPE CIA. LTDA. Con el fin de crear una mejor gestión productiva que le permita a la empresa tener un factor diferenciador en el mercado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ★ Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa.
- ★ Definir su direccionamiento estratégico.
- ★ Identificar los procesos a estandarizar en el área de producción.
- ★ Realizar el levantamiento y diseño del Proceso Productivo de Aves.
- ★ Diseñar el manual de procesos.

IDEA A DEFENDER.

El Diseño del Proceso Productivo de Aves contribuirá a facilitar los flujos en la empresa, logrando estandarizar las actividades y contribuyendo a la mejora de la productividad de la empresa.

CONCLUSIONES.

1.- Este trabajo es una herramienta de fortalecimiento y desarrollo institucional para HERDIPE CIA. LTDA, pues considera una nueva filosofía de trabajo a través de la Gestión por Procesos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

2.- La gestión de procesos requiere de la participación activa tanto del personal operativo como administrativo de Herdipe, seguido del apoyo de la gerencia para lograr una mejora continua en las empresas. En general, requiere el compromiso de toda la organización.

3.- Con el levantamiento y diseño de los procesos se contribuye a facilitar los flujos de la empresa logrando estandarizar las actividades y contribuyendo a la mejora de la productividad.

RECOMENDACIONES.

1.- Se recomienda charlas acerca de procesos en la organización, donde todos y cada uno de los trabajadores entiendan el porqué de alinearse a esta nueva tendencia de procesos y sobretodo estén conscientes de lo importante de su participación para el buen desempeño de los procesos.

2.- Se recomienda que se revisen periódicamente los objetivos de cada proceso, para irlos alineando conforme se desarrolle la propuesta en práctica del Manual de Proceso.

2.1.1.1.-Comentario.

Esta investigación sirve como base y comparación en la elaboración de un manual de procesos para la procesadora de pollos ECANORT porque este trabajo de investigación es muy profundo, minuciosamente analizado y desarrollado con el propósito de fortalecer el proceso de producción con manuales en cada una de sus fases de la procesadora de pollos HERDIPE.

Tomando en cuenta el grado de participación y el comprometimiento de los trabajadores de la empresa para la buena aplicación de la gestión por procesos que la investigación analiza.

Se desarrolla específicamente mediante formatos de documentos todo lo relacionado a los procesos de faenamiento y mediante diagramas de flujo que especifican cada una de las actividades y responsabilidades de los miembros de la organización empresarial, detalla los beneficios que la empresa obtendría con el único afán de implementar este proyecto.

2.1.2.-TEMA: Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2000 para el proceso de faenamiento de la empresa avícola LA VITALOA S.A. AVITALSA.

Autor: José Luis Báez Marín.

Año.2009

OBJETIVO GENERAL.

Diseñar y documentar el sistema de Gestión de Calidad a través de la aplicación de la Norma ISO 9001: 2000 para asegurar que la operación y control del proceso de faenamiento de la empresa Avícola LA VITALOA S.A. AVITALSA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ★ Realizar un levantamiento de los procesos que actualmente se están llevando a cabo en la compañía.
- ★ Determinar criterios, políticas, objetivos y métodos para el aseguramiento de la calidad.
- ★ Elaborar el manual de la calidad para el proceso de faenamiento.
- ★ Realizar el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los pasos que la Norma Requiere.

CONCLUSIONES.

1.-El sistema de gestión de la calidad que presenta el presente proyecto es una herramienta que permite el mejoramiento del proceso de faenamiento a través de la documentación de los procedimientos y del cumplimiento del manual de calidad.

2.-El sistema de gestión de la calidad permite trazar lineamientos, define políticas y objetivos de calidad

RECOMENDACIONES.

Se recomienda el sistema de gestión de la calidad dentro del proceso de faenamiento con la finalidad de medir sus resultados e ir mejorando continuamente.

El tratamiento que debe dar al recurso humano debe ser estudiado a fin de eliminar la rotación del personal en un proceso tan importante.

Búsqueda de una mejor coordinación en lo referente a horarios de procesamiento, lo cual daría mejor disposición del personal para trabajar.

2.1.2.1.- Comentario.

Es una investigación relacionada con los manuales de procesos pero bajo estándares de calidad, la misma que ayudaría a enfocar mejor las actividades documentadas de la procesadora de pollos ECANORT porque se encuentra basada en un sistema de gestión de la calidad, además VITOLLOA S.A se dedica a la producción de carne de pollo.

Investigación que enmarca minuciosa y detalladamente todo el proceso de producción de VITOLLOA S.A.

Este trabajo se encamina a determinar claramente el proceso mediante la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, en los manuales de procedimiento donde se detalla las actividades y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la compañía con el fin de desarrollar estándares que le permita a la empresa administrar mejor en cada una de sus actividades con el fin de seguir creciendo y satisfaciendo mejor las necesidades del consumidor y en especial de sus clientes.

2.1.3.-TEMA: “Factibilidad para la implantación de una planta procesadora de pollos en la troncal, provincia del Cañar dirigido al mercado Guayaquileño”

Autores: Lorena del Pilar Nolovos Rodríguez

Alexandra Yessenia Valero Monserrate

Carlos Xavier Jara Valdiviezo.

Año: 2011 – 2012

OBJETIVO GENERAL.

Analizar la factibilidad de la creación de una planta faenadora de pollos en la provincia del Cañar con el fin de satisfacer al mercado guayaquileño.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ★ Efectuar un análisis a un determinado segmento de mercado.
- ★ Analizar la materia prima e insumos requeridos en el proceso de faenamiento.
- ★ Determinar la estructura organizacional más adecuada para el proyecto.
- ★ Determinar la magnitud de las inversiones, costos y beneficios inherentes a la implantación de la planta faenadora para evaluar la rentabilidad del proyecto.

CONCLUSIONES.

Al analizar el mercado avícola nos hemos dado cuenta que a pesar que en las encuestas nos muestran que tienen un grado de satisfacción regular en el año 2011, se observa que el consumidor no deja de comer la carne de pollo por sus beneficios en precio, salud y en nutrición. Este es un punto favorable para tomar el riesgo de invertir en el proyecto.

Este es un negocio que se debe analizar todas las variables posibles, por cuanto la inversión es alta, y el porcentaje de utilidad es pequeño de aproximadamente del 11%, esto significa que para que sea rentable el negocio debe tener un volumen de venta significativa.

Para tener un alto volumen de venta, necesitamos penetrarnos en el mercado con un producto de calidad y un precio atractivo para los asaderos. Nuestro principal competidor es PRONACA, para darnos a conocer será importante invertir en publicidad, promocionarnos vía radiodifusoras y otros medios.

RECOMENDACIONES

- ★ Se recomienda que el gobierno, fomente e impulse mediante campañas los beneficios del consumo de carne de pollo.
- ★ Es importante la implementación del programa HACCP en las plantas de procesamiento ya que esto garantiza productos inocuos sin peligro para el consumidor, evitando pérdidas económicas a la planta.
- ★ Es recomendable capacitar a las personas sobre el peligro que causan los desechos sólidos en el medio ambiente y que las autoridades hagan controles periódicos a las plantas procesadoras de alimentos.

2.1.3.1.-Comentario.

Se considera esta investigación porque detalla el análisis general de los porcentajes del mercado a la fecha de investigación, además muestra las características más importantes que tiene la carne de pollo y los planes de las técnicas, procesos y procedimientos para la implantación de una planta procesadora de pollos en la provincia del Cañar, cuenta con los requerimientos legales para implantar una empresa de pollos en el Ecuador.

Muestra en forma detallada todo el proceso que se debe de llevar a cabo para la obtención de carne de pollo, así como también una serie de políticas aplicables para el buen desarrollo de las actividades y el funcionamiento de la misma con la documentación específica de cómo se deben de realizar las cosas.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Para analizar el escenario del sector donde se desarrolla la empresa a estudiarse, es necesario e importante conocer las leyes y reglamentos de la república del Ecuador del cual se rige Ecanort. Para ello se presenta una recopilación normativa ecuatoriana respecto a la presente investigación.

En el Estado Ecuatoriano todas las actividades relacionadas a la de producción, industrialización y comercialización, etc. están reguladas por leyes, reglamentos, normas, entre otras.

2.2.1 DE LA CONSTITUCIÓN VIGENTE DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

TÍTULO II

DERECHOS

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Art. 13.-Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

Se ha tomado en cuenta este artículo porque enuncia el derecho a una alimentación sana que sean producidos a nivel nacional; el trabajo a investigar es de una empresa procesadora de alimentos para el consumo humano.

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

Trabajo y seguridad social

Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Los manuales de procesos es detallar las actividades que deben realizar los trabajadores, el ambiente de trabajo organizado y respetando la dignidad del trabajador.

TITULO VII.

Capítulo I

Régimen del Buen Vivir

Art. 350 El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

La investigación se la debe desarrollar con conocimientos obtenidos durante un periodo académico en determinada institución, para generar propuestas que desarrollen la solución de los diferentes problemas sociales, encaminados al desarrollo económico del país. (Asamblea nacional, 2008)

2.2.2 LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

TÍTULO I

Ámbito, objeto, fines y principios del
Sistema de educación superior

Capítulo 2

Fines de la educación superior

Art. 3.- Fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.-El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.

Se ha tomado en cuenta estos artículos porque la investigación a realizar es un proceso para la obtención de un título en la educación superior, la misma que es un derecho de los ciudadanos. (Asamblea Nacional, 2010)

2.2.3 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (2009 – 2013)

El Plan Nacional del Buen Vivir es un documento en el cual se encuentra planificado y detallado diferentes objetivos que el país debe alcanzar para mejorar diferentes aspectos que componen al Ecuador como un estado Soberano, es por eso que para el desarrollo de esta investigación nos basaremos en algunos objetivos.

Objetivo 6. “Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas” El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias.

Para este Plan, es de vital importancia reconocer y apoyar las distintas formas de organización de la producción.

Tender a 1 en la igualdad de horas dedicadas al trabajo reproductivo al 2013.

Objetivo 11. “Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible”. La centralidad asignada al Buen Vivir y a la soberanía alimentaria y económica lleva a reubicar fines y medios del sistema económico. El fin es la reproducción de ciclos de vida, en su sentido integral, y el logro de equilibrios entre producción, trabajo y ambiente, en condiciones de autodeterminación, justicia y articulación internacional soberana.

2.2.4 CÓDIGO DE LA PRODUCCIÓN

TÍTULO PRELIMINAR.

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

LIBRO I

Del desarrollo productivo, mecanismos y órganos de competencia

LIBRO III

Art. 59.- Objetivos de democratización.-La política de democratización de la transformación productiva tendrá los siguientes objetivos:

Inciso

d. Fomentar el desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas, y de la democratización de la producción.

Cumplimiento de las éticas empresariales que promueve el Gobierno Nacional, a través de la creación de un sello de gestión de reconocimiento público, que permita alentar e incentivar a las empresas que realizan sus actividades respetando el medio ambiente; cumpliendo con sus empleados y trabajadores en sus obligaciones laborales y de seguridad social; y, con la comunidad, con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias, conforme a la legislación aplicable.

Libro VI

Sostenibilidad de la Producción y su relación con el Ecosistema.

Título I

De la Eco – eficiencia y Producción Sostenible.

Art. 232.- Definición.-Para fines de este Código, se entenderán como procesos productivos eficientes el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto; adoptadas para reducir los efectos negativos y los daños en la salud de los seres humanos y del medio ambiente. Estas medidas comprenderán aquellas cuyo diseño e implementación permitan mejorar la producción, considerando el ciclo de vida de los productos así como el uso sustentable de los recursos naturales.

También, se entenderán como procesos productivos más eficientes y competitivos, la implementación de tecnologías de punta, que permitan mejorar la administración y utilización racional de los recursos, así como prevención y control de la contaminación ambiental, producto de los procesos productivos, la provisión de servicios y el uso final de los productos.

El trabajo a investigar se fundamenta en los artículos mencionados de código de la producción porque una en los manuales de procesos se toma muy en cuenta

a los trabajadores, y en este código nos da a conocer algunos lineamientos para las buenas relaciones laborales, por ejemplo el salario digno.

La actividad productiva a la que se dedica la procesadora de pollos ECANORT y del medio ambiente en la cual se debe de desarrollar las actividades para la elaboración de un producto. (Codigo de la producción, 2010)

2.2.5 CÓDIGO DEL TRABAJO

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones fundamentales

Art. 1.- **Ámbito de este Código.**-Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

TÍTULO I.

Del contrato individual del Trabajo.

Capítulo I

De su naturaleza y especies.

Parágrafo 1ro

Definiciones y reglas generales.

Art. 8.- **Contrato individual.**-Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- **Concepto de trabajador.**- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

Inciso 1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

Inciso 2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias;

Inciso 3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

Inciso 7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

Inciso 8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

En el momento que la empresa realiza tareas con los trabajadores, para el adecuado funcionamiento y apego a la ley se debe de tomar en cuenta el código de trabajo, porque en este se especifica claramente las actuaciones de cómo llevar las mejores relaciones laborales.

Documenta las obligaciones tanto del empleador como del trabajador en el momento que se celebra un contrato.

Directamente relacionado con el manual de procesos para la procesadora de pollos al cual está dirigida la investigación. (Codigo del Trabajo, 2005)

2.2.6.- LEY ORGÁNICA DE SALUD.

Determina principios y directrices para la protección ambiental, con el fin de proteger la salud humana, de los consumidores.

Implanta la obligatoriedad de los gobiernos seccionales a impulsar y desarrollar programas para prevenir y disminuir los accidentes laborales.

Al ser una empresa que produce carne de pollo tiene que estar bajo estrictos estándares para cumplir con las exigencias sanitarias de salud para ofrecer al consumidor productos de alta calidad. (Ley Organica de la Salud, 2013)

2.2.7 REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICA PARA ALIMENTOS PROCESADOS.

TÍTULO I

Capítulo I

Ámbito de operación

Art. 1.- Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables:

a. A los establecimientos donde se procesen, envasen y distribuyan alimentos.

c. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado, empacado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.

Título III

Requisitos de buenas prácticas de manufactura

Capítulo I

De las instalaciones

Art. 3.- De las condiciones mínimas básicas: Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento.

Título IV

Requisitos higiénicos de fabricación

Capítulo I

Personal

Art. 10.- Consideraciones Generales: Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe:

1. Mantener la higiene y el cuidado personal.

Art. 11.- Educación y Capacitación:

Toda planta procesadora de alimentos debe implementar un plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal sobre la base de Buenas Prácticas de Manufactura, a fin de asegurar su adaptación a las tareas asignadas.

“Es un reglamento que muestra algunos lineamientos de actuación para la elaboración de alimentos procesados. La investigación es un manual de procesos se relaciona directamente con el trabajo a realizar.” (Ministerio de Salud, 2013)

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

2.3.1 Elton Mayo

“Destaca la importancia del estado de ánimo de los trabajadores en su desempeño en el trabajo. Apareció así un interés en conocer cómo se sentía la gente en la organización, cuáles eran sus actitudes.” (Silva R. , 2002, pág. 32)

De allí surgió el estudio de la motivación del hombre en su trabajo, lo que condujo a examinar las necesidades humanas y su relación con las recompensas monetarias, no monetarias y otros factores de la vida organizacional, tales como el tipo de supervisión, la relación entre actitudes, conducta y el rendimiento en el trabajo.

El Experimento de Hawthorne.- “En 1927 el Consejo Nacional de Investigación inició un experimento en la fábrica Hawthorne de la Western Electric Company (ubicada en Chicago), para evaluar la correlación entre iluminación y eficiencia de los obreros, la cual se midió por medio de la producción.” (Chiavenato, 2006, pág.84)

Tabla 1: Experimento de Hawthorne

Primera Fase	<p>Se escogieron dos grupos de obreros para hacer el mismo trabajo en idénticas condiciones.</p> <p>Un grupo trabajaba bajo luz de intensidad variable.</p> <p>El otro grupo tenía una iluminación de intensidad constante.</p> <p>Investigando el efecto de la iluminación y su rendimiento</p> <p>Los obreros producían de acuerdo a la intensidad de la iluminación.</p>
Segunda Fase	<p>El grupo experimental tenía al igual que el equipo de control un supervisor</p> <p>Explicar a los trabajadores cuales eran los objetivos de la investigación.</p> <p>Variaciones del trabajo (periodos de descanso, almuerzos, reducción de horario de trabajo)</p> <p>A las trabajadoras les gustaba laborar en la sala de pruebas porque era divertido.</p> <p>Había un ambiente amistoso y sin presiones, no sentían ansiedad.</p> <p>Hubo un desarrollo social de amistad entre ellas y se convertían en amigas.</p>
Tercera Fase	<p>Programa de entrevistas con los trabajadores para conocer actitudes y sentimientos, oír opiniones respecto del trabajo y el trato de los supervisores.</p>

Fuente: (Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración., 2006, pág. 84)

Realizado por: Nathaly Santamaría

Como resultado de la experiencia de Hawthorne, se verifico que la colaboración en la sociedad industrializada no puede dejarse al azar, mientras se vela solo por los aspectos materiales y tecnológicos del progreso humano.

Además este experimento permite identificar la parte emocional de las personas, su forma de pensar, sus sentimientos y sobre todo el grado de como las relaciones interpersonales pueden ayudar a mejorar la producción en el trabajo que ellos desempeñan diariamente.

Permite expresar las ideas, la forma de pensar, las capacidades, con esto mejoran el nivel de competencia y eficiencia, hacer las cosas bien en el menor tiempo posible.

2.3.2 Douglas McGregor

Trabajó con dos teorías de administración (teoría X y teoría Y), las mismas que influyeron significativas sobre la manera como se maneja la organización empresarial y cómo responden los miembros de la misma a los estilos.

Teoría x.- Es la concepción tradicional de la administración y se basa en las convicciones erróneas e incorrectas sobre la conducta humana.

Tabla 2: Teoría x

Las personas son indolentes y perezosas por naturaleza, evitan el trabajo o trabajan muy poco	Se considera a las personas como una extensión de la máquina o medios de producción.
Falta ambición, no les gusta asumir responsabilidades	Estilo de administración duro, rígido y autocrático.
Las personas se resisten a los cambios	Las personas trabajan dentro de un esquema específico.

Fuente: (Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración., 2006)

Realizado por: Nathaly Santamaría

2.3.3.- Con respecto a la teoría Y

La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización.

“Los trabajadores se comprometerán con los objetivos de la empresa a cambio de las compensaciones que se asocien con su logro, ya que en realidad no les disgusta trabajar, por tanto a mayor recompensa ofrecido mayor será el grado de compromiso con lo que busca la empresa.” (Soto, 2012, pág. 56)

La empresa debe considerar a los trabajadores responsables y maduros, se debe pensar que el empleado asumirá un estilo de dirección democrático, participativo, basado en el autocontrol y autodirección. No es necesario un gran control externo.

Tabla 3: Teoría Y

Las personas sienten inherencia al trabajo	Las persona empiezan a demostrar capacidad de imaginación y de creatividad para la solución de problemas
Las personas tienen motivación, potencial de desarrollo, capacidad para asumir responsabilidades.	Se crea condiciones organizacionales y métodos de operación para el alcance de objetivos.
Las personas aprenden bajo ciertas condiciones	Propone un estilo participativo y basado en los valores humanos y sociales.

Fuente: (Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración., 2006)

Realizado por: Nathaly Santamaría

Douglas McGregor nos muestra dos estilos de dirección muy bien definidos, en el uno indica un estilo autoritario donde los gerentes ordenan y los empleados obedecen sin ninguna objeción, el otro estilo de dirección es más participativo, los empleados tienen la oportunidad de expresar sus sentimientos, sus ideas con el fin de sentirse parte de las organizaciones.

2.3.4.- Análisis.

Según el grado de interpretación se está de acuerdo con la filosofía que nos da a conocer el filósofo Elton Mayo, se concuerda que las personas necesitan estar emocionalmente tranquilas para que se concentren en el desarrollo de las actividades a realizar en una empresa, los tiempos cambian, los consumidores son cada vez más exigentes y las empresas necesitan que sus trabajadores se comprometan con los objetivos de manera fehaciente y trabajen conjuntamente para que sean generadores de ideas y de propuestas encaminadas a buscar el desarrollo personal y empresarial.

Además las empresas deben ofrecer las condiciones ergonómicas apropiadas para el desarrollo de las actividades, un ambiente de trabajo agradable donde las actividades que se efectúen interactúen de la forma planificada.

La comunicación adecuada es otro punto fundamental que propone este filósofo como base en el desarrollo de las actividades y la coordinación de los sistemas que se aplican en las empresas.

El trabajo en equipo se basa en que todos los entes involucrados en el desarrollo de una actividad en común posean habilidades y destrezas particulares, fruto del desarrollo de las mismas de diversa manera, estas habilidades se unen con un equipo logrando nuevas habilidades como un solo ente, teniendo como ventaja una adaptabilidad a las actividades propuestas reduciendo errores en el funcionamiento del equipo como tal.

Los beneficios de un trabajo en equipo se consideran en:

- ★ Reducción de esfuerzos debido a un mismo objetivo con actividades compartidas.
- ★ Desarrollo de una fluida comunicación del talento humano.
- ★ Coordinación de las actividades en función de tiempos y objetivos.
- ★ Mejoramiento continuo de los procesos en base a las opiniones o ideas generadas por los miembros del equipo.
- ★ El liderazgo dentro del equipo genera optimización de recursos, adaptabilidad y mejoramiento continuo.
- ★ Perseguir un objetivo común y el bienestar de cada uno sus miembros.

2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

2.4.1 Administración.

“Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (Chiavenato I. , 2006, pág. 23)

(Reyes, 2004, pág. 12)“Es la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa”

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2004, pág. 68)

Administración es un conjunto de procesos aplicables en una empresa, por lo que es importante, planear, organizar, dirigir y coordinar adecuadamente lo que se realiza en la empresa, controlar todos los pasos para garantizar que se realicen las acciones con eficiencia y eficacia obteniendo resultados óptimos.

2.4.2 Proceso Administrativo.

Concuerdan que el proceso administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas, que todos los gerentes sean cual sean sus aptitudes o habilidades personales desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Planificación.- Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuados para alcanzarlas.

Organización.- Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Dirección.- Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o de una organización entera con respecto a una tarea.

Control.- Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades programadas. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2004, pág. 83)

“El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner la estrategia empresarial mediante la acción eficaz que necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse para alcanzar los objetivos empresariales.” (Chiavenato I. , 2006, pág. 36)

“Un proceso administrativo es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado o una meta por alcanzar” (Barrera, 2012, pág. 42)

El proceso administrativo es un conjunto de pasos ordenados que permiten el desarrollo de un conjunto de programas, actividades que se aplica en una organización empresarial para el desarrollo de un producto o servicio, los pasos para cumplir con el proceso administrativo son: la planificación, organización, dirección y control con el fin de cumplir con las metas establecidas y alcanzar los objetivos planteados.

2.4.3 Manuales de Procesos.

Los manuales son una de las más eficaces para transmitir conocimientos y estrategias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema además permiten a una organización formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología que le permita considerar su liderazgo y su posición competitiva. (Torres, 2006, pág. 67)

Manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque permiten a cualquier organización normalizar su operación. “La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez” (Torres, 2006, pág. 70)

Los manuales de procesos son documentos donde se detallan claramente las actividades y procedimientos que se deben realizar en una empresa, las tareas que se debe asignar a los trabajadores y cuáles son los lineamientos que se deben seguir para realizar cierta actividad en base a los procesos.

Son además muy importantes medios de comunicación dentro de la empresa, ya que al ausentarse un jefe de un determinado departamento se pueden seguir en lo que establece los manuales y no habrá ningún inconveniente en el desarrollo de las actividades que se realicen en la empresa.

2.4.4 Proceso Continuo.

Este sistema es empleado por las empresas que producen un producto específico, la producción es acelerada y las operaciones se ejecutan sin interrupción. Como el producto es el mismo, el proceso de producción no sufre cambios seguidos y puede ser perfeccionado continuamente de acuerdo a las necesidades. Por lo que diríamos que el procesamiento de la materia prima es continuo y progresivo.

Para que el trabajo fluya libremente los tiempos de cada operación deberán de ser de igual longitud y de tiempo.

2.4.5 Manual de procedimientos.

Los manuales de procedimientos constituyen la secuencia de pasos a etapas que se deben conseguir con rigurosidad para conseguir los planes, son una serie de pasos detallados que indican como cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido, los procedimientos en consecuencia son sub planes de otros planes mayores. (Chiavenato I. , 2006, pág. 46)

El Manual de Procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los Procedimientos Operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la Calidad del producto final. (Gonzalez, 2009)

Los manuales de procedimientos son el detalle minucioso de las operaciones que se deben realizar para el desarrollo de un producto o un servicio, están directamente relacionados con las funciones a ejercer en el momento mismo de actuar, tienen información y documentos necesarios para el desarrollo de las actividades.

2.4.6 Calidad.

“Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.” (Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego, & Bullón Caro, 2006, pág. 122)

“Calidad. La palabra tiene dos significados importantes, es aquella característica del producto que responde a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias. Es un término general que cubre dos significados, es la adecuación al uso.” (Juran, 1990, pág. 82)

La calidad es simplemente hacer las cosas de la mejor manera posible, es decir hacer las cosas bien, en una empresas aplicar estos términos es cada vez más complicado, los clientes con el pasar del tiempo son más exigentes y la empresa

debe comprometerse en satisfacer las necesidades de los clientes con productos que cumplan con todas sus expectativas.

2.4.7.- Sistemas de gestión de la calidad

“Sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos relacionados y que interactúan para establecer políticas y objetivos, así como establecer la guía para lograr dichos objetivos dirigiendo y controlando una organización con respecto a la calidad.” (Negrín, 2011)

Es un conjunto de normas correspondientes a una organización, es la forma más organizada de generar el mejoramiento continuo en las empresas, para así alcanzar la calidad en los productos y servicios que se ofrece a los clientes y consumidores.

Mediante este sistema se puede poner en práctica una serie de principios y técnicas para el mejoramiento de la calidad.

2.4.8 Proceso.

“Un proceso se refiere a una parte cualquiera de la organización que toma insumos y los transforma en productos que, según espera, tendrán un valor más alto para ella que los insumos originales.” (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2009, pág. 160)

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que se interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” (Iso 9000, 2011, pág. 97)

“Los procesos son los medios que permiten alcanzar resultados (fines). Un proceso es todo conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar insumos (entradas, inputs) en productos (salidas, outputs).” (Chiavenato & Sapiro, 2011, pág. 114)

El proceso es un conjunto de tareas que agrupadas sistemáticamente se puede obtener productos o servicios que satisfacen las necesidades de los clientes, en si se diría que es el conjunto de actividades que a los insumos o la materia prima de una empresa le agrega valor obteniendo un productos o servicios.

2.4.9 Tipos de Procesos.

Procesos Operativos.- “Combinan y transforman recursos para el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido.” (Fernández, 2010, pág. 107)

Es decir son la esencia misma de las empresas, son las actividades en las cuales se transforman la materia prima en productos terminados

Procesos de Apoyo.- “Proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.” (Fernández, 2010, pág. 108)

Procesos de Gestión.- “Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos; información comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual y sobre todo, accesible y aplicable para la toma de decisiones.” (Fernández, 2010, pág. 109)

Procesos de Dirección.- Los concebimos con carácter transversal a todo el resto de procesos de la empresa.

“El proceso de Formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia.” (Fernández, 2010, pág. 111)

2.4.10 Mapa de Procesos.

“Es una herramienta que permite mostrar las interacciones a nivel macro. Así los procesos Operativos interactúan con los de Apoyo porque comparten “necesidades” y “recursos” y con los de Gestión porque comparten “datos” e “información”. (Fernández, 2010, pág. 113)

El mapa de procesos muestra una visión en conjunto de todas las actividades que se desarrollan en el normal funcionamiento de una organización, es decir es una fotografía de la empresa.

Diagrama de Procesos.- “No son más que una herramienta gráfica para facilitar la comunicación, la ejecución y, algunos, el análisis de los procesos.” (Fernández, 2010, pág. 85)

2.4.11 Diagrama de Flujo.

“Compendian de manera ordenada y detallada las operaciones de los diversos departamentos que intervienen en ellos, las formas que se utilizan y los procedimientos e instrumentos de trabajo con que determinan responsabilidades en la ejecución y control de operaciones.” (Valencia, 2012, pág. 98)

Tabla 4: Simbología.

	Operación
	Inspección
	Almacenar
	Traslado
	Actividad Combinada

Fuente: (Valencia, 2012, pág. 98)

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Rectángulo para representar una actividad.

“Rombo de decisión, generando dos consecuencias alternativas en el proceso. Input y output se representan mediante una elipse sombreada.” (Fernández, 2010, pág. 85)

2.4.12 Diagrama de Bloques.

“Proporciona una visión clara, sencilla y rápida de un proceso complejo. Puede incorporar una breve información sobre cada actividad en figuras conectadas.” (Fernández, 2010, pág. 85)

Indicadores de Procesos.- Son aquellos valores de una variable que anticipan el valor de la medida de un resultado. Los indicadores miden los inductores de los resultados (indicadores de funcionamiento del proceso del input y de los factores de proceso) miden y evalúan los medios para conseguir determinados resultados. (Fernández, 2010, pág. 184)

2.4.13 Tipos de indicadores.

Tabla 5: Tipos de indicadores.

Indicadores Financieros	Miden cuantitativa y cualitativa mente mediante evaluaciones
Indicadores de Eficiencia	Miden los costos y la eficiencia de los recursos a corto plazo.
Indicadores de Competitividad	Miden el funcionamiento del personal, maquinaria, materiales, ambiente de trabajo.
Indicadores Comerciales	Miden a los clientes, personas, sociedad y empresa.
Indicadores de Clientes	Miden los resultados con los clientes
Indicadores de Calidad	Miden el cumplimiento de los procesos Miden el tiempo y el cumplimiento de programas, la productividad.
Indicadores de Eficiencia	
Indicadores de flexibilidad	Miden la capacidad de adaptabilidad Miden el volumen de compras con la gestión de los proveedores
Indicadores de Compras	
Indicadores de Personal	Miden los conocimientos aprendidos y su crecimiento en el futuro
Indicadores de Proyectos	Miden el cumplimiento de los proyectos

Fuente: (Fernández, 2010, pág. 197)

Realizado por: Nathaly Santamaría.

2.4.14 Procesos Productivos.

“De forma particular podemos definir un proceso productivo como una secuencia definitiva de operaciones que transforman unas materias primas y/o productos semielaborados en un producto acabado de mayor valor”. (Suñé, Gil, & Arcusa, 2004, pág. 95)

Los procesos productivos son una secuencia de actividades las mismas que permiten la elaboración de un producto, se tendrá en cuenta que existen varias formas de producción es por eso que se debe seleccionar cuidadosamente cada uno de los pasos y la secuencia de los mismos ya que de esto depende el logro de los objetivos en la producción de las empresas.

2.4.15 Relaciones humanas.

Las relaciones Humanas se definen como útil e interesante, porque se refiere a él y a su intensión con la gente. Estas estudian la interacción, pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes. Es el estudio de la interacción entre la gente, le ayudarán a interactuar adecuadamente. (Dalton, 2007, pág. 96)

Relaciones Humanas: Cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos. Esta interacción estará supeditada a un código de referencia, que no necesariamente garantiza que se cubran las necesidades del individuo, pero que si facilita el interactuar. (Flores, 2008)

Es la capacidad que tienen las personas para actuar en la sociedad, considerando también que las relaciones humanas son una manera adecuada de comunicación aplicable en una organización.

2.4.16 Gestión del talento humano

“Son lineamientos donde se habla del desempeño de las entidades, pero hace énfasis en los servicios que da las personas al público y el desempeño que estas realizan en una determinada función”. (Hurtado, 2005, pág. 102)

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. (Silva W. J., 2010)

La administración del Talento Humano es una disciplina que la empresa debe de tomar muy en cuenta porque en la actualidad se la considera como una de los capitales más importantes para el éxito o el fracaso de una organización.

Una de las cualidades principales se determina en el conocimiento de las personas, el aporte que estas pueden dar para generar ventajas competitivas y obtener por medio de estas altos porcentajes de rentabilidad y estabilidad económica.

La gestión del Talento Humano se la debe estudiar minuciosamente y detalladamente porque se debe tener cuidado al momento de tratar a las personas.

Los programas de manejo de Talento humano se desarrollan con el objeto fundamental de conseguir y mantener un buen clima laboral en la organización, de esta manera se puede coordinar actividades y trabajar en conjunto con el único objetivo de cumplir las metas y alcanzar los objetivos organizacionales.

2.4.17 Proceso de la gestión del talento humano.

Proceso de alta importancia en el marco de un sistema de gestión del talento humano, donde destaca buena parte del éxito o el fracaso de una organización.

Es un proceso de mejora continua con miras a estandarizar los procesos internos, mejor conocido como ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es importante la implementación eficiente y eficaz de un modelo de competencias para el mejoramiento de los procesos de selección, inducción, capacitación, y evaluación del personal de toda la organización. (Ariza, 2006, pág. 73)

Puede definirse como la gestión estratégica de los recursos humanos es todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de las empresas o decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos y afectan al comportamiento de los individuos a mediano y largo plazo, tomando como referencia los factores internos como de contexto a la organización. (Schuler, 2013)

El proceso de la gestión del talento humano se basa en tomar como parte fundamental de la organización al trabajador, es así que si el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) solamente guiará al ser humano, primero como ente individual y luego como ente grupal a un solo objetivo organizativo.

2.4.18.- Diseño de puestos.

Por lo tanto el diseño de puestos es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con el objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales del ocupante. (Emilio, 2008)

“Admisión de empleados con calificación mínima y salarios menores para reducir los costos de producción, reducción de errores en la ejecución del trabajo para disminuir desperdicios y devoluciones”. (Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración., 2006, pág. 47)

El diseño de puestos comprende la asignación de las metas y tareas a los trabajadores a fin de que estos las alcancen. Los directivos pueden cambiar de manera consiente el diseño de puestos a fin de mejorar la productividad mediante la motivación del trabajador. (Daft, 2007, pág. 126)

Cada puesto en una empresa es diferente, es por eso que cada puesto necesita diferentes conocimientos, cualidades y niveles de habilidad, es necesaria una planeación efectiva de recursos humanos para diseñar el puesto de trabajo, de esta manera se evitara la sobre carga horaria y la falta de funciones en otros sectores de trabajo.

El diseño de las funciones para cada uno de los puestos de trabajo permite coordinar actividades, evitar contratiempos y malos entendidos, además de confrontaciones con los miembros de la organización.

2.4.19.- Análisis de Puestos.

El análisis de puesto es definido como el procedimiento mediante el cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas.

“Igualmente, se puede definir como el procedimiento de recolección, evaluación y organización de información sobre un puesto de trabajo determinado.”
(General, 2006)

El análisis de puestos es un proceso de estudio, investigación, identificación y organización de toda la información pertinente para determinar las tareas u funciones que componen un puesto de trabajo.

2.4.20- Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de la persona. (Chiavenato., 2007, pág. 357)

La evaluación del desempeño permite medir el rendimiento en el trabajo de las personas a las cuales se les ha delegado una función, se puede medir mediante los índices de desempeño.

Es simplemente verificar la eficiencia y eficacia con la que las personas al realizar el trabajo, con esto determinar el potencial para delegar otras funciones conforme a sus capacidades demostradas.

2.4.21.-Métodos para evaluar el desempeño.

Existen varios métodos por los cuales se puede evaluar el desempeño laboral de los trabajadores pero para el presente proyecto daremos a conocer los más importantes:

2.4.22 Método de escalas gráficas.

Refleja en un formato de evaluación una serie de características o rasgos personales que se consideran relevantes para el desempeño del puesto. Es juzgar analíticamente en qué medida una persona posee una determinada característica y que nivel han alcanzado las diversas características en su prestación de trabajo, en cantidad y calidad. (Guillén, 2003, pág. 63)

Este método de evaluación puede ser planteado de acuerdo a los objetivos de la empresa, cada empresa puede por lo tanto desarrollar su propio método para evaluar el rendimiento de los trabajadores, por ejemplo se puede aplicar auto evaluaciones o medir los niveles de desempeño al ejecutar las tareas y funciones que se les han responsabilizado.

2.5. IDEA A DEFENDER

El diseño de un manual de procesos, incide en la eficiencia laboral de los trabajadores en la empresa de pollos ECANORT.

2.6. VARIABLES.

Variable Independiente: Manuales de procesos

Variable Dependiente: Eficiencia del Talento Humano.

CAPÍTULO III

III. METODOLOGÍA.

Constituye el procedimiento mediante el cual se recolecta información necesaria que me permite medir las variables de investigación para solucionar los problemas del talento humano en la procesadora de pollos Ecanort.

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Para obtener información y desarrollar la presente investigación es conveniente aplicar la modalidad de investigación cualitativa puesto que se pretende demostrar el comportamiento conductual del talento humano y su efectividad a la hora de realizar su trabajo dentro de la empresa.

Cualitativa.-La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De ahí que lo cualitativo (que es todo lo integrado) no se opone a lo cualitativo (que es solo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante (Hernández, 2006)

Se basa en investigar las características y la conducta del ser humano, se diría que se pone mayor énfasis en los resultados obtenidos durante todo el proceso de recolección de datos, que permanentemente establecen estrategias y procedimientos para el estudio del objeto, porque la investigación tiene mayor relevancia en el estudio del comportamiento y la eficiencia de las personas que trabajan en la procesadora de pollos.

Además los objetivos se detallan subjetivamente porque pretende conocer el fenómeno que estudia en su entorno natural, puesto que se debe reflexionar sobre las propias creencias y conocimientos personales, como estos pueden influir en la realidad del sujeto de estudio e intervenir con la propuesta en la propia investigación por lo que se podría manifestar visiblemente que la investigación a aplicarse para el presente tema es una investigación etnográfica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Investigación Descriptiva.

“La define como el tipo de investigación que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, 2006)

“La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentación correcta.” (MiTecnológico, 2010)

Este tipo de investigación se puede aplicar en mi proyecto porque el investigador debe tomar en cuenta que no debe manipular las variables para que los hechos sucedan, sino que se debe realizar la observación de los hechos o sucesos, que permitirá determinar características importantes del comportamiento del Talento Humano en el proceso de producción de la procesadora de pollos, como también otros factores que inciden en el desarrollo de las actividades.

3.2.2 Investigación Bibliográfica.

“Es una amplia búsqueda de información sobre una cuestión determinada, que debe realizarse de un modo sistemático, pero no analiza los problemas que esto implica.” (Hernández, 2006)

Es importante para el desarrollo de esta investigación obtener fuentes de información de libros, revistas, periódicos e internet que permita obtener el conocimiento en la elaboración de manuales de procesos acorde a las necesidades generadas en la empresa.

3.2.3 Investigación de Campo.

La investigación de campo corresponde a un tipo de diseño de investigación, el proceso de Investigación señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos. En otras palabras, el investigador efectúa una medición de los datos. Sin embargo, qué tanto datos se pueden obtener considerando las restricciones de cada estudio como por la carencia de recursos materiales, humanos, monetarios, físicos. (Hernández, 2006)

Para la investigación que estamos realizando en fundamental trabajar directamente en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, esto significa poder recolectar información a las personas involucradas en esta investigación, además aplicar la técnica de la observación con la que permitirá obtener información verídica del proceso de producción en la procesadora de pollos.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1.- Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Metodología de la Investigación, 2010).

La población del proyecto que se investigará para la obtención de información será a los veintitrés (23) trabajadores de la planta, al vendedor, al chofer del camión repartidor y a la contadora de la procesadora de pollos Ecanort con el objetivo de determinar el diagnóstico situacional en la que se encuentra la empresa.

3.3.2.- La muestra.

“La muestra es un grupo reducido que fielmente es representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.” (Metodología de la Investigación, 2010).

Como la población de la investigación a realizar tiene una población de 23 trabajadores, se aplicará un censo poblacional, quiere decir que intervendrán todos y cada uno de los miembros que trabajan en la empresa.

Pero para obtener más información de otras empresas que se dedican a la misma actividad se pretende hacer entrevistas a empresas de pollos que funcionan en la misma área geográfica o a sus principales competidores

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Es un proceso que se lo plantea en un proyecto de investigación el cual permitirá medir las variables y características principales del objeto de estudio, es decir evaluar la realidad proveniente de un conocimiento empírico susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento de investigación.

La operacionalización de las variables es necesaria por el grado de dificultad que presenta la definición o medir a una variable, ayuda al investigador a no perderse o cometer errores en el proceso de investigación.

Tabla 6: Operacionalización de las variables.

Idea a Defender.	Variables.	Definición conceptual	Dimensiones.	Indicador	Ítem	Técnica.	Información o Fuente.
El diseño de un manual de proceso Incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de pollos ECANORT	Variables Independientes Manual de procesos.	Documentación de toda la Información del desarrollo de las actividades que deben realizar las personas para la ejecución de un objetivo.	Estructura Organizacional.	Jefe	¿Considera usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional adecuada?	Censo	Propietario.
				Administrador			Empleados.
				Empleados, trabajadores			Trabajadores.
			Estructura Física.	Espacio Físico.	Cree usted que la procesadora de pollos cuenta con instalaciones y recursos adecuados para su funcionamiento?	Censo	Propietario.
				Áreas de trabajo.			Empleados.
				Tecnología y herramientas			Trabajadores.
			Procesos	Procesos de Dirección	¿Esta usted conforme con su puesto de trabajo? Que recomendación usted haría?	Censo	Propietario.
				Procesos de Gestión	¿Esta usted conforme con su puesto de trabajo? Que recomendación usted haría?		Empleados.
				Procesos de Apoyo	¿Esta usted conforme con su puesto de trabajo? Que recomendación usted haría?		Trabajadores.
				Procesos Operativos	¿Esta usted conforme con su puesto de trabajo? Que recomendación usted haría?		
				Planes de contingencia	¿Podría sustituir a la máquina o a uno de sus compañeros por un tiempo limitado?		
			Calidad.	Productividad.	Considera usted que la cantidad de pollos procesados esta acorde al trabajo diario?	Censo	Trabajadores.
Cumplimiento de metas	Considera usted que las producciones establecidas abastecen el mercado al que va el producto?	Empleados					
							Propetario y administrador

Idea a Defender.	VARIABLES.	Definición conceptual	Dimensiones.	Indicador	Ítem	Técnica.	Información o Fuente.
El diseño de un manual de proceso incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de pollos	Variable Dependiente. Desempeño Laboral.	Función del Talento Humano en los puestos de trabajo.	Diseño de Cargos	Requisitos y responsabilidades	¿Describe de manera clara y concisa las tareas y/o funciones que desempeña en su trabajo?	Censo	Empleados
				Contenidos del puesto			Trabajadores
				División en el Trabajo			Propietario
				Condiciones de trabajo			
			Clima Laboral y Relación en el Trabajo	Involucramiento.	Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo mediante normas establecidas?	Censo	Propietario.
				Recompensas.			Trabajadores.
				Desafío.			Empleados.
				Comunicación.			
			Indicadores de Procesos	Organización interna	¿La organización toma en cuenta la organización de la empresa ?	Censo	Propietario
				Secuencias de trabajo	¿La organización mide el desempeño y eficiencia del sistema de trabajo ?		Trabajadores
				Trabajo en equipo	¿La empresa determina procesos para el desarrollo de trabajo en equipo ?		
				Eficiencia- calidad	La organización mide la calidad y la eficiencia en base a la productividad?		Empleados

Realizado por: Nathaly Santamaría.

3.5.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Punto determinante para conocer la problemática real de la procesadora mediante la entrevista a los ejes principales encargados del normal funcionamiento de la procesadora ubicada en el Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura, mediante la investigación de campo, con el uso del censo aplicable a cada uno de los trabajadores y empleados; además del criterio neutral del investigador para obtener los resultados estadísticos que reflejen la problemática existente, emitir un criterio analítico – lógico cuyo beneficio sea el mejoramiento de la producción, tomando en cuenta el aspecto humano de los trabajadores, objeto de investigación.

Al mismo tiempo se puede aplicar métodos para tabular, dirigir, analizar y generar resultados dirigidos, métodos como: el inductivo que va de lo general a lo particular, es decir se toma información de sitios similares y se lo enfoca en un problema local, todo esto sustentado mediante herramientas bibliográficas y fuentes de información reales, actualizadas tales como: libros, libros digitales, revistas, sitios web especializados en el área, con el fin de que todo esto se concatene en una norma general para la procesadora.

3.5.1.- Aspectos Metodológicos.

Censo aplicado para medir la productividad del talento humano en la procesadora de pollos Ecanort (Cárnicos del norte)

Objetivo General.

- ★ Obtener datos y producir información estadística sobre las diferentes actividades que se realizan dentro de la procesadora de pollos Ecanort en la ciudad de Ibarra, el mismo que determine conocimientos o búsqueda de información con el fin de solucionar los posibles problemas en base del presente trabajo de investigación.

Objetivos Específicos.

- ★ Producir información cuantitativa y cualitativa que permita tener un mejor conocimiento sobre las actividades y el trabajo que realizan dentro de la empresa.
- ★ Disponer de información estadística que permita realizar un diagnóstico sobre la situación interna de los trabajadores en la procesadora.
- ★ Formular información estadística para desarrollar un manual de procesos, con la finalidad de mejorar la eficiencia del talento humano, adecuado funcionamiento y crecimiento empresarial.

Ámbito de Estudio.

El Censo está dirigido al personal que trabaja en la procesadora de pollos Ecanort, determinando que se realizara una investigación interna.

Período de Referencia.

Para poder medir la dimensión del problema e identificar las características en el desarrollo de las actividades y medir la eficiencia del talento humano dentro de la procesadora de pollos, se toma como referencia un periodo de una semana laborable, comprendida en una temporada baja o número reducido de los pedidos.

Áreas de Investigación:

Tabla 7: Áreas de investigación en Ecanort.

Organización interna
Secuencias de trabajo
Trabajo en equipo
Eficiencia- calidad

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Formulario N.- 1 Trabajadores.

Formulario N.- 2 Empleados.

Formulario N.- 3 Propietario.

3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Para el procesamiento de la información obtenida en los censos se utilizará la siguiente metodología:

Transformar la información cualitativa obtenida de los tres tipos de censos en valores cuantitativos, es decir:

- * Muy Bueno =5
- * Bueno =4
- * Regular =3
- * Malo =2

Para las secciones de preguntas cuando tienen dos secciones de respuestas la calificación será:

- * Si =de 3 a 5 puntos (el análisis será dado por el investigador)
- * No =de 1 a 3 puntos

Para las secciones de preguntas cuando tienen tres secciones de respuestas la calificación será:

- * Si =de 4 a 5 puntos (el análisis será dado por el investigador)
- * No =de 1 a 2 puntos

Para las preguntas diversas a la anterior descripción se desarrolla una secuencia de calificación acorde al criterio del investigador.

Para el procesamiento de información se compara los datos estadísticos adecuadamente tabulados mediante el programa estadístico SPSS y se realiza una comparación conjunta de los tres censos aplicados, obteniendo una conclusión y análisis general de los resultados obtenidos.

3.6.1. Análisis de resultados.

3.6.1.1 Formulario 1.- Trabajadores

1.- Datos personales.

Tabla 8: Edad de los Trabajadores.

Estadísticos		
Edad		
N	Válidos	23
	Perdidos	0

Realizado por: Nathaly Santamaría.

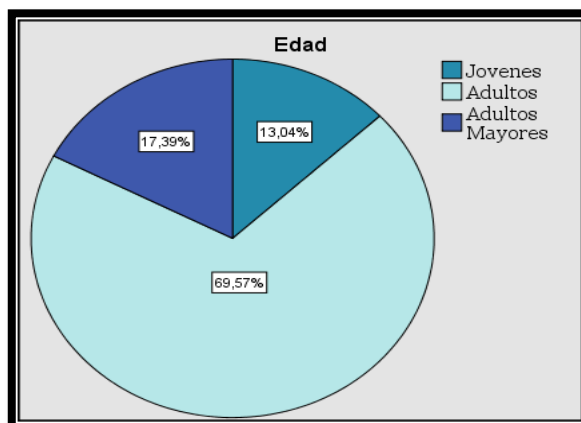
Tabla 9: Edad de los empleados

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jóvenes	3	13,0	13,0	13,0
	Adultos	16	69,6	69,6	82,6
	Adultos Mayores	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 1 : Edad de los empleados de la procesadora Ecanort.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- Ecanort posee una mezcla de juventud y experiencia en sus trabajadores, lo que garantiza una transmisión de conocimientos e intercambio de responsabilidades.

1.- Datos personales.

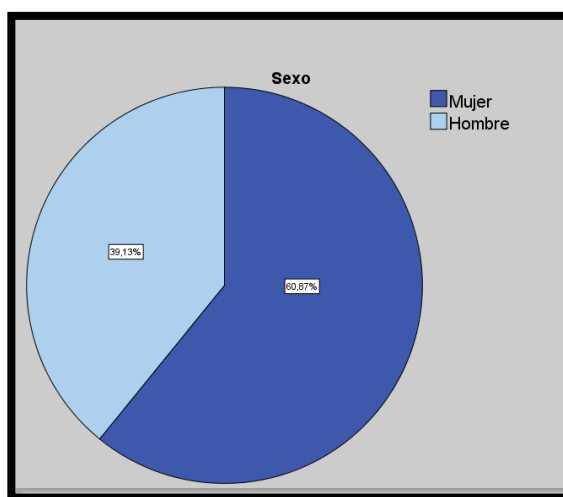
Tabla 10: Sexo de los Trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	14	60,9	60,9	60,9
	Hombre	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 2 : Genero de los empleados



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- Los datos obtenidos nos demuestran que en Ecanort la distribución del trabajo se reparte de acuerdo a las necesidades operacionales, esto es que el género masculino se encarga de trabajos más pesados y complejos, mientras que el género femenino se encarga de control de calidad y operaciones de precisión y habilidades propias.

Quedando demostrado que la conjugación de ambos géneros son indispensables para el desarrollo de las actividades que se realiza en la procesadora.

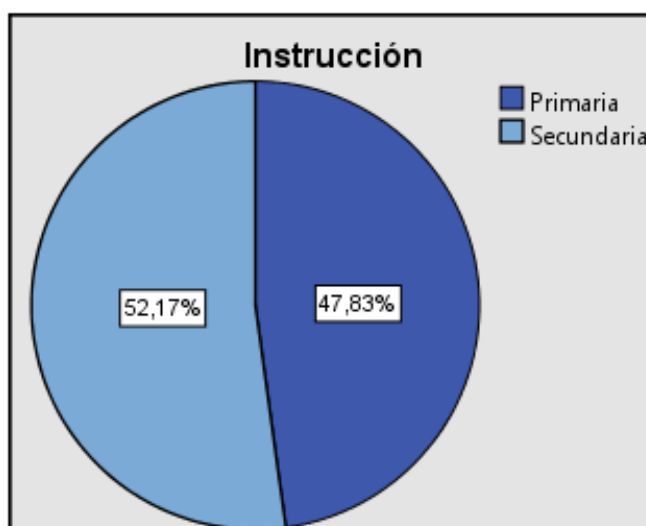
Tabla 11: Nivel de Instrucción.

		Instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	11	47,8	47,8	47,8
	Secundaria	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 3: Instrucción de los empleados de la procesadora.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- Los resultados muestran que el nivel de formación académica no influye en el desarrollo diario de las actividades de los trabajadores en la procesadora, sin embargo el alto porcentaje de trabajadores sin un nivel de instrucción adecuado no beneficia con el aporte de nuevas ideas, lo que genera un estancamiento dentro de la procesadora.

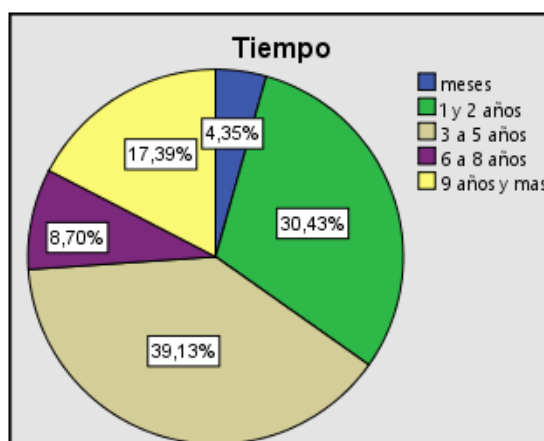
Tabla 12: Tiempo de Trabajo en la procesadora.

		Tiempo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	meses	1	4,3	4,3	4,3
	1 y 2 años	7	30,4	30,4	34,8
	3 a 5 años	9	39,1	39,1	73,9
	6 a 8 años	2	8,7	8,7	82,6
	9 años y mas	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 4: Tiempo estimado de trabajo.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.-En Ecanort los conocimientos se generan mediante el intercambio de información, experiencias y habilidades, proporcionando una igualdad de técnicas que beneficia a todos los integrantes de la procesadora.

Los trabajadores con experiencia de 6 años en adelante conocen y aplican adecuadamente sus actividades, los de 3 a 6 años mejoran sus habilidades mediante los conocimientos transmitidos, mientras que el nuevo personal recibe instrucciones constantes de quienes conocen el desarrollo adecuado de las actividades.

Tabla 13: Organización de la empresa.

¿Considera usted que la empresas está bien organizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos bien	18	78,3	78,3	78,3
regular	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 5: Organización de la empresa.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- El 78% de los trabajadores considera buena la organización y aceptación de la empresa, mientras que la diferencia sugiere pequeños cambios necesarios para mejorar el proceso.

Tomando en cuenta el nivel de instrucción de los trabajadores, demuestra que los requerimientos para un mejor funcionamiento son básicos, pero desde un punto de vista diferente y externo la procesadora requiere de cambios estructurales en el desarrollo de las actividades mediante una normativa que le permita reducir errores, mejorar las relaciones y ser más productiva, lo que generaría que el nivel de aceptación de los trabajadores incremente.

3.- ¿Cree usted que la empresa cuenta con instalaciones y herramientas adecuadas para su funcionamiento?

Tabla 14: Instalaciones y herramientas de la empresa

		Instalaciones y Herramientas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	21	91,3	91,3	91,3
	no	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 6: Herramientas adecuadas para el funcionamiento



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- Los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores utilizan las instalaciones y herramientas de manera adecuada, acorde a las necesidades del proceso, así mismo existe una pequeña parte de trabajadores que piensan que se pueden mejorar dichos estándares.

4.- ¿Está usted conforme con su puesto de trabajo?

Tabla 15: Conformidad del puesto en la procesadora de pollos Ecanort.

Conformidad en el Puesto de Trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	23	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 7: Conformidad del puesto de trabajo.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.-Los trabajadores se encuentran conformes con sus actividades diarias, pero las metas que una empresa busca constantemente en el mercado competitivo en el cual se desenvuelve, es que sus trabajadores se hallen satisfechos con las actividades que realizan, con el fin de alcanzar los objetivos que la empresa persigue.

5.- ¿Que recomendación usted pide en su lugar de trabajo para reducir su carga?

Análisis.-En su mayor parte los trabajadores consideran que dentro de sus actividades diarias se deben considerar los siguientes aspectos para mejorar el rendimiento interno en la procesadora:

- ★ Comprometerse en el trabajo.
- ★ Establecimiento técnico de los procesos de producción de Ecanort
- ★ Políticas Laborales.
- ★ Incremento de sus remuneraciones.
- ★ Especializar en el puesto de trabajo
- ★ Incrementar personal
- ★ Tiempo de descanso

6.- ¿Describe de manera clara y concisa las tareas y/o funciones que desempeña en su trabajo?

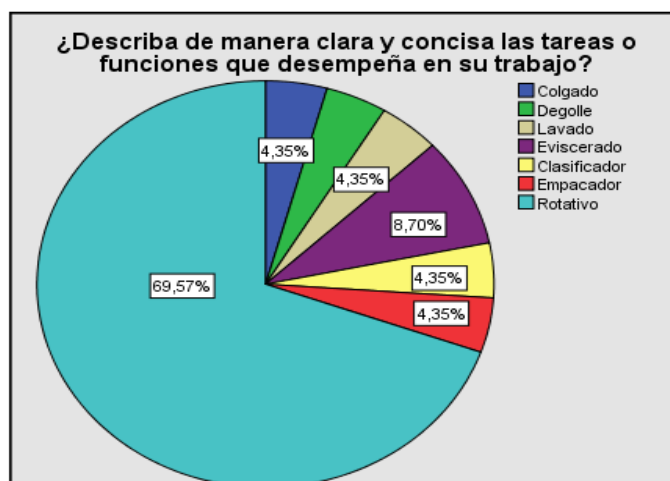
Tabla 16: Tareas que desempeña en el trabajo.

		Tareas que desempeñan en el Trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rotativo	16	69,6	69,6	69,6
	Empacador	1	4,3	4,3	73,9
	Clasificador	1	4,3	4,3	78,3
	Eviscerado	2	8,7	8,7	87,0
	Lavado	1	4,3	4,3	91,3
	Degolle	1	4,3	4,3	95,7
	Colgado	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS 20

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 8: Tareas y funciones en el trabajo.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- Todos los trabajadores se rotan en todos los puestos de trabajo, sin embargo la especialización de alguno de ellos, ya sea por el tiempo o afinidad les permiten estabilidad en el puesto por las destrezas demostradas, pero se pide colaboración para compartir el trabajo en forma equitativa entre todos

7.- ¿Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo mediante reglas establecidas?

Tabla 17: Mejoras de las relaciones laborales.

Mejorar las relaciones laborales con sus compañeros mediante reglas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos si	23	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 9: Mejoras en las relaciones laborales.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- Generar un manual de buenas prácticas para el funcionamiento de la procesadora donde cada miembro tenga su actividad ya definida con buenas relaciones laborales

8.- ¿Considera usted que deben mejorar las relaciones humanas en la procesadora mediante políticas internas?

Tabla 18: Inclusión del talento humano en la empresa.

¿Considera usted que se deben incluir el departamento de talento humano en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos no	2	8,7	8,7	8,7
si	21	91,3	91,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 10: Inclusión del departamento del talento humano.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.-Hay problemas en cuanto a las relaciones humanas dadas por la mala distribución de los puesto de trabajo, además el trato entero entre los compañeros es muy inadecuado dentro de la procesadora, lo que se requiere en mejorar las comunicaciones y relaciones entre todos los trabajadores para que exista una mayor coordinación y menores cantidades de inconvenientes ocasionados por las relaciones humanas.

9.- ¿Que requerimiento desearía para mejorar en su puesto de trabajo?

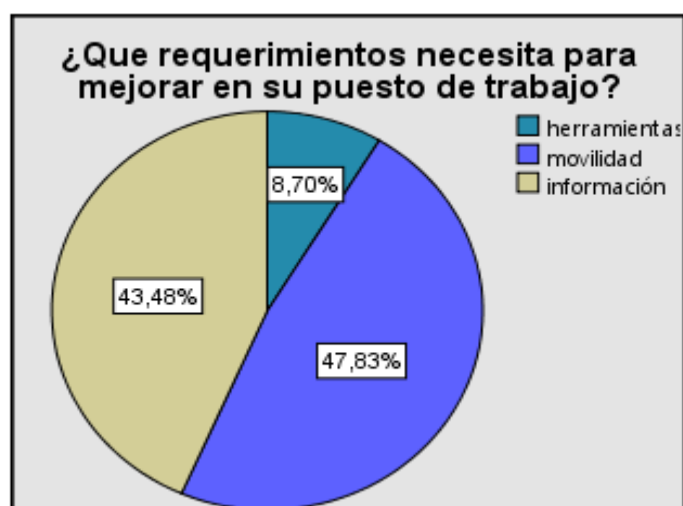
Tabla 19: Requerimientos para mejorar en la procesadora Ecanort.

		Requerimientos para Mejorar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	información	10	43,5	43,5	43,5
	movilidad	11	47,8	47,8	91,3
	herramientas	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 11: Requerimientos para trabajar en el puesto de trabajo.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.- La movilidad en la procesadora es un factor clave, es decir partiendo desde los puestos de trabajo, hasta la organización sectorial y secuencial de cada proceso, esta debe ser guiada mediante una adecuada transmisión de información para evitar los antecedentes tales como: accidentes laborales, pérdidas de tiempo y reducción de calidad.

Así mismo las herramientas brindan una ayuda para el mejoramiento de dichos requerimientos.

10.- ¿Considera usted que pueden cumplir con la cifra de pollos propuesta por la empresa de una forma adecuada, sin importar en número (ser adaptable)?

Tabla 20: Cumplimiento de pedidos

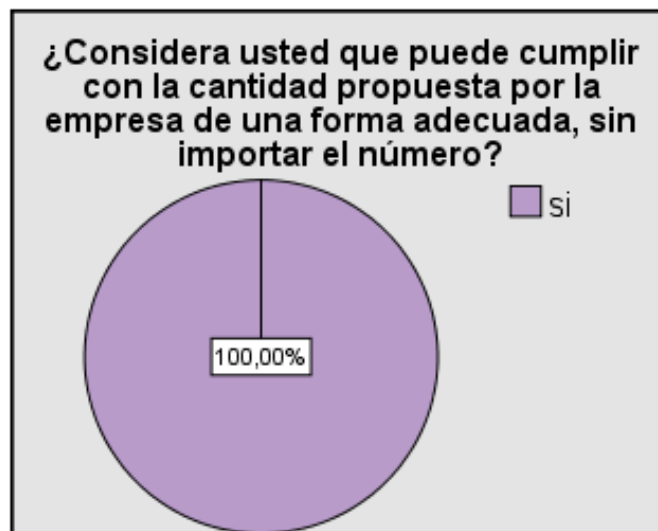
Cumplimiento de Pedidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos si	23	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 12: Cumplimiento en la cantidad propuesta.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.-Las Demandas en fechas claves o en pedidos altos se cumplen en su totalidad debido a que parte del trabajo de la procesadora es cumplir con la demanda propuesta, la organización bajo presión genera un liderazgo ambiguo que desemboca en un mayor rendimiento y menores perdidas.

11.- Considera usted que un documento que indique todas sus actividades dentro de la empresa mejorará los niveles de producción de la misma.

Tabla 21: Incluir manual de procesos

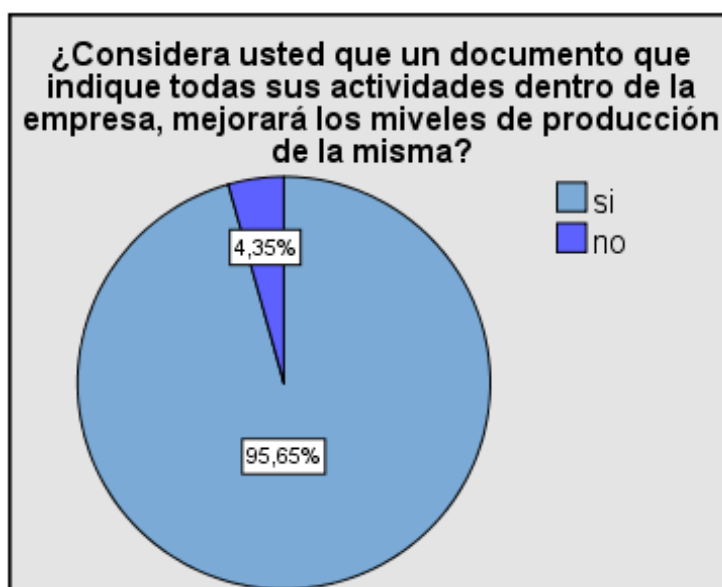
Incluir un Manual de Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	22	95,7	95,7	95,7
	no	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 13: Actividades de mejoras.



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

Análisis.-El manual de procesos ayuda a mejorar las condiciones dentro del procesamiento basado en el factor humano, la finalidad del mismo es reducir tiempos y mejorar condiciones laborales.

3.6.2. Verificación de hipótesis.

En base a los datos obtenidos en especial al mejoramiento de las relaciones laborales (100%), así mismo el 69.5% es personal rotativo que desempeña diversas labores y alrededor del 47,8% de los trabajadores pide movilidad, y el dato más relevante es que todos los trabajadores sin excepción requieren de un documento que les indique que hacer en sus puestos de trabajo de manera certera y eficiente. en la faenadora lo que genera ventajas al saber que los procesos son conocidos por todos los trabajadores en general.

La presente investigación se validaría en base a los criterios en la que está definida, es decir orientad al talento humano, al mejorar las condiciones dichas propuestas se validan al observar que parte de los requerimientos más elementales se verán analizados para mejorar dichas condiciones.

3.6.3. Validación de la idea a defender.

En base a los datos obtenidos en especial al mejoramiento de las relaciones laborales (100%), así mismo el 69.5% es personal rotativo que desempeña diversas labores y alrededor del 47,8% de los trabajadores pide movilidad, y el dato más relevante es que todos los trabajadores sin excepción requieren de un documento que les indique que hacer en sus puestos de trabajo de manera certera y eficiente. en la faenadora lo que genera ventajas al saber que los procesos son conocidos por todos los trabajadores en general.

Se centra en la necesidad de generar un manual de procesos entendible para los trabajadores e la procesadora de pollos ECANORT donde el manual sea entendible sencillo y sobre todo funcional para que sea un documento de análisis y de referencia dentro de la empresa.

Además dicho manual de ser implementado generaría una mayor confianza de los procesos generados internamente y reduciría costos ya sea por tiempos muertos o mala manipulación, en consecuencia la validación de la idea a defender se denomina: Manual de procesos para el área de producción de ECANORT, con el fin de mejorar la eficiencia, enfocado en el Talento Humano.

CAPÍTULO IV

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. CONCLUSIONES.

- Debido a que los datos preliminares arrojaron que en ECANORT el 70%(16 trabajadores) trabaja de forma rotativa demuestra que estos dominan todas las áreas de trabajo dentro del proceso de producción, aunque no a profundidad, permitiendo que la procesadora cumpla metas propuestas en caso de ausencia de sus trabajadores, además se determina que existen particularidades en las mujeres para que desarrollen aquellas actividades que su habilidad innata les permite hacer las cosas con mayor eficiencia (eviscerado)
- La responsabilidad de las tareas encomendadas es distribuida en adultos previamente centrados en sus objetivos propios y de la empresa, de esta manera Ecanort aprovecha la experiencia de los adultos mayores y la energía de los jóvenes para crear un mejor ambiente de trabajo donde experiencia y juventud se fusionan para hacer las cosas, pero no miden ni definen los puestos de trabajo bajo ningún tipo de estudio técnico, tampoco miden resultados.
- La constancia en el trabajo ha permitido mejorar la aplicación de conocimientos de los trabajadores, sin embargo este se desarrolla de una manera empírica y desordenada, basada solamente en observaciones de sus propios compañeros, sin ningún tipo de norma o control establecido mediante reglamento o manual, generando inconformidad por la designación de tareas y riesgo en el trabajo por la inoperancia de las máquinas que la empresa tiene para el desarrollo diario de las actividades.

- La tecnología “media” que posee la procesadora no ha sido impedimento para el desarrollo empresarial, el ahorro de recursos y la administración se han ido ajustando a las nuevas exigencias que la empresa requiere, se considera que esta tecnología se encuentra subutilizadas porque no produce a su máxima potencia.
- La conformidad del trabajo por parte del personal muestra la lealtad que se refleja hacia la empresa y su administrador, siempre se disponen a nuevos retos comprometidos al desarrollo empresarial mediante el crecimiento personal, pero no son generadores de ideas que les permita mejorar y crecer, muestra conformismo.
- Debido a la rotación constante que se maneja en ECANORT en cuanto a personal, un manual permite especificar las actividades específicas que se deben realizar durante toda la jornada de faenado y procesado del ave, por lo que se desecha el criterio de generar varios manuales para la procesadora.

4.2. RECOMENDACIONES.

- Utilizar en lo posible dentro de la faenadora algún tipo de norma de control ya sea ISO, INEN o una generada localmente lo que permitiría mejorar los procesos y la eficiencia de los trabajadores.
- Establecer una secuencia de trabajo que se ajuste a las necesidades y capacidades de los empleados, tomando en cuenta las trabajadoras mujeres con sus habilidades específicas para colocarlas en tareas específicas como el eviscerado y a los trabajadores en el colgado de pollos por la fuerza física innata de ellos.
- Generar un horario específico de trabajo durante el proceso de faenado de manera secuencial que permita a los empleados tener un lapso de tiempo de receso para satisfacer sus necesidades biológicas

y generar un proceso de recreación con el objetivo de mejorar la calidad de vida en el trabajo.

- Establecer una comunicación periódica entre trabajadores y administrador, para generar mediante la lluvia de ideas nuevas propuestas, como objetivo es mejorar las condiciones en el ambiente de trabajo, mejorar la administración y reducir costo para que luego de implementado los procesos de realice el mejoramiento continuo de la misma.
- Desarrollar un análisis costo beneficio para determinar el incremento en la productividad y así mismo verificar la reducción de los costos de producción en comparación con empresas que ofrecen la misma línea de productos.
- Frecuentemente capacitar y motivar a sus empleados y trabajadores con el objetivo de adquirir constantemente nuevos conocimientos con el beneficio empresarial y personal, además esto permite tener motivado al personal y obtener nuevas experiencias.

CAPÍTULO V

V. PROPUESTA.

5.1. TÍTULO.

Manual de procesos enfocado en el levantamiento técnico del proceso y manual de procedimientos para el área de producción de ECANORT, con el fin de generar eficiencia del Talento Humano e incremento de la productividad.

5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

Mediante un análisis previo realizado al talento humano de la procesadora de pollos Ecanort ubicada en la Provincia de Imbabura, Ciudad de Ibarra, sector Ejido de Caranqui, barrio Nueva Esperanza, se determinó la falencia de los trabajadores y empleados en cuanto a su desempeño en el área de trabajo a ellos asignados.

Se detectó que las secuencias en la producción poseen desfases, debido a la inexistencia de procesos técnicos y manuales de procedimientos para los trabajadores; se evidencia mediante la técnica de observación y resultados del censo que el talento humano no tiene un orden lógico de secuencia en sus trabajadores, se evidencia desorganización en los procedimientos, en las actividades para la elaboración de pollos broiler, además de la no existencia de metas fijadas para la obtención de objetivos generales.

La rotación en el personal genera que estos no se encuentren debidamente especializados en cada uno de sus áreas de trabajo, produciendo errores involuntarios que influyen en la calidad final del producto e influyen en los costos de producción.

Es por ello que los resultados en la producción de la procesadora no se encuentran acorde a los resultados establecidos, lo que ocasiona que se genere horas extras para el cumplimiento de los pedidos, incomodidad en los trabajadores, progresivamente una serie de inconvenientes que generan retrasos en la producción.

Al no existir una secuencia de jerarquías, los trabajadores de la procesadora pierden una línea de mando generando inconvenientes al momento de establecer líneas de comunicación que infieren directamente en las metas propuestas por la faenadora e indirectamente la insatisfacción de los pedidos que debe cumplir.

¿Por qué los cambios empresariales se convirtieron en algo tan importante, crítico y necesario?

Cuando todo varía en el entorno, cuando el ambiente del negocio se vuelve cada vez más dinámico y mutable no queda a las organizaciones otro remedio que transformarse para, al menos, seguir con los cambios que ocurren en el exterior. (Chiavenato I. , Innovaciones de la Administración, 2008, pág. 105)

Parte de la no existencia de un manual de procedimientos es que existe descoordinación entre las pequeñas cadenas de producción lo que ocasiona disconformidad con la cadena siguiente y también ineficiencia al no existir un trabajo sincronizado.

La pérdida de concentración debido a desfases en procesos anteriores que acarrearán pérdidas en tiempo y por ende recursos como:

Agua.- Utilizada en todos los procesos sin excepción luego del degolle

Tiempo.- Debido a la descoordinación del trabajo programado para un día laborable, por tal motivo este se alarga, incrementando costos.

5.3. JUSTIFICACIÓN.

La no existencia de un manual de procesos para la faenadora de pollos Ecanort genera disconformidad en la asignación de tareas, debido a que no se encuentran establecidos los parámetros de funciones y responsabilidades de los empleados y trabajadores de la empresa, no favorece al cumplimiento de las metas establecidas empresarialmente como:

Reducción de costos de producción mediante un adecuado flujo de procesos que muestre a cada empleado y trabajador las condiciones propias de su actividad, incluyendo faces donde puede o debe sustituir a un compañero con las debidas precauciones a si integridad debido al manejo de maquinaria o sustancias extrañas.

Reducción de Tiempos.- Mediante el establecimiento de tiempos adecuados dentro de cada etapa de trabajo donde se proceda a dejar pequeños lapsos de descanso que genere un mejor trato y sobre todo mejor concentración en las actividades que se realiza, mejorando directamente en la calidad del producto.

El desconocimiento de posibles errores dentro del proceso de la faenadora genera retrasos en la producción, disminución de la calidad y reducción de las metas establecidas.

Los retrasos generados dentro de la faenadora por las necesidades básicas e imprescindibles de cada individuo, equivalen a una pérdida considerable de la eficiencia reflejada al término la producción, esto es:

Realizar el mismo trabajo en horas extras, disgustos por parte de los trabajadores, elevación de los costos de producción de las maquinarias debido a que funcionan un tiempo adicional para terminar la misma cantidad de producción.

Con la existencia de un manual de procesos se aprovecharía las oportunidades que el mercado ofrece actualmente y permite ser más competitivos, es por eso que el manual en el proceso productivo entendido, analizado y asimilado puesto que se identifica el sub proceso, mejora los procesos internos de producción, reducen los ciclos de tiempo encadenando las etapas de producción para mejorar la productividad y la calidad en los procesos, permite la renovación de etapas improductivas optimizando el desempeño global de procesadora alcanzando una excelencia operativa.

Controlan el orden lógico secuencial para cada una de las funciones del talento humano para aumentar sus capacidades personales alineadas a los objetivos empresariales, además puede procurar un ambiente de trabajo adecuado, que proporcione oportunidades, creatividad e innovación.

En lo financiero diríamos que se genera rendimiento económico muy significativo para el crecimiento empresarial.

La tecnología que posee Ecanort es acorde a la demanda del mercado, si bien cierto sus procesos son automatizados al 60% en máquinas, equipos e instalaciones, la calidad final del producto se refleja en el desempeño de los trabajadores porque la tecnología determina la forma en que la procesadora ejecuta sus tareas, manufactura sus productos, es por esto que ellos deben poseer la mayor atención posible a sus requerimientos, enfocando el manual específicamente al talento humano.

5.4. OBJETIVOS.

5.4.1 Objetivo General.

Elaborar el manual de procesos que consiste en un levantamiento técnico del proceso de producción en Ecanort y su respectivo manual de procedimientos encaminados a generar eficiencia y eficacia del Talento Humano.

5.4.2 Objetivos Específicos.

- ★ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la procesadora en cuanto al área de producción orientado a las funciones del Talento Humano en la faenadora.

- ★ Identificar las funciones y tareas específicas del Talento Humano dentro del proceso productivo en la faenadora de pollos Ecanort.

- ★ Realizar un levantamiento de los procesos que se deben realizar para el desarrollo del proceso productivo en Ecanort

- ★ Elaborar un manual de procedimiento del proceso productivo determinando las actividades que deben cumplir los trabajadores de la faenadora de pollos Ecanort para generar la eficiencia y eficacia del Talento Humano.

5.5 FUNDAMENTACIÓN.

El propósito del manual es suministrar información adecuada de los 4 subprocesos que se realizan en ECANORT (EMPRESA CARNICOS DEL NORTE)

El levantamiento de procesos y el manual de procedimientos fueron realizados conjuntamente entre departamentos y áreas, basado en las condiciones dadas por los empleados, trabajadores y propietarios quienes establecieron las directrices adecuadas para su desarrollo.

La empresa Procesadora de pollos Ecanort (Empresa Cárnicos del Norte) se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, en el Sector Ejido de Caranqui, en el barrio Nueva Esperanza. Ecanort S.A. tiene como objetivo satisfacer las necesidades del mercado en lo concerniente a la demanda local de pollos procesados para el consumo humano, ofreciendo un producto con altos estándares de calidad.

“El enfoque por procesos facilita la integración de las áreas, minimiza las posibles discontinuidades del flujo de trabajo, pretende crear una dinámica de mejoría continua y permite que las organizaciones obtengan ganancias significativas en términos de desempeño, eficiencia, eficacia, costo.” (Chiavenato & Sapiro, Planeación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones, 2011, pág. 114)

Ecanort, en su lucha por mantenerse como una de las principales empresas procesadoras de pollos está en la ruta hacia la excelencia en la producción de este producto; a través de la actualización de sus procesos de gestión mediante un manual y con la adaptación de cambios que le permite estar a la vanguardia en el mercado, además se basara en los grados de burocracia de la empresa para encontrar una correcta división en el trabajo, jerarquía, reglas y reglamentos, formalización de las comunicaciones, procedimientos técnicos, eficiencia en el manual de procesos.

Tabla 22: Grados de Burocratización en las empresas.

Escases de Burocratización		Exceso de Burocratización
Falta de especialización. Confusión, caos	← DIVISIÓN EN EL TRABAJO →	Súper especialización. Orden, confinamiento
Falta de Autoridad	← JERARQUÍA →	Centralización, Autocracia
Extrema Libertad	← REGLAS Y REGLAMENTOS →	Falta de libertad
Inexistencia de Documentos, Informalidad.	← FORMALIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES →	Exceso de papeleo, formulismo
Apadrinamiento	← SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DEL PERSONAL →	Exceso de exigencias
Improvisación	← PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS →	Apego a las rutinas
Desorden	← EFICIENCIA. →	Rigidez

Fuente: Innovaciones de la Administración, tendencias y estrategias, los nuevos paradigmas, Pág. 37

Realizado por: Nathaly Santamaría.

“Hacer un mapa de procesos es la primera etapa para identificar cuáles son los recursos y las habilidades que se necesitan para asegurar el buen desempeño de la organización.” (Chiavenato & Sapiro, Planeación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones, 2011, pág. 115)

A partir de procesos bien definidos y mapeados, con indicadores y metas de mejoría establecidos, las organizaciones se apoyarán ostensiblemente en un modelo de administración que garantizará su éxito en la persecución de resultados, tales como reducción de costos, de los plazos de entrega y de la repetición de trabajos, con el consecuente aumento de la productividad y rentabilidad. (Chiavenato & Sapiro, Planeación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones, 2011, pág. 115)

5.6 MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

5.6.1 Diagnóstico situacional

Muestra la línea de investigación que se pretende aplicar y los debidos correctivos, con la finalidad de mejorar las condiciones de producción y sobre todo procurar el buen desempeño de talento humano, por lo cual mediante las siguientes tablas y graficas la propuesta reflejara de una manera sintética lo que se pretende realizar.

En la tabla inferior, luego de deliberaciones con los datos obtenidos se determinó diferencias enfocadas a la aplicación de los manuales dentro de la empresa, específicamente en la planificación operativa.

Macro entorno

Factor Económico.

Desde el 2011 hasta la actualidad el Ecuador ha tenido un crecimiento importante según el PIB (producto interno bruto), en sus “índices de crecimiento reportado es de 8% en el 2011, 5,1% en 2012 y en 2013 cerrará con una tasa de crecimiento de entre el 3,7% y el 4%” (Banco central del Ecuador., 2013), por tal posee una estabilidad económica que además se refleja en inflaciones muy bajas (0,16% Enero- Junio) (Banco central del Ecuador., 2013) esto ha permitido que las pequeñas y medianas empresas tengan estabilidad y rentabilidad.

“Además el índice de precios al consumidor muestra una mayor capacidad de consumo en las familias y el ingreso promedio aumento a 593.60 dólares” (Banco central del Ecuador., 2013), tomando en cuenta que la industria alimentaria es importante para la alimentación.

Factor Político.- La república de Ecuador actualmente muestra estabilidad política puesto que tenemos un excelente político y líder con gran popularidad como lo es el Eco. Rafael Correa, además sus estrategias ha generado una reducción en la deuda externa, con lo que se ha invertido en el país generando desarrollo regional y local; el poder no está centralizado lo que genera dinamia.

La política nacional es exportar productos de óptima calidad sin desabastecer el mercado nacional, y para esto una de las mejores decisiones es incentivar a los productores a que se superen día a día mediante capacitaciones y ayudas en sectores no agrícolas (tributación, pago de impuestos, ayudas estatales).

Factor Tecnológico.- El gobierno Ecuatoriano apuesta por la innovación tecnología como eje fundamental de crecimiento económico, por lo que destina una serie de recursos en la educación superior, en las áreas de producción que lo requieran; este proceso ha sido lento aunque los resultados que se espera son halagadores.

Al fortalecer las producciones mediante procesos se esperan obtener calidad por medio de la eficiencia y eficacia, obtener producciones más limpias y sobre todo al unir estos parámetros con la maquinaria adecuada se obtiene un avance gigantesco hacia el sector agrícola, avícola e industrial

Factor Socio cultural.- En el Ecuador los valores, las creencias, costumbre y la cultura de las personas afectan a la sociedad, quienes buscan constantemente la solución de los problemas sociales que aquejan a la población. En nuestro país el empleo es el medio por el cual las personas obtienen ingresos económicos.

Tabla 23: Micro entorno.

Fuerzas que afectan la capacidad de la empresa.

- Clientes.
- Proveedores
- Competencia.
- Análisis Interno.

Realizado por: Nathaly Santamaría

Clientes. La procesadora de pollos Ecanort es una empresa que se enfoca a mercados de consumo y mercados industriales porque oferta carne de pollo y pollos enteros.

Los clientes de la empresa siempre influyen en los precios de los productos y de su calidad por los gustos y preferencias que exigen, entre los principales clientes tenemos :

Asaderos de pollos en Ibarra, Quito, Otavalo, Atuntaqui y Micromercados de la Ciudad de Ibarra quienes constituyen su principal canal de comercialización de los productos

Proveedores.

El proveedor de la empresa es : Reproavi, puesto que esta empresa cumple con las condiciones y exigencias que nuestro mercado exige en precios y calidad, permitiendo tener buenas políticas de venta y crédito, incidiendo directamente con la competitividad de la procesadora porque no tenemos escaseces de materia prima.

Competidores.

Los principales competidores de la procesadora de pollos es Pronaca, puesto que es una empresa lider en el mercado nacional por la calidad de sus productos y la capacidad para satisfacer el mercado, además ofrece precios muy competitivos con costos reducidos.

Analisis Interno.

La capacidad de administración de la empresa esta a cargo del propietario de la misma; los recursos son manejados por las contadoras quienes llevan un adecuado sistema de control financiera; la procesadora dispone de una infraestructura, suministros y equipos adecuada para la producción puesto que elabora 1500 pollos diarios.

5.6.2 Matriz de Impacto

Tabla 24: Matriz de Impacto

MATRIZ DE IMPACTO INTERNO Y EXTERNO						
MACROAMBIENTE	OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Factor Político		x			x	
Factor Económico		x			x	
Factor Tecnológico	x					x
Factor Socio Cultural		x				x
MICROAMBIENTE						
Clientes	x					
Proveedores		x				
Competencia		x		x		
Análisis Interno		x		x		

Realizado por: Nathaly Santamaria

5.6.3 Diagnóstico de la Empresa

Tabla 25: Diagnóstico de la Empresa.

Analisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Buena tecnología para la producción ❖ Disponibilidad de recursos para la producción ❖ Propietario con visión empresarial ❖ Experiencia acumulada en la parte operativa del negocio ❖ Producto diferenciado ❖ Precios accesibles 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ No se encuentra suficiente información para la producción ❖ No se encuentra proveedores certificados ❖ Mal clima laboral
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acceso a mercados provinciales y locales ❖ Tendencia creciente a la apertura de nuevas pollerías ❖ La cultura del consumo de carne de pollo es muy popular en el mercado ❖ Demanda insatisfecha 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Costos de Insumos y Mano de obra ❖ Inundación del sector, rio creciente ❖ Mano de obra calificada externa a costos elevados ❖ Competencia indirecta de pollerías clandestinas

Realizado por: Nathaly Santamaria

Entonces la tabla muestra las ventajas de aplicar un manual de procesos orientado específicamente al talento humano, permitiendo cumplir con el proceso administrativo de una forma más eficiente, mostrando mejores resultados para todos los entes involucrados en el análisis, partiendo desde el propietario donde este lo aplica luego de compartir los criterios técnicos dados hacia el personal.

Los empleados mediante el cumplimiento de jerarquías y la comprobación de resultados dados a las por las personas designadas.

Los trabajadores donde mediante una capacitación y la adecuada dirección, consideren las ventajas tanto físicas como mentales de mejorar sus espacios de trabajo con seguridad, compañerismo además de perseguir objetivos grupales.

Mediante análisis administrativos en cuanto a las necesidades humanas según la pirámide de MASLOW, se propone a la procesadora crear tiempos de receso durante la jornada laboral con la finalidad de mejorar las condiciones y capacidades de los trabajadores, así mismo los manuales de seguridad industrial sugieren un tiempo de descanso o receso en función de las actividades que se desarrollen.

5.6.4 Productos que ofrece.

Pollos.- Son pollos broiler, desarrollados específicamente para la producción de carne, listos para la mesa.

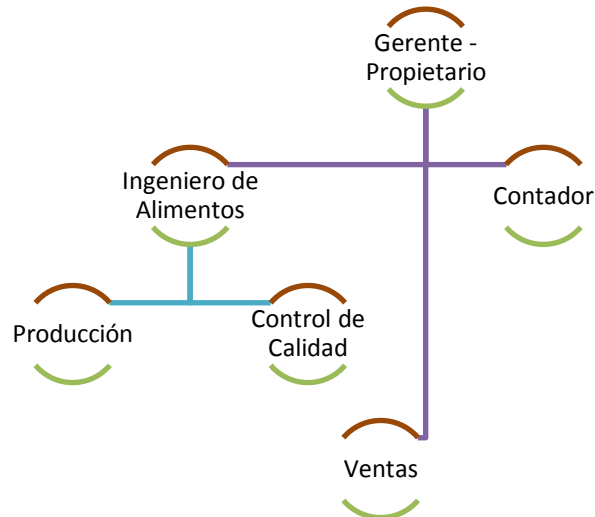
Pechuga de pollos con piel.- Son presas que está conformado por los pectorales mayores y menores del pollo, incluido el hueso y la piel.

Piernas y Muslos.- Corresponde a la unión de la pierna con la unión del muslo, formando una sola pieza.

Alas.- Corresponde a las alas que son minuciosamente seleccionadas e ideales para realizar deliciosos platos.

5.6.5. Organigrama y Funciones

Gráfico 14: Organigrama de la empresa



Realizado por: Nathaly Santamaría

Funciones

Gerente – Propietario.- Es el ejecutivo principal de la empresa y debe de tener en cuenta la actividad económica de la misma por lo cual debe de cumplir con las siguientes funciones:

- Realizar los esfuerzos acertados para el adecuado desarrollo del objetivo general de la procesadora.
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales de la empresa.
- Vigilar la realización de las funciones encomendadas de las personas que forman parte de la procesadora de pollos.
- Proporcionar un trato imparcial a todos los empleados y respetar el trabajo de los demás dentro de la procesadora.

Ingeniero de Alimentos.- Persona encargada de manejar todo el proceso productivo de la faenadora de pollos Ecanort, además es quien va a dirigir este departamento y quien tendrá la obligación de escoger el personal adecuado para el desarrollo de las tareas que se realizan en el proceso de faenamiento.

Equipo de ventas.- Persona encargada de dar a conocer el producto, es la fuerza de ventas de la empresa, tendrá como herramientas de trabajo el portafolio de productos que se ofrece.


Contador.- Es la persona encargada de las finanzas y además de tener al día todos los pagos y aspectos legales de la procesadora


**PROCESADORA DE POLLOS
ECANORT.**



**MANUAL DE PROCESOS DE LA
PROCESADORA DE POLLOS
ECANORT**

VERSIÓN 0
AÑO 2014

	INTRODUCCIÓN	Código: I - 001	Paginación : Hoja 1 de 9
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	
<p>Índice del Manual..... I - 001 hoja 1</p> <p>Objetivo del Manual I - 001 hoja 2</p> <p>Usos..... I - 001 hoja 2</p> <p>Gestión del Manual..... I - 001 hoja 2</p> <p>Revisión y Actualización..... I - 001 hoja 3</p> <p>Aprobación..... I - 001 hoja 3</p> <p>Distribución..... I - 001 hoja 3</p> <p>Archivo..... I - 001 hoja 3</p> <p>Definiciones..... I - 001 hoja 3</p> <p>Antecedentes de la Empresa..... I - 001 hoja 4</p> <p>Misión..... I - 001 hoja 4</p> <p>Visión..... I - 001 hoja 4</p> <p>Objetivos..... I - 001 hoja 4</p> <p>Estrategias..... I - 001 hoja 5</p> <p>Políticas..... I - 001 hoja 5</p> <p>Capacidad de Producción..... I - 001 hoja 6</p> <p>Mapa de Procesos..... I - 001 hoja 7</p> <p>Flujograma de Procesos..... I - 001 hoja 8</p> <p>Actividades de los Procesos..... I - 001 hoja 9</p> <p>Proceso Degolle..... P D - 001 hoja 1</p> <p>Proceso Escaldado..... P E - 001 hoja 1</p> <p>Proceso Eviscerado..... P ES - 001 hoja 1</p> <p>Proceso Empacado..... P EM -001 hoja 1</p>			

	INTRODUCCIÓN	Código: I - 001	Paginación : Hoja 2 de 9
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Objetivo del Manual

Fortalecer los procesos de producción que se despliegan y se solidifiquen para brindar fortalecimiento al proceso, mejorar la infraestructura, mejorar la calidad, tener buenos sistemas de comunicación con el fin de cumplir con la misión y visión de la empresa.


Usos

Se lo utilizara en el desempeño de toda la organización con el fin de apoyar el desarrollo de los procesos en forma eficaz y eficiente, los mismos que estén vinculados con la planificación estratégica y el control de los procesos, además se lo utilizará como:

- ★ Como sistema de comunicación.
- ★ Asignación de responsabilidades
- ★ Descripción de tareas
- ★ Determinación de requerimientos

Gestión del Manual.

Dar a conocer a todos los miembros de la procesadora el funcionamiento de las actividades, las responsabilidades, las políticas, y sobre todo la uniformidad del trabajo generando agilidad y mejoras en las relaciones laborales. Permite inducir a los nuevos miembros de la organización

	INTRODUCCIÓN	Código: I - 001	Paginación : Hoja 3 de 9
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Revisión y Actualización

Unidades administrativa y / o jefe del departamento de producción porque intervienen en todas las fases de los procedimientos en la faenadora de pollos Ecanort.

Aprobación.

Esta responsabilidad estará a cargo del gerente – propietario de la empresa porque conoce las normas, reglas y políticas que tienen la procesadora.

Distribución


Se la realiza de acuerdo a la programación y los requerimientos de la faenadora puesto que se debe conocer claramente que se debe hacer, cómo y cuándo hacerlo de acuerdo a los requisitos y recursos que se tiene en la procesadora de pollos.

Archivo.

Constará la evidencia de todas más matrices utilizadas para el desarrollo de los manuales de procesos de esta empresa.

Definiciones.

Para la comprensión del manual de procesos se detalla el concepto de los términos que tengan una dificultad de comprensión puesto que se requiere de su entendimiento para facilitar la comunicación.

	INTRODUCCIÓN	Código: I - 001	Paginación del Proceso: Hoja 4 de 9
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	
<p>Antecedentes de la Empresa.</p>			
<p>Misión</p> <p>La procesadora avícola Ecanort tiene como misión procesar y comercializar el pollos con altos estándares de calidad obtenidos en criaderos locales bajo estrictas exigencias de crecimiento, para esto, el proceso de transformación se lleva a cabo a través de las secciones de degollé, pelado, limpieza y control de calidad.</p>			
<p>Visión</p> <p>Ecanort. (EMPRESA CARNICOS DEL NORTE) tiene como visión ser una de las procesadoras avícolas líder en el Mercado local, con una estructura dinámica en la producción de pollos, que promueva inversiones con potencial de desarrollo y rentabilidad, satisfaciendo las necesidades y exigencias de sus clientes con un producto de la más alta calidad, a precios competitivos y utilizando recursos humanos altamente calificados.</p>			
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesar y comercializar pollos de la más alta calidad mediante la maximización de esfuerzos y el aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos. ➤ Satisfacer los gustos y preferencias de los clientes a través de innovaciones de procesos y productos. ➤ Fundar su filosofía en la riqueza de los seres humanos que dan vida al mecanismo. 			

	INTRODUCCIÓN	Código: I - 001	Paginación del Proceso: Hoja 5 de 9
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Estrategias

- Los empaques de la carne de pollo se la realizarán en dos presentaciones, el pollo entero y en presas con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- La materia prima debe ser de muy buena calidad, debe de cumplir con algunos requerimientos para poder procesarla, como el peso y los nutrientes específicos.
- Tener mediadas de higiene y de seguridad dentro de la empresa
- Aplicar manuales de procesos que estén técnicamente estructurados.
- Insertar indicadores de producción y de gestión del talento humano de la procesadora de pollos.

Políticas.

- Garantizar la calidad de los productos que ofrece la empresa.
- Mejorar los procesos de la faenadora de pollos de la empresa para lograr la eficiencia
- Informar y educar a los trabajadores respecto al manejo de los procesos productivos
- Garantizar la seguridad de los productos



INTRODUCCIÓN

Código: I - 001

Paginación del
Proceso: Hoja 6 de 9

Versión: 0

Fecha: 14/03/2014

Capacidad de Producción.

La capacidad de producción de la procesadora de pollos es de 2000 pollos diarios puesto que esta dotada de tecnología mexicana de última generación en eviscerado aves.

Tabla 26: Maquinaria y Equipo

Maquinaria y Equipo procesadora de pollos Ecanort			
Descripción a 10 años	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Cadena de Colgado	60	150	9000
Cadena de Eviscerado	30	150	4500
Cadena de Ecurrido	20	150	3000
Riel Transportadora	2	15000	30000
Aturdidor Eléctrico	1	6000	6000
Escaldadora	1	9000	9000
Peladora de Cabezas	1	20000	20000
Peladora de Patas	1	10000	10000
Mesa de Eviscerado	1	4000	4000
Chiller de	3	9000	27000
Ecurridor de Tambor	1	8000	8000
Cámara de Conservación	1	20000	20000
Clipeadora	1	5500	5500
Balanza	1	6500	6500
Descripción a 5 años			
Mesas	4	800	3200
Cono para enfundar pollo	1	300	300
Tina de Desangrado	1	1500	1500
Pistola de Cloacas	1	1500	1500
Compresor de 10 hp	1	3500	3500
Gavetas	600	15	9000
Subtotal			181500

Realizado por: Nathaly Santamaría.



INTRODUCCIÓN

Versión: 0

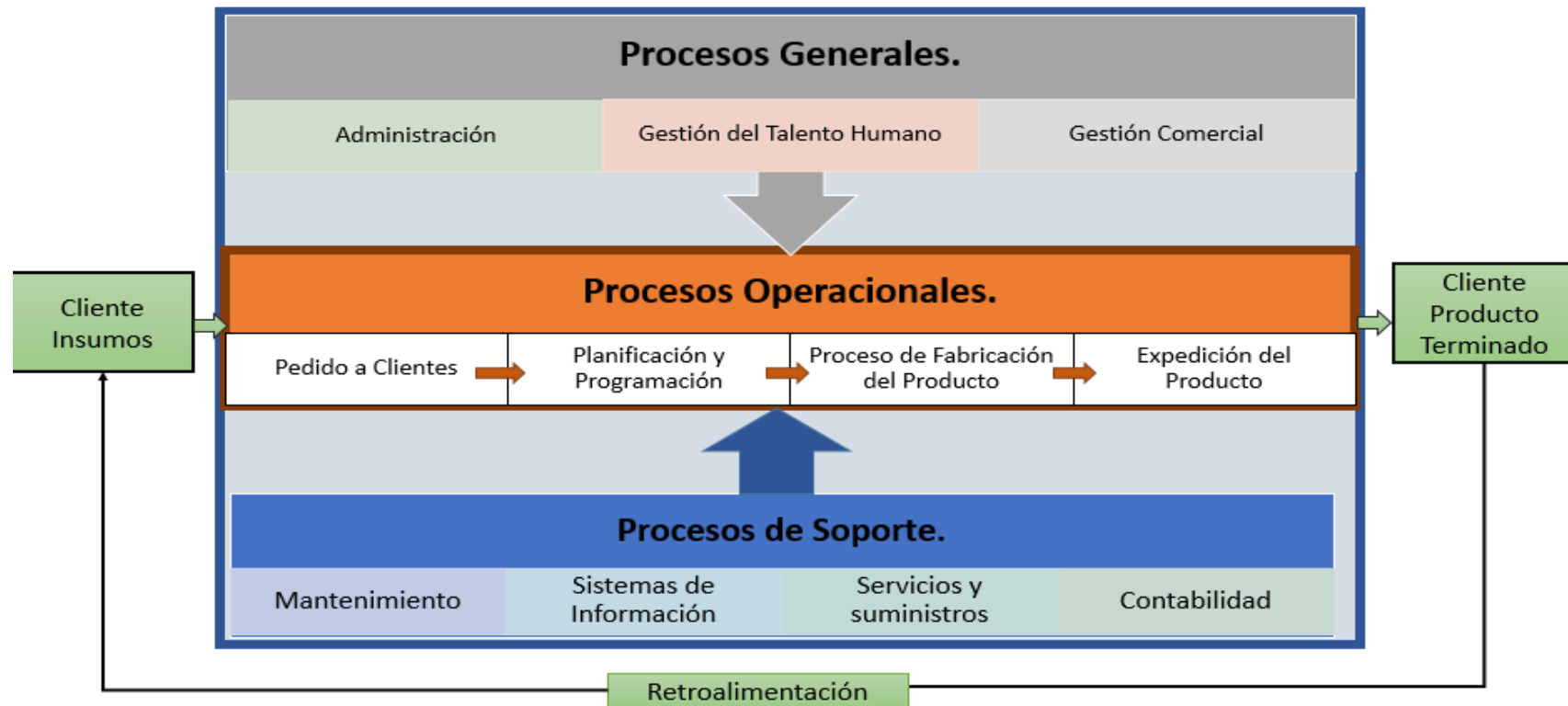
Código: I - 001

Fecha: 14/03/2014

Paginación del Proceso:

Hoja 7 de 9

Gráfico 15 : Mapa de Procesos Faenadora de pollos Ecanort.



Realizado por: Nathaly Santamaría



INTRODUCCIÓN

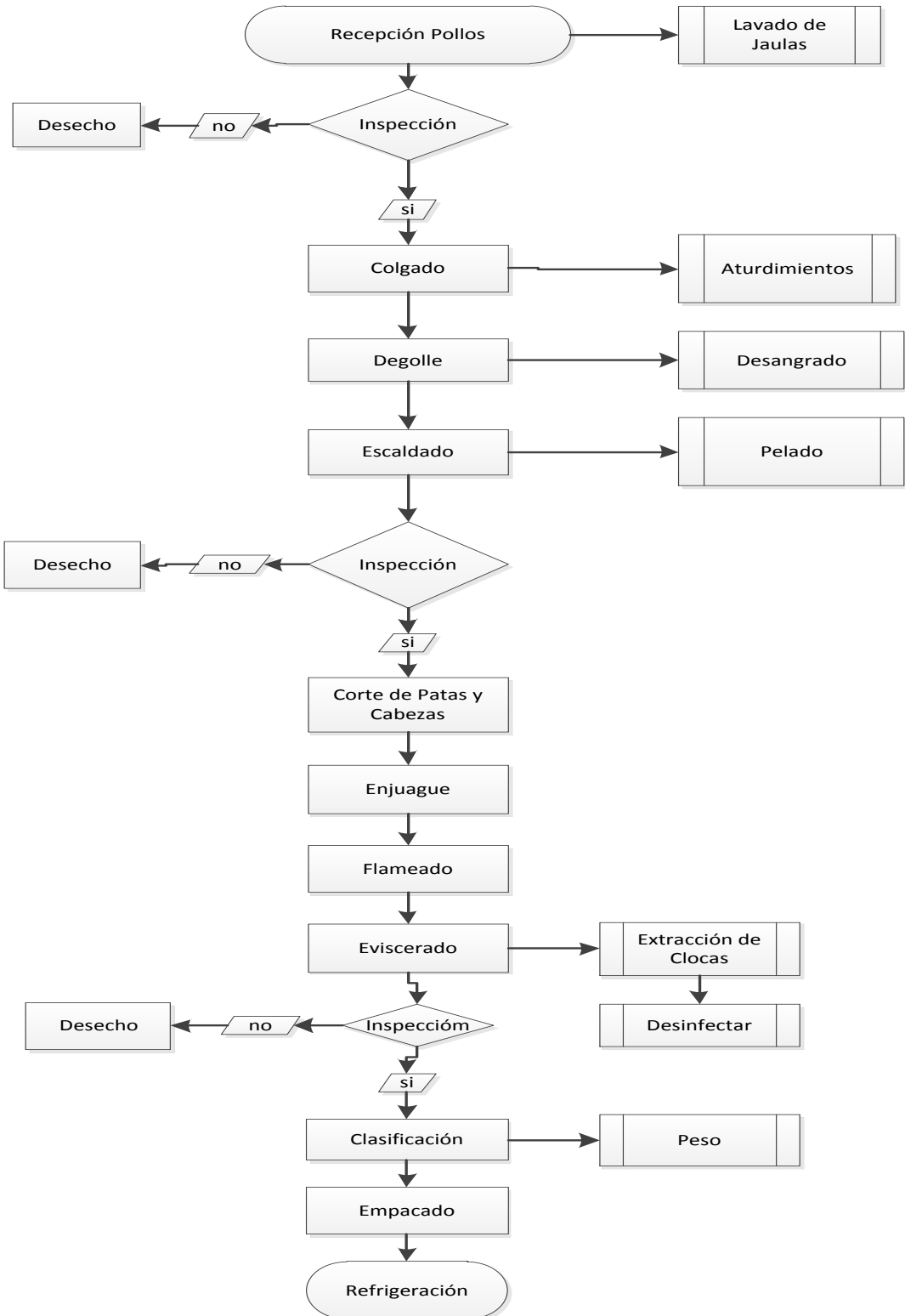
Código: I - 001

Paginación del
Proceso: Hoja 8 de 9

Versión: 0

Fecha: 14/03/2014

Gráfico 16: Flujo de Procesos de Ecanort



Realizado por: Nathaly Santamaría.



INTRODUCCIÓN

Código: I - 001

Paginación del Proceso:

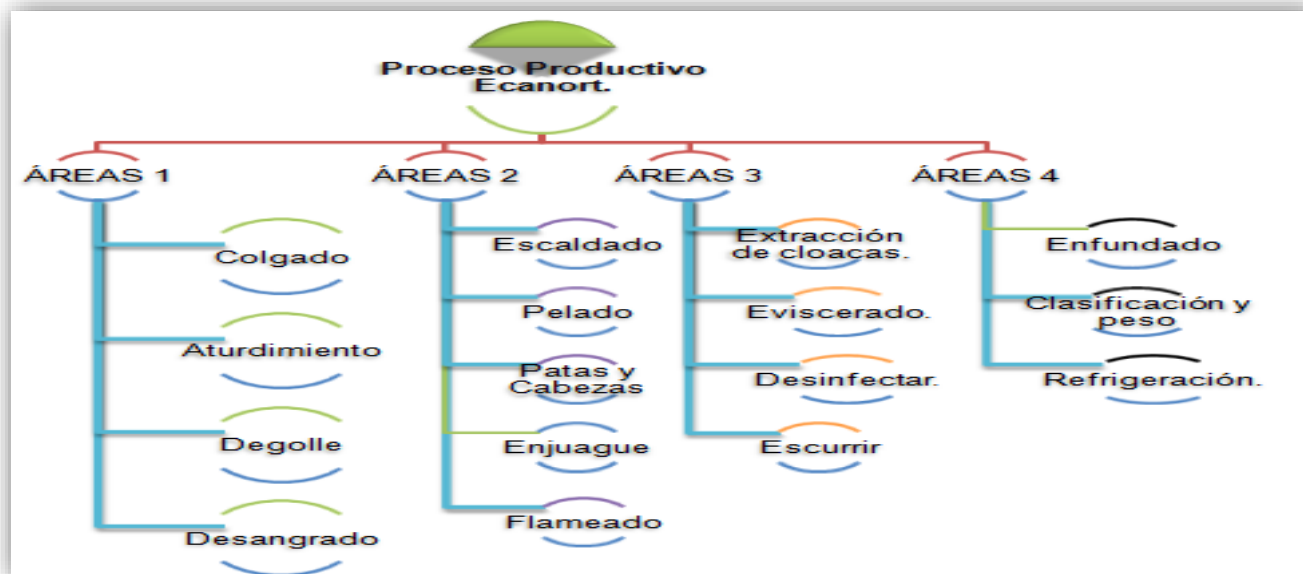
Hoja 9 de 9

Versión: 0

Fecha: 14/03/2014



Dividir en subprocesos e identificar inicio y fin de cada subproceso.


Gráfico 17: Detalle de Actividades en la Procesadora de pollos Ecanort



Realizado por: Nathaly Santamaría

Detalle de los cuatro procesos, actividades que se desarrollan en la faenadora de pollos Ecanort.

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 1 de 10	
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014		
1.- Proceso de Degolle 1.1 Ficha Proceso Tabla 27:Ficha Técnica Área 1				
Ficha Técnica+A1:E15				
	Ingreso de aves, revisión previa y sacrificio	Fecha:	Página: 1 de 1	
		Versión: 1.0	Código del área: CAD	
Proceso: Área 1	Proceso de Producción	Colgado, aturdimiento, degolle, desangrado.		
Objetivo: Distribuir al ave para su sacrificio		Requisitos de calidad: Peso entre 2.0 y 2.5 kg , raza y edad adecuada, Utilizar la vestimenta y herramientas, Conozca las normas de seguridad del proceso productivo, inspección y evaluación periódica de las instalaciones, del proceso y de las aves.		
Proveedor	Entradas	Actividades	Resultados	Salidas
Aves provenientes de granjas de crianza propias	Aves	Colgado, Aturdimiento, degolle, desangrado.	Obtención del ave sacrificada y totalmente desangrada	Ave destinada al escaldado
Responsable: Jefe del Área				
Recursos: 4 Operarios, Herramientas Corto Punzantes, Cubetas, Agua, Aturdidor Eléctrico, Cinta Transportadora, Ganchos	Documentos: " REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICA PARA ALIMENTOS PROCESADOS"		Registros: No existentes	
Indicadores				
Nombre:	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Eficiencia	$\text{eficiencia} = \frac{\text{num. unidades}}{\text{tiempo(horas)}}$	Llegar al valor teórico	Constante	Operarios
Riesgos				
Sensibilización incompleta en el aturdimiento.	Errores Humanos involuntarios	Corte de Energía		
Fuente: Investigación de Campo Realizado por: Nathaly Santamaría.				

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 2 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	
<p>1.2 Objetivo: Distribuir al ave para su sacrificio con eficiencia y eficacia</p> <p>1.3 Alcance: Esta área se encarga de alimentar una línea de producción de la procesadora donde inicialmente se cuelgan los pollos y posteriormente se los degollé.</p> <p>1.4 Referencias Reglamentos de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados</p> <p>1.5 Responsabilidades</p> <p>Operario 1.- Deberá colocar al ave de las patas en los ganchos de la cintra transportadora</p> <p>Operario 2.- Deberá verificar que las aves que ingresan en el aturdidor queden totalmente insensibles, caso contrario regresar al ave a su inicio.</p> <p>Operario 3.- Deberá cortar la arteria yugular del ave.</p> <p>Operario 4.- Deberá verificar que el aves este desangrada debidamente ordenada para que continúe con el proceso.</p> <p>1.6 Definiciones</p> <p>Cinta Transportadora.-Maquinaria que permite distribuir las aves para su faenado.</p> <p>Ganchos.- Objeto puntiagudo y curvo que permite enganchar las aves con la cinta transportadora.</p> <p>Aturdimientos.- Perturbación física o perdida de la sensibilidad de las aves por efecto de un golpe eléctrico.</p> <p>Degollé.- Corte de la arteria yugular del ave.</p> <p>Desangrado.- Extracción de la sangre.</p>			

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 3 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

1.7 Insumos

- Herramientas corto punzante como: cuchillos de carnicero, guantes.
- Herramientas anexas como las herramientas de afilar y elementos de limpieza y desinfección.
- Guantes.
- Botas.
- Mascarillas.
- Red para el cabello.
- Delantal.
- Gafas de seguridad.

1.8 Resultados. Pollos muertos, desangrados.

1.9 Interacción con otros procedimientos

Escaldado


1.10 Políticas

- ★ Todos los trabajadores deberán utilizar la vestimenta adecuada antes de inicial con los proceso.

Fotografía. 1: Vestimenta



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 4 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

- ★ Una adecuada carga de los pollos en la cinta transportadora aérea.
- ★ Revisar previamente en cuanto a la calidad de los animales (verificar cortes, y apariencia del animal) externamente
- ★ Espacio suficiente para moverse en función de su esfuerzo físico, debe ser alrededor de 40 cm de radio
- ★ Estabilidad ergonómica
- ★ Respetar la señalética de la institución.

Fotografía. 2 Señalética.



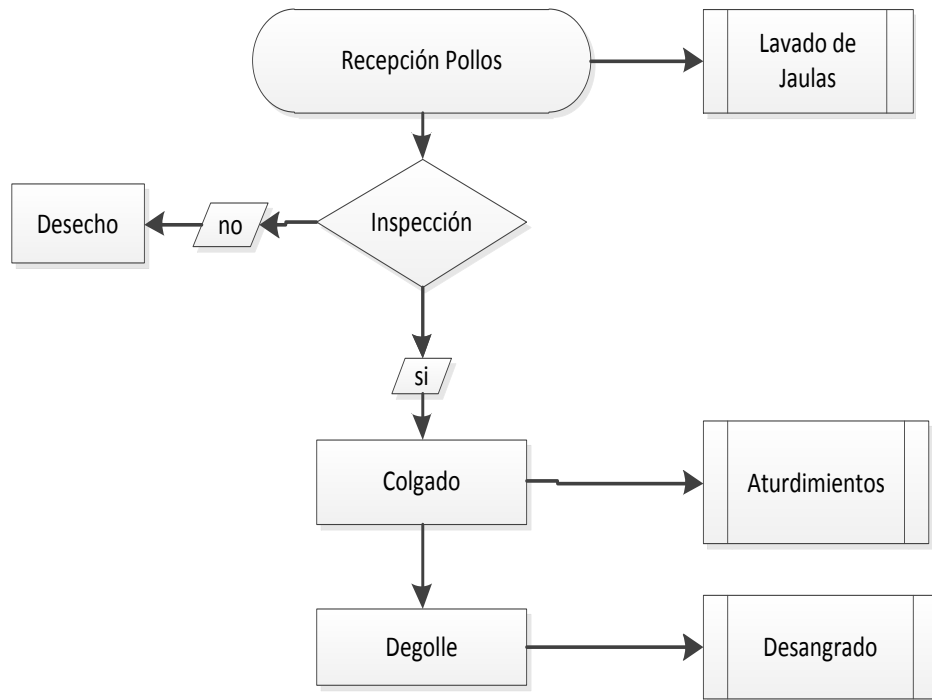
Realizado por: Nathaly Santamaría.

- ★ Portar siempre con las condiciones de seguridad adecuadas tales como:
 - Guantes.
 - Botas.
 - Mascarillas.
 - Red para el cabello.
 - Delantal.
 - Gafas de seguridad.
- ★ Guardar el grado de responsabilidad y compromiso con la empresa.



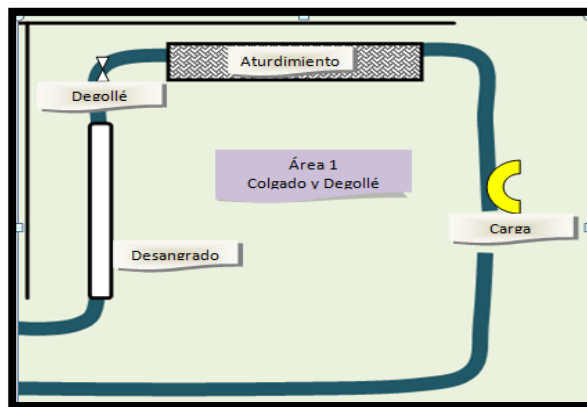
Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 5 de 10
Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

1.11. Flujo grama de Procesos.




Realizado por: Nathaly Santamaría.

Gráfico 18: Mapa de procesos del Área 1



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 6 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

1.12 Desarrollo.

1.12.1. Sección de Colgado.

Una cinta transportadora aérea arranca el proceso colgando al animal de las patas, desde este momento empieza el desangre del ave, básicamente por efectos de la gravedad la sangre empieza a depositarse en las partes superiores del pollo, (cabeza, corazón, alas); para este proceso los trabajadores de la procesadora deben aplicar correctamente detalles técnicos y operativos puesto que pueden afectar la calidad de la materia prima además de integridad personal.

Fotografía. 3: Sección Colgado




Realizado por: Nathaly Santamaría.

Fotografía 4 : Sección de Aturdimiento



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 7 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Prontamente que el ave es colgada, la cinta recorre un total de 10 metros aproximadamente donde la cabeza del animal es sumergida en un canal que contiene energía eléctrica que cumple las siguientes condiciones: un metro de largo, por 15 centímetro de profundidad y 15 centímetros de ancho, además en el agua circula una corriente eléctrica no letal, donde al sumergir la cabeza del animal este pierde la sensibilidad, mas no lo ahoga.

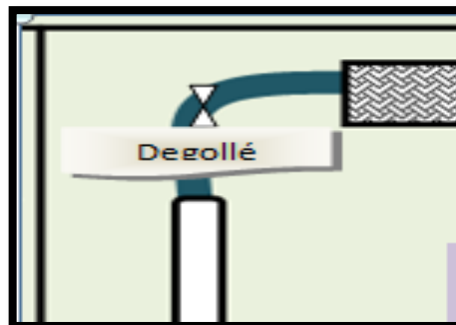
Fotografía. 5: Sección de Degollé.




Realizado por: Nathaly Santamaría

Una vez que el ave pasa por la sección de colgado y aturdido, se procede al degollé.

Gráfico 19: Sección Degollé



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 8 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	
<p>En esta sección se procede al corte de la arteria yugular y en un solo lado del cuello del pollo de una forma manual, lo que produce un desangre más lento, para esto se debe utilizar de hoja delgada y de doble filo. Para proceder a realizar este corte el pollo previamente ha estado de cabeza alrededor de 15 metros desde el colgado lo que genera que el animal se desangre por la gravedad.</p> <p>La persona que degolla al ave debe tener la habilidad y precisión de cortar la vena yugular, dejando intacta la tráquea para que el ave continúe respirando, los huesos del cuello y los tejidos para prevenir la pérdida de la cabeza en el pelado.</p> <p>Las herramientas como los cuchillos a utilizarse durante el proceso deben estar debidamente afilados y colocados en un recipiente de acero inoxidable con agua y desinfectantes.</p> <p>Un espacio de trabajo de 40-60 cm radio donde pueda maniobrar rápidamente con el corte de la arteria del animal, y así mismo que pueda realizar las labores.</p> <p>En esta sección se recomienda desarrollar las áreas de trabajo mediante la regla del codo así mismo determinar el área del trabajo por los diagramas de las figuras anteriores y establecer el ángulo de visibilidad mediante el método EWA mostrado en las figuras anteriores.</p> <p>1.12.2 Sección desangrada. Después de sacrificar el ave con las condiciones anteriormente mencionadas las aves comienzan a desangrarse en un estado de quietud puesto que ha perdido la sensibilidad.</p> <p>Para que este subproceso sea óptimo el tiempo promedio para lograr un buen desangre es de 2.5 y 3 minutos, con el objetivo de incrementar la calidad del producto. Las aves mal sangradas no tienen buena salida en el mercado por falta de calidad en el producto, por ello el pollo mal sangrado no va a la venta.</p>			



1.13 Riesgos.

Usar siempre mascarilla protectora y lentes o gafas de seguridad,



Se pueden aspirar ácaros propios del animal, partículas de tierra polvo y purines (Desechos orgánicos secos del animal), puede existir lesiones en la vista por polvo en el ambiente, forcejeo del animal con el trabajador y salpicadura de sangre, se recomienda que nadie con lesiones en manos y brazos se encuentre en esta sección.

1.14 Medición.

Los resultados para poder medir la eficiencia se basan en una planificación semanal de trabajo en la siguiente relación

Indicador para medir la capacidad de respuesta de los pedidos realizados.

1.15 Datos:

Número de horas de trabajo a la semana = 48 horas.

Proyección semanal del producto.

Tabla 28: Proyecciones semanales de la producción.

Días	Horas / Trabajo
Martes	8
Miércoles	8
Jueves	8
Viernes	8
Sábado	8
Domingo	8

Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Degolle	Código: P D - 001	Paginación del Proceso: Hoja 10 de 10
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

1.16 Indicadores

$$\frac{\text{Tiempo de Producto Procesado}}{\text{Tiempo proyectado de producción}} = \text{Capacidad de Respuesta en porcentaje.}$$

Número semanal de producto procesado = Retrasos involuntarios de 30 minutos al día, equivalente a 3 horas semanales.


$$\frac{7.5 \frac{\text{horas}}{\text{día}} * 6 \text{días}}{8 \frac{\text{horas}}{\text{día}} * 6 \text{días}} = \text{capacidad de respuesta}$$

$$\frac{7.5 \frac{\text{horas}}{\text{día}} * 6 \text{días}}{8 \frac{\text{horas}}{\text{día}} * 6 \text{días}} = \text{capacidad de respuesta}$$

$$\frac{45 \text{horas}}{48 \text{horas}} = 0.93 ; 93\% = \text{capacidad de respuesta}$$

Se define que para medir la eficiencia del Talento Humano se lo realiza mediante un análisis de tiempos y movimientos.

Revisado por: Jairo Ortiz Ing. en Alimentos	Aprobado por: Jaime Cadena Gerente – Propietario
--	---

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 1 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

2. Proceso Escaldado


2.1 Ficha de Proceso

Tabla 29: Ficha técnica del proceso área 2

Ficha Técnica				
	Escaldado, desplumado, flameado, lavado	Fecha:	Página: 1 de 1	
		Versión: 1.0	Código del área: EDFL	
Proceso: Área 2	Proceso de Producción	Escaldado, desplumado, corte de patas y cabezas, flameado, lavado		
Objetivo: Eliminar todas las plumas del ave		Requisitos de calidad: Utilizar la vestimenta y herramientas adecuadas. Conozca las normas de seguridad del proceso productivo, inspección y evaluación periódica de las instalaciones y de las aves.		
Entradas	Actividades	Resultados	Salidas	
Aves sacrificadas y desangradas	Escaldado, desplumado, corte de patas y cabezas, flameado, lavado	Obtención del ave totalmente desplumada	Ave destinada al eviscerado	
Responsable: Jefe del Área				
Recursos: 4 Operarios, Agua, escaldadora, peladora de carcasas, peladora de patas y cabezas, herramientas de corte, soplete	Documentos: " REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICA PARA ALIMENTOS PROCESADOS"	Registros: No existentes		
Indicadores				
Nombre:	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Eficiencia	$\text{eficiencia} = \frac{\text{num. unidades}}{\text{tiempo(horas)}}$	Llegar al valor teórico y reducir energías	Constante	Operarios
Riesgos				
Sensibilización incompleta en el aturdimiento.		Descargas Eléctricas		

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 2 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

2.2 Objetivo: Extraer todas las plumas del pollo para tener más calidad en el producto.

2.3 Alcance: Esta área se encarga del escaldado, desplumado y corte de patas, cabezas de las aves de manera rápida y con el menor daño posible a la carne del animal, eliminando completamente las plumas del pollo.

2.4 Referencias

Reglamentos de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados

2.5 Responsabilidades

Jefe del área, conjuntamente con los 4 operarios que trabajan en esta sección.

2.6 Definiciones


Escaldado suave.- tiene una temperatura del agua de 50 a 52 °C donde la epidermis del pollo no es removida y presenta un color característico amarillo.

Escaldado duro.- se considera cuando se remueve la epidermis o piel del animal con una temperatura del agua que oscila entre los 56 y 58 °C, presentando un color rosado claro característico de la carne fresca.

Desplumado.-Cámara conformada por discos que llevan ensamblados dedos de goma.

Flameado.- Quemar y desaparecer las plumas mediante un soplete que utiliza gas licuado de petróleo.

Chiles: Tinas de acero inoxidable.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 3 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Fotografía. 6 : Chiles.



Realizado por: Nathaly Santamaría.

2.7 Insumos

- Guantes.
- Botas.
- Mascarillas.
- Red para el cabello o gorras.
- Delantal.
- Gafas de seguridad.

2.8 Resultados.


Obtención del ave totalmente desplumada

2.9 Interacción con otros procedimientos

Con el área 1 puesto que es un producción en cadena.

2.10 Políticas

- ★ Cumplir con las normas del proceso de manufactura.
- ★ Guardar el grado de responsabilidad y compromiso con la empresa.
- ★ Portar siempre con las condiciones de seguridad adecuadas tales como:
 - Guantes.
 - Botas.
 - Mascarillas.
 - Red para el cabello o gorras.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 4 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

2.11 Insumos

- Guantes.
- Botas.
- Mascarillas.
- Red para el cabello o gorras.
- Delantal.
- Gafas de seguridad.

2.12 Resultados.

Obtención del ave totalmente desplumada

2.13 Interacción con otros procedimientos

Con el área 1 puesto que es un producción en cadena.

2.14 Políticas

- ★ Cumplir con las normas del proceso de manufactura.
- ★ Guardar el grado de responsabilidad y compromiso con la empresa.
- ★ Portar siempre con las condiciones de seguridad adecuadas tales como:
 - Guantes.
 - Botas.
 - Mascarillas.
 - Red para el cabello o gorras.
 - Delantal.
 - Gafas de seguridad.



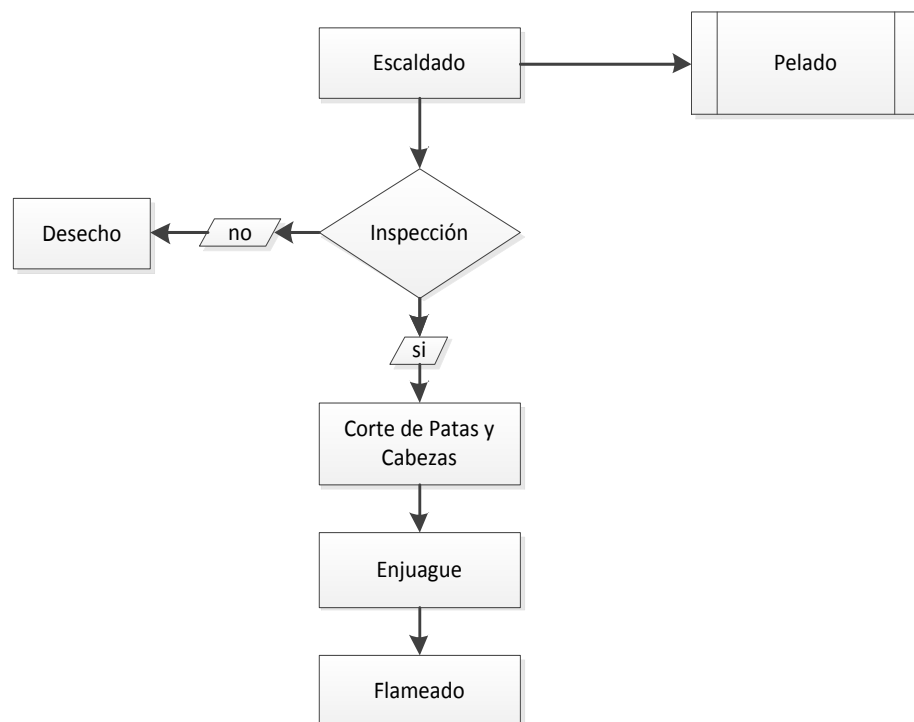
Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 5 de 10
Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

En esta sección los requisitos básicos de funcionamiento se basan en:

- ★ Un espacio del trabajador mínimo de 40 a 60 cm la misma que le permite una adecuada movilidad para el desempeño de sus funciones.
- ★ Controlar la temperatura dentro de los parámetros dados.
- ★ Verificar las reservas de agua y energía
- ★ Identificar algún tipo de anomalías en el desarrollo del sub-proceso en la sección.
- ★ Controlar la velocidad de los discos que generan el desplume
- ★ Verificar las dosificaciones de agua
- ★ Inspeccionar las condiciones de funcionamiento de la maquina
- ★ Establecer una distancia prudencial de trabajo de 40 a 60 cm de radio

Poseer las herramientas adecuadas para la manipulación de la máquina.

2.15 Diagrama de Flujo Área 2



Realizado por: Nathaly Santamaría.



Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 6 de 11
Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

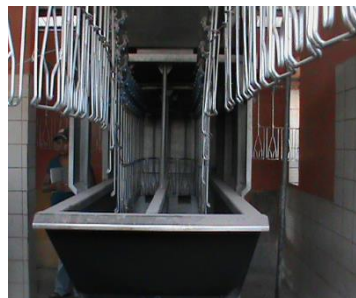
Gráfico 20: Mapa del proceso del Área 2



Realizado por: Nathaly Santamaría.

2.16 Desarrollo.

Fotografía. 7 :Escaldadora




Realizado por: Nathaly Santamaría.

Fotografía. 8 : Proceso de Escaldado.



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 7 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

2.16.1 Escaldado.- En esta sección el proceso continúa mediante un remojo en agua del pollo a una temperatura que dependiendo del pedido es:


- ★ Escaldado suave tiene una temperatura del agua de 50 a 52 °C donde la epidermis del pollo no es removida y presenta un color característico amarillo.
- ★ Escaldado duro se considera cuando se remueve la epidermis o piel del animal con una temperatura del agua que oscila entre los 56 y 58 °C, presentando un color rosado claro característico de la carne fresca.

En esta sección el encargado deberá verificar las condiciones previstas durante el proceso, el rango de permanencia en el tanque de escaldado esta entre los 2 y 2.5 minutos, de manera que el pollo sufre el desprendimiento de la epidermis, en la parte final del escaldado.

Fotografía. 9 : Máquina Desplumadura.



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 8 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Fotografía. 10 : Sección de pelado o desplumado




Realizado por: Nathaly Santamaría

2.16. 2. Desplumado.- En continuidad con el sub proceso de escaldado encontramos a continuación el desplume del ave el mismo que consiste en desprender las plumas del ave, se somete mediante discos giratorios provistos de dedos de goma, estos están calibrados para cubrir toda la superficie de la carcasa del pollo, los mismos que giran paulatinamente extrayendo por contacto las plumas de una forma rápida e integra, además de realizar un lavado previo y un control de calidad, aproximadamente el tiempo de pelado oscila entre 10 y 15 segundos para el escaldado duro y de 25 a 30 segundos para el escaldado suave , además depende del tamaño del ave.

Fotografía. 11 : Sección patas y cabezas.



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 9 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

2.16.3 Patas, cuellos y cabezas.- En esta sección se procede a extraer las patas, cuellos y la cabeza del animal para su posterior tratamiento, las mismas que son depositadas en chiles (tinas de acero inoxidable), esto es:

Mediante una sierra circular ubicada en la parte final de la cadena de transporte se procede a cortar las patas, quedando colgado de la parte medular de la pierna, mediante la guía del operario se corta en secuencia los cuellos y la cabeza del animal, con la finalidad de evitar daños en la carne, la mala presentación del producto y el desperdicio.

Estas partes del ave son seleccionadas y depositadas en chiles previamente establecidos, donde se le da un tratamiento de limpieza, a base de agua anitizada y cloro residual disuelto en agua.


2.16.4 Sección de enjuague

Esta sección el pollo se lo debe revisar rápida, las plumas medianas que no son extraídas por el sistema de pelado se las debe sacar manualmente por las personas encargadas de esta sección, además se debe enjuagar el pollo para eliminar las impurezas que en el ave se encuentran como también hacer un control de calidad para mejorar la eficacia en la terminación del producto.

Fotografía. 12 : Sección de Flameado



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 10 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

2.16.5 Soplete.- Posteriormente con un soplete de baja intensidad se procede a quemar y desaparecer las plumas que no fueron extraídas en el sub proceso anterior, especialmente las que se ubican en zonas de difícil acceso y son de pequeño tamaño, las mismas que representan menor calidad en la eficiencia terminal del producto.

2.17 Riesgos.



Si se escucha ruidos fuera de lo normal, taponamiento de alguna tubería, algún indicador mide algo erróneo, detener inmediatamente el proceso, evacuar el área y llamar al personal calificado.

No manipular con ingesta de medicamentos que produzcan sueño, pérdida de sentidos, bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas.

La exposición constante a temperaturas altas ya sea en el ambiente o con vapores ocasiona deshidratación, cansancio, pérdida de la capacidad mental, quemaduras en la piel y alucinaciones

2.18 Medición.

Los resultados para poder medir la eficiencia se basan en una planificación semanal de trabajo en la siguiente relación

Indicador para medir la capacidad de respuesta de los pedidos realizados.

2.19 Datos.

Número de horas de trabajo a la semana = 48 horas.

Proyección semanal del producto.


	Proceso Escaldado	Código: P E - 001	Paginación del Proceso: Hoja 11 de 11
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Tabla 30: Proyección semanal de la producción.

Días	Horas / Trabajo
Martes	8
Miércoles	8
Jueves	8
Viernes	8
Sábado	8
Domingo	8

Realizado por: Nathaly Santamaría.

2.20 Indicadores

$$\frac{\text{Tiempo de Producto Procesado}}{\text{Tiempo proyectado de producción}} = \text{Capacidad de Respuesta en porcentaje.}$$


Número semanal de producto procesado = Retrasos involuntarios de 6 minutos al día, equivalente a 20 minutos semanales.

$$\frac{7.67 \frac{\text{horas}}{\text{dia}} * 6 \text{ dias}}{8 \frac{\text{horas}}{\text{dia}} * 6 \text{ dias}} = \text{capacidad de respuesta}$$

$$\frac{46.02 \text{ horas}}{48 \text{ horas}} = 0.96 ; 96\% = \text{capacidad de respuesta}$$

Se define que para medir la eficiencia del Talento Humano se lo realiza mediante un análisis de tiempos y movimientos.


Revisado por: Jairo Ortiz Ing. en Alimentos	Aprobado por: Jaime Cadena Gerente – Propietario
---	--

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 1 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

3. Proceso de Eviscerado


3.1 Ficha de Proceso

Tabla 31: Ficha técnica del proceso área 3

Ficha Técnica				
	Enfundado, Clasificación y peso, Refrigeración.	Fecha:	Página: 1 de 1	
		Versión: 1.0	Código del área: ECPR	
Proceso: Área 4	Proceso de Producción.	Enfundado, Clasificación y peso, Refrigeración.		
Objetivo: obtener el pollo disponible para la venta.		Requisitos de calidad: Utilizar la vestimenta y herramientas adecuadas. Conozca las normas de seguridad del proceso productivo, Presentar un buen acabado, inspección y evaluación periódica de las instalaciones y de las aves.		
Proveedor	Entradas	Actividades	Resultados	Salidas
	Pollos y menudencia, separado y escurrido	Enfundado, Clasificación y peso, Refrigeración.	Pollo empacado y refrigerado	Producto terminado.
Responsable: Jefe del Área				
Recursos: 6 Operarios, cubetas, Clipeado, Balanza, Mesas, Cono para enfundar el pollo,	Documentos: " REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICA PARA ALIMENTOS PROCESADOS"		Registros: No existentes	
Indicadores				
Nombre:	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Eficiencia	$\text{eficiencia} = \frac{\text{num. unidades}}{\text{tiempo(horas)}}$	Resultados Visibles - Calidad en los Productos	Diaria - Constante	Operarios
Riesgos				
Errores Humanos involuntarios	Imprecisión	Cortes d+A1:E19e Energía		

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 2 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

3.2 Objetivo: Obtener un buen pollo en carcasa.

3.3 Alcance: Se basa en extraer las cloacas y los componentes internos del pollo para darles la adecuada limpieza y tratamiento.

3.4 Referencias

Reglamentos de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados

3.5 Responsabilidades

El jefe del área y los operarios y los funcionarios que en esta área desarrollan sus actividades.

3.6 Definiciones.

Cloacas.- Es una cavidad abierta al exterior del pollo, situada en la parte final del aparato digestivo del ave.

Eviscerado.- Es el proceso mediante el cual se extraen los intestinos y los órganos internos de los pollos para darles sus respectivos tratamientos.

Chiles.- Son tinas de acero inoxidable.

Escurrido.- Extraer toda el agua de las aves.

Menudencia Comercial.- Intestinos comestibles disponibles para la venta.


Menudencia no comercial.- Intestinos no comestibles, no disponibles para la

Carcasa.- Pollos con carne y hueso, sin intestino ni órganos.

Ergonomía.- Genera los espacios adecuados en el lugar de trabajo, de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.

3.7 Insumos

- ★ Mascaras
- ★ Botas
- ★ Delantales
- ★ Redes y gorros para el cabello

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 3 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

3.8 Resultados.

Pollos en carcasa debidamente procesado y separado de la menudencia

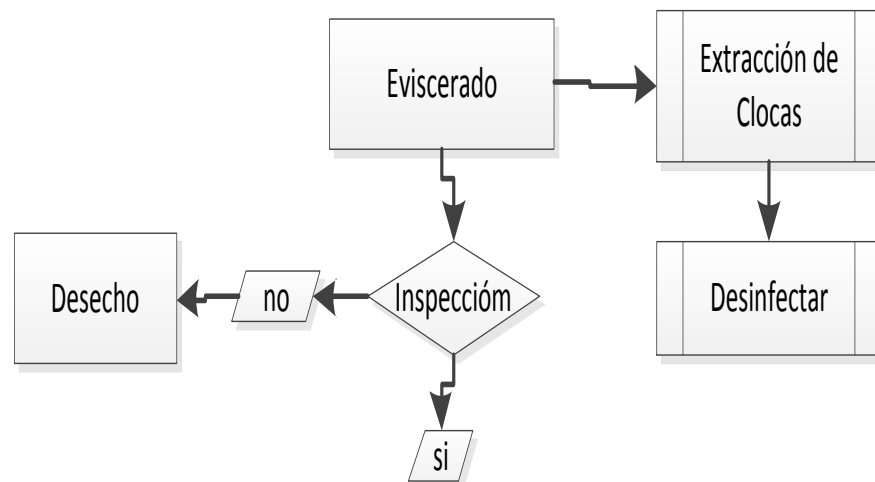
3.9 Interacción con otros procedimientos

Tratamiento de la menudencia.

3.10 Políticas.

- ★ Parámetros de ergonomía.
 - Manual de ergonomía adecuado a la procesadora.
 - Espacio para cada trabajador acorde al área designada.
 - Herramientas de recambio al alcance
 - Cambio de herramienta de corte (en caso de perder el filo)
- ★ Regla del codo
- ★ Revisión del animal externamente (otro control de calidad).
- ★ Mascaras
- ★ Botas
- ★ Delantales
- ★ Redes y gorros para el cabello

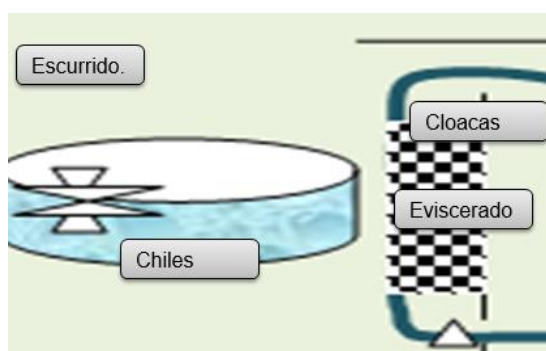
3.11 Diagrama de Flujo Área 3



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 4 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Gráfico 21: Mapa del proceso del Área 3



Realizado por: Nathaly Santamaría.

3.12 Desarrollo.

3.12.1 Sección cloacas

Fotografía. 13 Cloacas de las aves.



Realizado por: Nathaly Santamaría.

En esta sección se procede a extraer la cloaca para continuar con el proceso del animal, esto es:

Extraer la cloaca y darle un destino diferente con las menudencias no comerciales (plumas, cutículas), las cloacas se juntan en un único recipiente donde una empresa externa adquiere estos residuos para darle el tratamiento adecuado a este tipo de desechos, así se cumple con los requisitos para el tratamiento de desperdicios, permite optimizar tiempo y reducir costos.



**Proceso
Eviscerado**

Código: P ES - 001

Paginación del Proceso:
Hoja 5 de 8

Versión: 0

Fecha: 14/03/2014

Inmediatamente se obtiene un pollo con las condiciones necesarias para ser sometido al sub proceso de eviscerado.

Sección eviscerada.




Realizado por: Nathaly Santamaría.

3.11.2 Eviscerado.- El eviscerado se basa en extirpar los órganos internos, vísceras o menudencias, para ello se inicia abriendo la cavidad intestinal a partir del rajado de la cloaca, a continuación se debe lavar la cavidad vacía, la menudencia comercial con agua clorada, posteriormente se clasifica la menudencia, esto es:

Tabla 32: Descripción de la menudencia.

MENUDENCIA COMERCIAL	MENUDENCIA NO COMERCIAL.
Es la destinada al consumo humano mediante comercialización en mercados.	Es aquella que recibe un tratamiento posterior y se destina para animales de granja, de casa, de pesca y como fertilizantes en algunos casos.
Molleja, Corazón, Hígado Cabezas, Patas.	Hiel, Buche, Intestino, Riñones, Pulmones, páncreas.

Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 6 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

La menudencia comercial se los depositan en chiles para su posterior tratamiento el mismo que se da con el pollo en carcasa (pollo con carne, huesos y grasas) de manera independiente para cada tipo elemento de la menudencia y con las características adecuadas para desinfección, a continuación tres personas se encargaran de clasificar la menudencia de acuerdo a los pedidos receptados por la empresa, finalizado el lavado.

3.12.3 Enjuague.- Después de pasar por el proceso de eviscerado el pollo que se obtiene es denominado pollo en carcasa, es enjuagado rápidamente mediante agua anitizada, la finalidad de este enjuague es eliminar los restos de sangre dentro del animal, lo que evita una mala presentación y perdidas alimenticias del pollo.


Luego de enjuagar el ave se procede a colocarlo en los chiles a baja temperatura (agua helada) de 2 a 6 grados y cloro residual durante un tiempo aproximado de 2 a 3 minutos, con el objetivo de eliminar bacterias que generen problemas de salubridad en el producto terminado.

3.12.4 Ecurrir.- A continuación el pollo es colocado en cestas abiertas donde este es colocado en una posición adecuada donde escurre el agua.

Es el resultado de todas las etapas donde se verifica los controles individuales de cada una de las áreas con un resultado que mostrará la eficiencia y eficacia de la procesadora para su mercado objetivo, el mismo que consiste en:

- ★ El lavado optimo del ave
- ★ Desplume adecuado
- ★ Revisión de golpes
- ★ Reproceso del animal o descarte del mismo de ser el caso.

Antes del clasificado el pollo es escurrido el exceso de agua, es marinado con una receta a base de sal de acuerdo al tamaño del pollo, con la finalidad de ablandar la carne e incrementar el tiempo de consumo.

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 7 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

3.13 Riesgos.



Tener cuidado al momento de manipular herramientas corto punzantes, se sugiere utilizar un guante de acero.

Tener cuidado al momento de desprender los ácidos del ave ya que puede causar quemaduras y los gases pueden provocar daños en la visión y el olfato.

Evitar la inhalación del cloro residual sin disolverse ya que puede provocar pérdida momentánea del olfato, irritación en los ojos y piel.

3.14 Medición.

Los resultados para poder medir la eficiencia se basan en una planificación semanal de trabajo en la siguiente relación

Indicador para medir la capacidad de respuesta de los pedidos realizados.

3.15 Datos:

Número de horas de trabajo a la semana = 48 horas.

Proyección semanal del producto.

Tabla 33: Proyección de producción semanal.


Días	Horas / Trabajo
Martes	8
Miércoles	8
Jueves	8
Viernes	8
Sábado	8
Domingo	8


Realizado por: Nathaly Santamaría.

3.16 Indicador

$$\frac{T}{\text{Tiempo proyectado de producción}} = \text{Capacidad de Respuesta en porcentaje.}$$

Número semanal de producto procesado = Retrasos involuntarios de 6 minutos al día, equivalente a 20 minutos semanales.

	Proceso Eviscerado	Código: P ES - 001	Paginación del Proceso: Hoja 8 de 8
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	
$\frac{7 \frac{\text{horas}}{\text{día}} * 6 \text{días}}{8 \frac{\text{horas}}{\text{día}} * 6 \text{días}} = \text{capacidad de respuesta}$ $\frac{42 \text{horas}}{48 \text{horas}} = 0.875 ; 88\% = \text{capacidad de respuesta}$ <p>Se define que para medir la eficiencia del Talento Humano se lo realiza mediante un análisis de tiempos y movimientos.</p>			
Revisado por: Jairo Ortiz Ing. en Alimentos		Aprobado por: Jaime Cadena Gerente – Propietario	

	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 1 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

4. Proceso de Empacado


4.1 Ficha del Proceso

Tabla 34: Ficha técnica del proceso área 4

Ficha Técnica				
	Enfundado, Clasificación y peso, Refrigeración.	Fecha:	Página: 1 de 1	
		Versión: 1.0	Código del área: ECPR	
Proceso: Área 4	Proceso de Producción.	Enfundado, Clasificación y peso, Refrigeración.		
Objetivo: obtener el pollo disponible para la venta.		Requisitos de calidad: Utilizar la vestimenta y herramientas adecuadas. Conozca las normas de seguridad del proceso productivo, Presentar un buen acabado, inspección y evaluación periódica de las instalaciones y de las aves.		
Proveedor	Entradas	Actividades	Resultados	Salidas
	Pollos y menudencia, separado y escurrido	Enfundado, Clasificación y peso, Refrigeración.	Pollo empacado y refrigerado	Producto terminado.
Responsable: Jefe del Área				
Recursos: 6 Operarios, cubetas, Clipeado, Balanza, Mesas, Cono para enfundar el pollo,	Documentos: " REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICA PARA ALIMENTOS PROCESADOS"		Registros: No existentes	
Indicadores				
Nombre:	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Eficiencia	$\text{eficiencia} = \frac{\text{num. unidades}}{\text{tiempo}(\text{horas})}$	Resultados Visibles - Calidad en los Productos	Diaria - Constante	Operarios
Riesgos				
Errores Humanos involuntarios	Imprecisión	Cortes d+A1:E19e Energía		

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 2 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	
<p>4.2 Objetivo: Obtener el pollo empacado y pesado, disponible para la venta.</p> <p>4.3 Alcance: Esta área es la etapa final del proceso la misma que se encarga de hacer un control de calidad antes de empacar, pesar y refrigerar el pollo, el mismo que estará disponible para la venta.</p> <p>4.4 Referencias. Reglamentos de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados</p> <p>4.5 Responsabilidades. Jefe del área, trabajadores de la misma</p> <p>4.6 Definiciones. Empacado.- Meter el pollo en recipientes de plástico, debidamente sellado. Pesado.- Poner el pollo en la balanza para saber cuántas libras tiene. Refrigeración.- Poner a congelar al pollo en las plantas de enfriamiento. Regla del codo.- Es la altura del codo con el brazo en posición relajada para maniobrar mejor las cosas en el lugar de trabajo.</p> <p>4.7 Insumos</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Mascaras ★ Botas ★ Delantales ★ Redes y gorros para el cabello <p>4.8 Resultados. Pollo empacado, clasificado y refrigerado disponible para la venta.</p> <p>4.9 Interacción con otros procedimientos Eviscerado</p>			

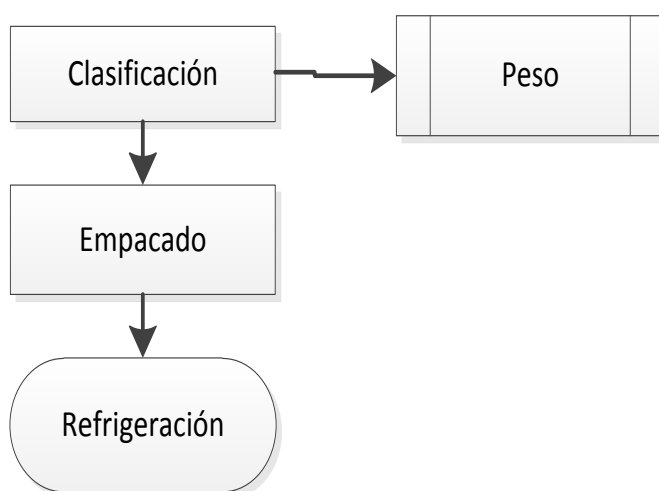
	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 3 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

4.10 Políticas

Para el desarrollo de estas actividades del área es necesario que la empresa cuente para con los trabajadores con:

- ★ Parámetros de ergonomía.
 - Manual de ergonomía adecuado a la procesadora.
 - Espacio para cada trabajador acorde al área designada.
 - Sistemas de alimentación de la maquina enfundadura que no impidan la libre movilización.
 - Balanza con adecuado ángulo de visión.
- ★ Regla del codo
- ★ Revisión del animal externamente (otro control de calidad).
- ★ Mascaras
- ★ Botas
- ★ Delantales
- ★ Redes y gorros para el cabello

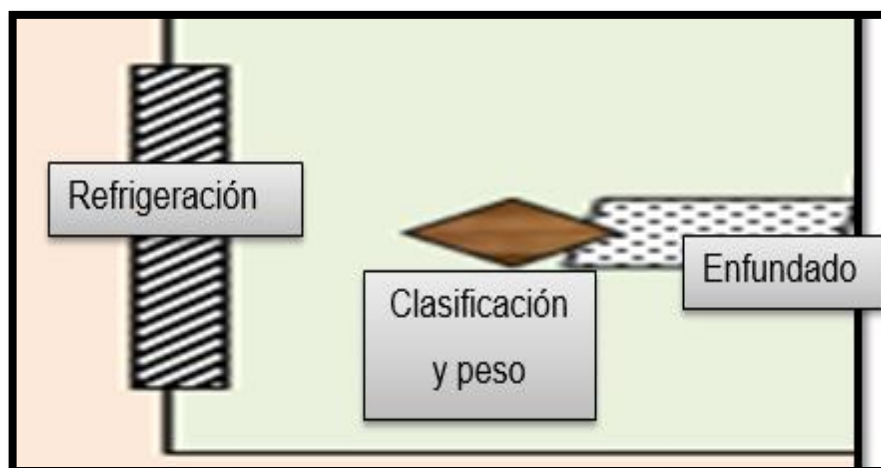
4.11 Diagrama de Flujo Área 4



Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 4 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Gráfico 22: Mapa del proceso del Área 4



Realizado por: Nathaly Santamaría.

4.12 Desarrollo.

4.12.1 Sección de enfundado.


Antes de enfundar el animal se toma en cuenta los pedidos de los clientes y se incorpora o no la menudencia, se procede a enfundarlo, sub proceso que consiste en:

Una persona coloca en pollo en la empacadora, mientras otra persona “carga” el animal por la parte posterior de la misma, en corto tiempo la maquina empaca el animal adecuadamente y realiza el sellado.

4.12.2 Sección de clasificado

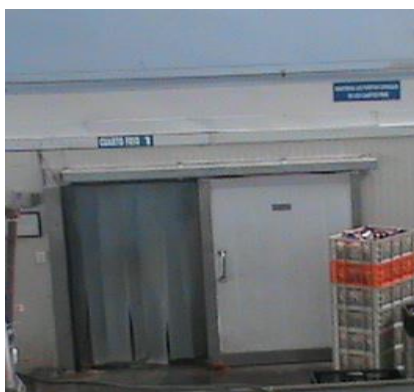
Proceso mediante el cual se determina el tamaño del pollo de acuerdo a un estándar establecido por la procesadora.

- ★ Clasificación mediante peso.
- ★ Clasificación mediante la procedencia.
- ★ Clasificación mediante el tipo.

	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 5 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

4.12.3 Sección de Refrigeración.

Fotografía. 14. Cuartos de enfriamiento.



Realizado por: Nathaly Santamaría.


Antes de que el ave salga a la venta, se realiza un proceso final de desinfección a baja temperatura mediante una refrigeración adecuada, cabe recalcar que en adelante desde esta sección de debe seguir una rigurosa cadena de frio para conservar las propiedades alimenticias del ave.



4.13. Riesgos. Al manipular el agua helada, luego de un tiempo determinado pausar la operación, puede causar adormilamiento de los músculos, causar un efecto anestésico local e incluso hipotermia, recomendado que personas con marcapasos y personas con problemas cardiacos no realicen este proceso.

4.14 Medición.

Luego del proceso de faenado y enfundado se utiliza un método denominado PEPS (Primero en entrar, Primero en salir) para el almacenaje en los cuartos fríos, este método permite que exista una rotación del producto, que la bodega este siempre controlada de acuerdo a su almacenaje y la temperatura sea monitoreada constantemente.

	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 6 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

Fotografía. 15 : Empacado.



Realizado por: Nathaly Santamaría.

4.15 Datos


Número de horas de trabajo a la semana = 48 horas.

Proyección semanal del producto.

Tabla 35: Proyecciones semanales de la producción.

Días	Horas / Trabajo
Martes	8
Miércoles	8
Jueves	8
Viernes	8
Sábado	8
Domingo	8

Realizado por: Nathaly Santamaría.

	Proceso Empacado	Código: P EM - 001	Paginación del Proceso: Hoja 7 de 7
	Versión: 0	Fecha: 14/03/2014	

1.16 Indicadores

$\frac{T}{\text{Tiempo proyectado de producción}} = \text{Capacidad de Respuesta en porcentaje.}$

Número semanal de producto procesado = Retrasos involuntarios de 30 minutos al día, equivalente a 3 horas semanales.

$$\frac{7.5 \frac{\text{horas}}{\text{dia}} * 6 \text{días}}{8 \frac{\text{horas}}{\text{dia}} * 6 \text{días}} = \text{capacidad de respuesta}$$

$$\frac{7.5 \frac{\text{horas}}{\text{dia}} * 6 \text{días}}{8 \frac{\text{horas}}{\text{dia}} * 6 \text{días}} = \text{capacidad de respuesta}$$

$$\frac{45 \text{horas}}{48 \text{horas}} = 0.93 ; 93\% = \text{capacidad de respuesta}$$

Se define que para medir la eficiencia del Talento Humano se lo realiza mediante un análisis de tiempos y movimientos.

Revisado por: Jairo Ortiz Ing. en Alimentos	Aprobado por: Jaime Cadena Gerente – Propietario
--	---

Bibliografía

- Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la Calidad*. España: Ideaspropias.
- Ariza, Á. L. (2006). Métodos de Compensación basados en competencias. Barranquilla: UNINORTE.
- Asamblea nacional. (20 de Octubre de 2008). Constitución vigente del Ecuador. Recuperado el 22 de Noviembre de 2012, de Constitución vigente del Ecuador:
http://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (12 de Octubre de 2010). *Registro oficial*. Recuperado el 7 de Diciembre de 2012, de Registro oficial:
http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf
- Banco central del Ecuador. (03 de Julio de 2013). Banco central del Ecuador. Recuperado el 12 de Julio de 2013, de Banco central del Ecuador:
http://www.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion_mensual
- Barrera, S. R. (2012). *Diseño de negocios*. Bogota: Norma.
- Cadena, J. (13 de Enero de 2012). Empresa de pollos ECANORT. (N. Santamaria., Entrevistador)
- Cadena, J. (15 de Octubre de 2012). Entrevista propietario Ecanort. (N. Santamaría, Entrevistador)
- Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2009). *Administración de Operaciones*. China: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría General de la Administración*. Mexico.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Innovaciones de la Administración*. Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 24 de 10 de 2013
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones*. Rio de Janeiro : McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

- Chiavenato., I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editores S.A.
- Codigo de la producción. (16 de Diciembre de 2010). *Registro Oficial*. Recuperado el 11 de Enero de 2013, de Registro Oficial: www.vistazo.com/webpages/pais/?id=13296
- Codigo del Trabajo. (16 de Diciembre de 2005). *Registro Oficial*. Recuperado el 14 de Enero de 2013, de Registro Oficial: www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html
- Dalton, M. (2007). *Relaciones Humanas*. Mexico.: COPYRIGHT.
- Emilio, S. y. (Miércoles de Noviembre de 2008). *Diseño de Puestos*. Obtenido de Diseño de Puestos: <http://areyuklein.blogspot.com/2008/11/concepto-de-diseo-de-puestos-disear-un.html>
- Fernández, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC.
- Flores, A. L. (25 de Febrero de 2008). *psicoPedagogia.com*. Recuperado el 16 de Marzo de 2012, de psicoPedagogia.com: www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas
- General, R. C. (20 de Junio de 2006). *rrhh-wwb.com*. Recuperado el 19 de Marzo de 2012, de rrhh-wwb.com: www.rrhh-web.com/analisisdepuesto2.html
- Gonzalez, C. (Mayo de 2009). *Monografias.com*. Recuperado el 16 de Marzo de 2012, de Monografias.com: www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml
- Guillén, M. d. (2003). *La gestión empresarial*. Madrid.: Días de Santos S.A.
- Hernández, W. J. (2006). *Monografias*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2010, de Monografias: <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml#TIPOS>
- Hurtado, F. A. (2005). *Gestión y auditoria de la calidad para organizaciones públicas*. Antioquia.: Universidad de Antioquia.
- Iso 9000. (23 de marzo de 2011). *unit*. Recuperado el 12 de agosto de 2012, de iso: <http://www.unit.org.uy/misc/catalogo/UNIT-ISO9992011.pdf>
- Juran, J. M. (1990). *Juran y El liderazgo para la calidad*. Madrid: Días de Santos S.A.

- Lara, J. S. (2001). *Historia de la iglesia catolica en el Ecuador*. Quito: Abya - Yala.
- Ley Organica de la Salud. (15 de Abril de 2013). *Registro Oficial*. Recuperado el 26 de Mayo de 2013, de Registro Oficial: vlex.ec/tags/ley-organica-salud-ecuador-2013-4016166
- Ministerio de Salud. (07 de Enero de 2013). *Ministerio de salud publica del Ecuador*. Recuperado el 5 de Febrero de 2013, de Ministerio de salud publica del Ecuador: www.salud.gob.ec › Comunicamos › Noticias
- MiTecnológico. (2010). *Definición*. Recuperado el 07 de Mayo de 2012, de Tipo de Investigación:
<http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionTipoInvestigacion>
- Mondoy, W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico.: ISBN.
- Nebot, M. J. (1999). *Selección del Personal*.
- Negrín, L. N. (27 de Septiembre de 2011). *GestioPolis*. Recuperado el 16 de Marzo de 2012, de GestioPolis: www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/el-sistema-gestion-calidad-indice-medir-eficacia-del-desempeno-organizacional.htm
- Orellana, J. (04 de Junio de 2009). *Diario Hoy. La Producción avícola alimenta a todo el Ecuador*. Recuperado el 18 de Marzo de 2012, de hoy.com.ec: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-produccion-avicola-alimenta-a-todo-el-ecuador-351678.html>
- Palma, J. (2007). Diseño de Manuales en procesos administrativos. En J. Palma, *Diseño de Manuales en procesos administrativos*. (pág. 189). Barcelona: Lumisa. Recuperado el 2012 de Marzo de 2012, de monografias.com:
www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml
- Piatti, V. R. (2007). *Manual de Remuneraciones*. Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Reyes, A. (2004). Administración Moderna. En A. Reyes, *Administración Moderna* (pág. 51). Mexico: limusa.
- Richard B, R. J. (2009). *Administración de Operaciones*. Bogotá: Mc. Graw. Hill.
- Rodríguez, D. (14 de Agosto de 2009). *La Industria Avícola Ecuatoriana*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2012, de La Industria Avícola

- Ecuatoriana:<http://www.engormix.com/MA-avicultura/articulos/industria-avicola-ecuatoriana-t2606/p0.htm>
- Rodríguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Mexico: COPYRIGHT .
- Schuler. (10 de Mayo de 2013). *Slideshare*. Recuperado el 25 de Mayo de 2013, de Slideshare:
<http://www.slideshare.net/kmendozacarrillo/autores-que-hablan-sobre-el-concepto-de-gestion-del-talento-humano>
- Silva, R. (2002). Teorias de la Administracion. En R. Silva, *Teorias de la Administracion* (pág. 171). rio de janeiro: Cengage Learning Editores.
- Silva, W. J. (2010). *Administración del Talento Humano hacia el éxito de la organización*.
- Soto, B. (12 de Mayo de 2012). *Gestión. org*. Obtenido de Gestión. org:
<http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/30044/las-teorias-x-y-y-z-en-administracion-de-empresas/>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mxico: ISBN.
- Stoner, J., Freeman, H., & Gilbert, D. (2004). *Administración*. Mexico: INGRAMEX S.A.
- Suñé, A., Gil, F., & Arcusa, I. (2004). *Manual Práctico Diseño de Sistemas Productivos*. Madrid: Días de Santos S. A.
- Torres, M. Á. (2006). Manual para la elaboración de políticas y procedimientos. En M. Á. Torres, *Manual para la elaboración de políticas y procedimientos* (pág. 67). Mexico: Panorama Editorial S.A.
- Valencia, J. R. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México : ART.
- Vitónica. (30 de Octubre de 2008). *Vitónica,carne de pollo su composición*. Recuperado el 12 de Abril de 2013, de Vitónica,carne de pollo su composición: <http://www.vitonica.com/proteinas/carne-de-pollo-i-su-composicion-nutricional>

ANEXO 1

Formulario Empleados con Resultados

1.- Datos Personales.

Edad:36 Años	Sexo: F <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Nivel de Instrucción: Superior (Contadora)	Tiempo de Trabajo: 8 años
-----------------	--	---	---------------------------------

2.- ¿Considera usted que la empresa tiene una buena organización?

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input checked="" type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	--	----------------------------------	------------------------------

Valor= 4

3.- Cree usted que los trabajadores de la procesadora cuentan con instalaciones y recursos adecuados para su buen funcionamiento?

Si No

Valor= 4

Porque.- Cuentas con todas las herramientas y tecnología se punta.

4.- ¿Está usted conforme con su puesto de trabajo?

Si No

Valor= 5

Porque.- Tiene los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones y le gusta el trabajo que realiza.

5.- ¿Que recomendación usted haría en su puesto de trabajo para mejorar sus actividades diarias?

La contadora requiere que se generen los datos de una forma adecuada y a tiempo para cumplir con los requerimientos necesarios en la procesadora.

6.- ¿Describa de manera clara y concisa las funciones que desempeña en su puesto de trabajo? (Máximo tres)

Llevar la contabilidad y cumplir los requerimientos legales necesarios para el funcionamiento de la procesadora.

7.- ¿Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores mediante normas establecidas?

Si No

Porque.- Ayuda a mejorar la comunicación entre todos los miembros de la procesadora, lo que favorecería para mejorar las actividades que se realizan.

9.- ¿Que requerimiento desearía para mejorar en su puesto de trabajo?

Tecnología <input type="checkbox"/>	Comunicación <input type="checkbox"/>	Ergonomía <input type="checkbox"/>	Información <input type="checkbox"/>	Otros <input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	---

Otros.- Un nuevo sistema contable acorde a las exigencias de la procesadora, una auxiliar contable para optimizar funciones.

10.- Considera usted que pueden cumplir adecuadamente con las actividades propuestas por la empresa de una forma eficiente?

Si No

Valor= 5

Se cumple con todas las obligaciones que la procesadora requiere para su funcionamiento.

11.- Considera usted que un manual de procesos que indique sus actividades dentro de la empresa, mejoraría los niveles de eficiencia?

Si No

Valor= 5

Porque.- Detalla funciones y tareas para cada miembros de la empresa.

ANEXO 2

Formulario de Propietario Resultados

1.- Datos Personales.

Edad: 48 Años	Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/>	Nivel de Instrucción: (superior) Ing. Agrónomo.	Tiempo de Trabajo: 13 Años.
------------------	--	--	-----------------------------------

El propietario de la empresa tiene alrededor de 20 años conociendo acerca del proceso de faenamiento de los pollos, razón por la cual, junto con su profesión estableció la procesadora para solucionar problemas en cuanto al abastecimiento de pollos para el consumo en forma regional.

2.- ¿Considera usted que la empresa se encuentra actualmente bien estructurada en función de la organización?

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input checked="" type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>	Muy Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	--	----------------------------------	------------------------------	----------------------------------

Valor = 4, Toda empresa posee pequeños problemas de funcionamiento, Ecanort no es la excepción, sin embargo su estructura se basa en el desarrollo de las capacidades y habilidades de los integrantes de la misma.

3.- Cree usted que la empresa cuenta con instalaciones y herramientas adecuadas para su normal funcionamiento?

Si No

Valor = 4,

Porque.- La empresa proporciona todas las herramientas y equipos, las instalaciones físicas están adecuadas al proceso que se realiza, es responsabilidad del trabajador cuidar sus herramientas de trabajo.

4.- ¿Cree usted que los empleados y trabajadores están conformes con el puesto de trabajo asignado?

Si No

Valor= 4

Porque.- Se crean fuentes de trabajo en las zonas aledañas a la empresa, dinamizando las economías locales

5.- Que quisiera mejorar en el lugar de trabajo de empleados y trabajadores para reducir su carga?

Empleados.- Confiabilidad con el vendedor y mayor comunicación con la contadora de la empresa.

Trabajadores.- Que exista trabajo en equipo y compañerismo.

6.- ¿Describa de manera clara y concisa las funciones que usted desempeña como propietario de la procesadora?

Administración de la procesadora.

7.- Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus subordinados mediante normas establecido?

Si No

Valor= 5

Porque.- Maximizar las utilidades y reducir los costos.

8.- ¿Considera usted que se debe incluir un instrumento de talento humano para mejorar la comunicación y el comportamientos de su empleados y trabajadores?

Si No

Valor = 5

Porque.- Se mejoraría las condiciones de trabajo tanto individual como colectivamente

9.- Que mejoras desearía incorporar para mejorar los puestos de trabajo dentro de la procesadora?

Herramientas <input checked="" type="checkbox"/>	Insumos <input checked="" type="checkbox"/>	Movilidad <input type="checkbox"/>	Información <input type="checkbox"/>	Otros <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	------------------------------------	--------------------------------------	---

Cuales:

Herramientas.- Incrementar maquinaria adecuada en el eviscerado

Insumos.- Mejorar los espacios de trabajo.

Otros.- Realizar producciones en cadena mas no bajo pedido para cumplir con días laborables mas no con horas.

10.- Considera usted que los trabajadores de la procesadora pueden cumplir con las metas propuestas según la demanda establecida?

Si No

Valor= 4

Porque.- Se trabaja en base a pedidos, pero los trabajadores reciben la misma remuneración diaria, se por sobrecarga de trabajo o por reducción del mismo.

11.- ¿Considera usted que un manual de procesos donde indique las actividades dentro de la empresa mejorará los niveles de producción de la misma?

Si No

Valor= 5

Porque.- Permite mejorar los procesos productivos de la empresa.



ANEXO 3



Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Escuela de Administración de Empresas y Marketing.

CENSO SOBRE LOS MANUALES Y LA EFICIENCIA DEL TALENTO

HUMANO DE LA PROCESADORA DE POLLOS ECANORT.

Objetivo. Determinarla eficiencia del Talento Humano.

Formulario N.- 1 Trabajadores.

CONFIDENCIALIDAD. Los datos proporcionados por el informante serán utilizados únicamente para el desarrollo de la presente investigación.

Datos Generales.

País: Ecuador	Provincia: Imbabura	Cantón: Ibarra	Zona: Nueva Esperanza
---------------	---------------------	----------------	-----------------------

1.- Datos Personales.

Edad: Años	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Nivel de Instrucción:	Tiempo de Trabajo:
---------------	---	-----------------------	--------------------

Forma de responder las siguientes preguntas.

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------

2.- ¿Considera usted que la empresa está bien organizada?

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------

3.- Cree usted que la empresa cuenta con instalaciones y herramientas adecuadas para su funcionamiento?

Sí No

Porque:.....
.....

4.- ¿Está usted conforme con su puesto de trabajo?

Si No

Porque:.....
.....

5.- Que recomendación usted pide en su lugar de trabajo para reducir su carga?

Porque:.....
.....

6.- ¿Describe de manera clara y concisa las tareas y/o funciones que desempeña en su trabajo?

.....
.....

7.- Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo mediante reglas establecidas?

Si No

Porque:.....
.....

8.- Considera usted que deben mejorar las relaciones humanas en la procesadora mediante políticas internas?

Si No

Porque:.....
.....

9.- Que requerimiento desearía para mejorar en su puesto de trabajo?

Herramientas <input type="checkbox"/>	Insumos <input type="checkbox"/>	Movilidad <input type="checkbox"/>	Información <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

Cuales:
.....
.....

Describe:
.....
.....

10.- Considera usted que pueden cumplir con la cifra de pollos propuesta por la empresa de una forma adecuada, sin importar en número (ser adaptable)?

Si No

Porque:.....
.....

11.- Considera usted que un documento que indique todas sus actividades dentro de la empresa mejorará los niveles de producción de la misma.

Si

No

Porque:.....
.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.



ANEXO 4.

Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Escuela de Administración de Empresas y Marketing.

CENSO SOBRE LOS MANUALES Y LA EFICIENCIA DEL TALENTO HUMANO DE LA PROCESADORA DE POLLOS ECANORT.

Objetivo. Determinarla eficiencia del Talento Humano

Formulario N.- 2 Empleados

CONFIDENCIALIDAD. Los datos proporcionados por el informante serán utilizados únicamente para el desarrollo de la presente investigación.

Datos Generales.

País: Ecuador	Provincia: Imbabura	Cantón: Ibarra	Zona: Nueva Esperanza
---------------	---------------------	----------------	-----------------------

1.- Datos Personales.

Edad: Años	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Nivel de Instrucción:	Tiempo de Trabajo:
------------	---	-----------------------	--------------------

Forma de responder las siguientes preguntas.

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------

2.- ¿Considera usted que la empresa tiene una buena organización?

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------

3.- Cree usted que los trabajadores de la procesadora cuentan con instalaciones y recursos adecuados para su buen funcionamiento?

Si No

Porque:.....
.....

4.- ¿Está usted conforme con su puesto de trabajo?

Si No

Porque:.....
.....

5.- Que recomendación usted haría en su puesto de trabajo para mejorar sus actividades diarias?

Porque:.....

.....

6.- ¿Describa de manera clara y concisa las funciones que desempeña en su puesto de trabajo. (Máximo tres)?

.....

.....

7.- Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y superiores mediante normas establecidas?

Si No

Porque:.....

.....

.....

9.- Que requerimiento desearía para mejorar en su puesto de trabajo?

Tecnología <input type="checkbox"/>	Comunicación <input type="checkbox"/>	Ergonomía <input type="checkbox"/>	Información <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

Cuales:

.....

.....

Describa:

.....

.....

10.- Considera usted que pueden cumplir adecuadamente con las actividades propuestas por la empresa de una forma eficiente?

Si No

Porque:.....

.....

.....
.....
.....

11.- Considera usted que un manual de procesos que indique sus actividades dentro de la empresa, mejoraría los niveles de eficiencia?

Si No

Porque:.....

.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.



ANEXO 5.

CENSO PROPIETARIO

Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Escuela de Administración de Empresas y Marketing.

CENSO SOBRE LOS MANUALES Y LA EFICIENCIA DEL TALENTO HUMANO DE LA PROCESADORA DE POLLOS ECANORT.

Objetivo. Determinarla eficiencia del Talento Humano

Formulario N.- 3 Propietario

CONFIDENCIALIDAD. Los datos proporcionados por el informante serán utilizados únicamente para el desarrollo de la presente investigación.

Datos Generales.

País: Ecuador	Provincia: Imbabura	Cantón: Ibarra	Zona: Nueva Esperanza
-------------------------	-------------------------------	-----------------------	------------------------------

1.- Datos Personales.

Edad: Años	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Nivel de Instrucción:	Tiempo de Trabajo:
------------	---	-----------------------	--------------------

Forma de responder las siguientes preguntas.

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------

2.- ¿Considera usted que la empresa se encuentra actualmente bien estructurada en función de la organización?

Muy Bien <input type="checkbox"/>	Bien <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mal <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------

3.- Cree usted que la empresa cuenta con instalaciones y herramientas adecuadas para su normal funcionamiento?

Si No

Porque:.....
.....

4.- ¿Cree usted que los empleados y trabajadores están conformes con el puesto de trabajo asignado?

Si No

Porque:.....
.....

5.- Que quisiera mejorar en el lugar de trabajo de empleados y trabajadores para reducir su carga?

Empleados.....
.....
.....

Trabajadores.....
.....
.....

6.- ¿Describa de manera clara y concisa las funciones que usted desempeña como propietario de la procesadora?

.....
.....

7.- Estaría de acuerdo en mejorar las relaciones laborales con sus subordinados mediante normas establecido?

Si No

Porque:.....
.....

8.- ¿Considera usted que se debe incluir un instrumento de talento humano para mejorar la comunicación y el comportamientos de su empleados y trabajadores?

Si No

9.- Que mejoras desearía incorporar para mejorar los puestos de trabajo dentro de la procesadora?

Herramientas <input type="checkbox"/>	Insumos <input type="checkbox"/>	Movilidad <input type="checkbox"/>	Información <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------

Cuales:

.....

Describa:

.....

10.- Considera usted que los trabajadores de la procesadora pueden cumplir con las metas propuestas según la demanda establecida?

Si No

Porque:.....

11.- Considera usted que un manual de procesos donde indique las actividades dentro de la empresa mejorará los niveles de producción de la misma?

Si No

Porque:.....

Gracias por su colaboración.