UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

ÁREA
SISTEMAS ORGANIZACIONALES

TEMA

"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ"

AUTOR
SALVATIERRA BUCHELI JAIRO JOSE

DIRECTOR DEL TRABAJO
ING. IND. MEDINA ARCENTALES MARIO OSWALDO, MSc.

GUAYAQUIL, OCTUBRE 2020

ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	**"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ"**		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	**SALVATIERRA BUCHELI JAIRO JOSE**		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	**ING. IND. MEDINA ARCENTALES MARIO OSWALDO, MSc.**		
INSTITUCIÓN:	**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**		
UNIDAD/FACULTAD:	**INGENIERÍA INDUSTRIAL**		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:			
GRADO OBTENIDO:	**INGENIERO INDUSTRIAL**		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	**OCTUBRE/2020**	No. DE PÁGINAS:	**213**
ÁREAS TEMÁTICAS:	**SISTEMAS ORGANIZACIONALES**		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	**Elaboración, Manuales, Descriptivos, Actividades, Control.**		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer la mejora del sistema organizacional mediante la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para el control interno de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde actualmente no se encuentra documentado los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones que permitan identificar las funciones y actividades designadas en los departamentos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. La falta de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones afectaría a la empresa de manera directa al momento de realizar la contratación y designación de las actividades a realizar en el cargo asignado. Por lo tanto, se procedió a la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para describir las actividades de la empresa estableciendo una mejor eficiencia, calidad y correcto control internos de los procesos.

ADJUNTO PDF:	SI **(X)**	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: **0967889696**	E-mail: **Jairo.salvatierrab@ug.edu.ec**
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: **ING. RAMÓN MAQUILÓN NICOLA, MG.**	
	Teléfono: **04 – 2277309**	
	E-mail: **titulación.ingenieria.industrial@ug.edu.ec**	

ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL MODALIDAD SEMESTRAL

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo / Nosotros, SALVATIERRA BUCHELI JAIRO JOSE, con C.I. No. 0804254050, certifico/amos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es "**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ"** son de mi/nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo/amo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Jairo Salvatierra B

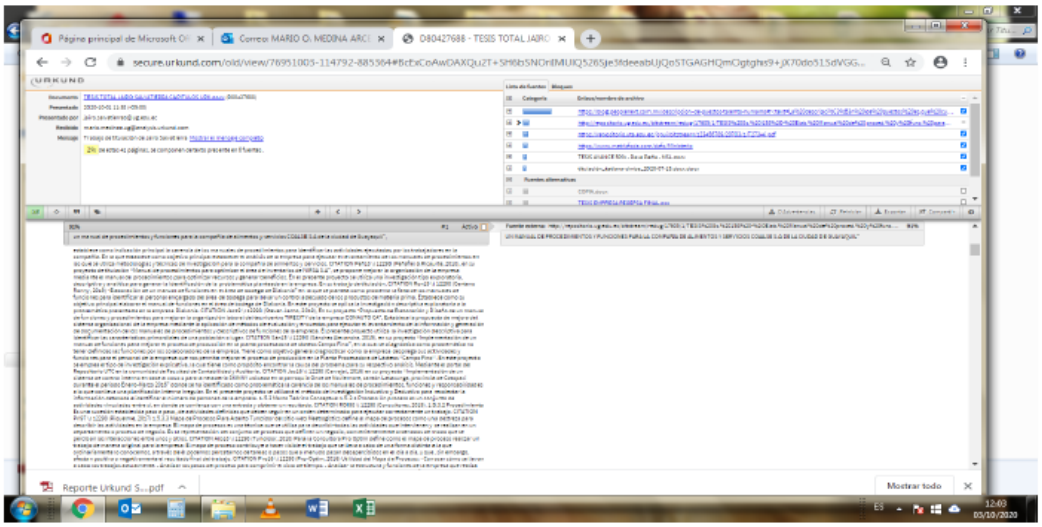
SALVATIERRA BUCHELI JAIRO JOSE
C.I.: 0804254050

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL MODALIDAD SEMESTRAL

Habiendo sido nombrado **ING. IND. MARIO OSWALDO MEDINA ARCENTALES**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **SALVATIERRA BUCHELI JAIRO JOSE**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERO INDUSTRIAL.**

Se informa que el trabajo de titulación: **"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ"**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el _2__% de coincidencia.



https://secure.urkund.com/view/76951003-114792-885364

Ing. Ind. Medina Arcentales Mario Oswaldo, MSc.

C.I.: 0906141908
FECHA: Oct-5-2020

ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL MODALIDAD SEMESTRAL

Guayaquil, 5 de Octubre del 2020

Sr.
Ing. Ind. Marcos Santos Méndez, Msc.
DIRECTOR (E) DE CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación "**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ**" del(los) estudiante (s) **Salvatierra Bucheli Jairo Jose**, indicando que ha(n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO,** para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Ing. Ind. Medina Arcentales Mario Oswaldo, MSc.
C.I.: 0906141908
FECHA: 05 de Octubre del 2020

ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL MODALIDAD SEMESTRAL

Guayaquil, 5 de Octubre del 2020

Sr.
Ing. Ind. Marcos Santos Méndez, Msc.
DIRECTOR (E) DE CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación **"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ"** del o de los estudiante (s) **SALVATIERRA BUCHELI JAIRO JOSE**.
Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:
El título tiene un máximo de ___26__ palabras.
La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.
El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.
La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.
Los soportes teóricos son de máximo __5__ años.
La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:
El trabajo es el resultado de una investigación.
El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Ind. Coronado Windsor Omar Kayyan, Msc.
C.I.: 0901331181
FECHA: 5 de Octubre del 2020

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación va dedicado a mis padres Lelis Salvatierra y Danny Bucheli, a mis hermanos Andrés, Armando, Saúl y a mi familia Salvatierra Bucheli, quienes han sido de guía, apoyo para cumplir uno de mis objetivos planteados.

A mi amado hijo Thiago Raúl por ser fuente de motivación e inspiración para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi compañera de vida Karla, por apoyarme en las buenas y en las malas para lograr cumplir uno de mis objetivos planteados en esta vida.

A la familia Aguilar Ube por la confianza y apoyo en el transcurso de mi carrera universitaria.

A la familia Carrera Ortiz por la oportunidad y confianza brindada en este tiempo en la cual ha sido de apoyo para lograr uno de mis objetivos.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante el ciclo de mi carrera universitaria estuvieron apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por darme fuerzas y salud necesaria para poder alcanzar una de mis metas establecidas en mi vida, gracias a los docentes que formaron parte de este proceso integral de formación. A mi tutor Ing. Ind. Mario Medina, por brindarme su apoyo en esta experiencia de investigación, donde pude fortalecer mis conocimientos y me permitieron presentar mi trabajo de titulación. Gracias a mis padres, por ser mi motor de superación. Finalmente agradezco al propietario Carlos Carrera Ortiz y el personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, por abrirme sus puertas y por toda la colaboración prestada.

Índice General

No.	Descripción	Pág.
	Introducción	1

Capítulo I

Diseño de la investigación

No.	Descripción	Pág.
1.1	Antecedentes de la Investigación	2
1.2	Problema de la Investigación	2
1.2.1	Planteamiento del Problema	2
1.2.2	Formulación del Problema de Investigación	3
1.2.3	Sistematización del Problema de Investigación	3
1.3	Justificación de la Investigación	3
1.4	Objetivos de la Investigación	3
1.4.1	Objetivo General	3
1.4.2	Objetivos Específicos	3
1.5	Estado del Arte	4
1.5.1	Marco Histórico	4
1.5.2	Marco Teórico Referencial	4
1.5.3	Marco Teórico Conceptual	6
1.5.4	Marco Legal	14
1.6	Aspectos Metodológicos de la Investigación	18
1.6.1	Tipo de estudio.	18
1.6.2	Método de investigación.	18
1.6.3	Fuentes y técnicas para la recolección de información	19
1.6.4	Tratamiento de la información.	19
1.6.5	Resultados e impactos esperados.	19

Capítulo II

Análisis, presentación de resultados y diagnóstico

No.	Descripción	Pág.
2.1	Análisis de la situación actual	21
2.1.1	Descripción breve de la empresa	21
2.1.2	Misión	21

2.1.3 Visión....21
2.1.4 Valores....22
2.1.5 Ubicación....22
2.1.6 Recurso Humanos....22
2.1.7 Identificación Según Código Internacional Industrial Uniforme (CIIU) 23
2.1.8 Estructura Organizacional 23
2.1.9 Mapa de Macro procesos....24
2.1.10 Mapa de Procesos....24
2.1.11 Equipos de producción 25
2.1.12 Productos 28
2.1.13 Costos y volumen de ventas de productos....30
2.1.14 Margen de Utilidad de productos 33
2.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas....33
2.2.1 Participación en el mercado y competidores 33
2.2.2 Cadena de Valor 35
2.2.3 Identificación de Fortalezas y Debilidades....36
2.2.4 Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) 37
2.2.5 Identificación de Oportunidades y Amenazas 38
2.2.6 Matriz EFE (Evaluación de Factores Externos) 39
2.2.7 Matriz de Impacto....40
2.3 Presentación de los resultados y diagnósticos. 42
2.3.1 Resultados de la entrevista 42
2.3.2 Árbol de problemas 47
2.3.3 Diagnóstico....47
2.3.4 Verificación de la hipótesis 51

Capítulo III

Propuesta, conclusiones y recomendaciones

No. Descripción Pág.

3.1 Propuesta 52
3.1.1 Objetivos....52
3.1.2 Alcance 52
3.1.3 Desarrollo de la propuesta 52
3.2 Análisis costo beneficio....186
3.3 Conclusiones....187

3.4 Recomendaciones 187

Anexos 188

Bibliografía 189

Índice de Tablas

No.	Descripción	Pág.
1.	Puestos de trabajos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.	22
2.	Identificación del Código Internacional Uniforme	23
3.	Producción Mensual período 2019-2020.	30
4.	Costos de producción y ventas.	31
5.	Costos de Producción Mensual del período 2019-2020.	31
6.	Montos de Ventas Mensual del período 2019-2020.	32
7.	Porcentaje de ventas del período 2019-2020.	32
8.	Margen de utilidad de los productos en el período 2019-2020.	33
9.	Porcentaje de Utilidad de los productos en el período 2019-2020.	33
10.	Porcentaje de Participación en el Mercado.	34
11.	Competidores.	34
12.	Porcentaje de las actividades de la cadena de valor.	35
13.	Fortalezas y Debilidades.	37
14.	Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).	37
15.	Oportunidades y Amenazas.	38
16.	Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).	39
17.	Matriz de impacto de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.	40
18.	Pregunta N° 1 de la entrevista.	42
19.	Pregunta N° 2 de la entrevista.	43
20.	Pregunta N° 3 de la entrevista.	43
21.	Pregunta N° 4 de la entrevista.	44
22.	Pregunta N° 5 de la entrevista.	45
23.	Pregunta N° 6 de la entrevista.	45
24.	Pregunta N° 7 de la entrevista.	46
25.	Costo y Utilidad del producto.	48
26.	Códigos de las variables.	48
27.	Pérdida por tiempos de esperas.	48
28.	Pérdida por productos.	50

Índice de Gráficos

No.	Descripción	Pág.
1.	Simbología del Diagrama de Flujo	12
2.	Tabla de Categorización de establecimientos para permisos	17
3.	Localización de la Planta Productora de Helados Artesanal CAR VIK	22
4.	Estructura Organizacional	23
5.	Mapa de Macro Procesos	24
6.	Mapa de Procesos.	24
7.	Máquina de embalaje.	25
8.	Máquina mezcladora specta 11	26
9.	Máquina Taylor Crown C712-27.	26
10.	Máquina Taylor Crown C713-27.	27
11.	Congelador de 150 Litros.	27
12.	Cámara de frío.	28
13.	Helado artesanal de cono	28
14.	Helado artesanal de tarrina 1/2 litro.	29
15.	Helado artesanal de crema..	29
16.	Helado artesanal de vasito.	30
17.	Helado artesanal de bandeja.	30
18.	Cadena de Valor	35
19.	Porcentaje de la cadena de valor.	36
20.	Gráfica de influencias y dependencias	41
21.	Análisis de la pregunta N° 1	42
22.	Análisis de la pregunta N° 2	43
23.	Análisis de la pregunta N° 3	44
24.	Análisis de la pregunta N° 4	44
25.	Análisis de la pregunta N° 5	45
26.	Análisis de la pregunta N° 6	46
27.	Análisis de la pregunta N° 7.	46
28.	Árbol de problemas	47
29.	Porcentaje por tiempos de esperas.	50
30.	Porcentaje por pérdidas de productos.	50
31.	Descriptivo de funciones de Gerencia.	53

32. Descriptivo de funciones de Gerencia. 54

No. Descripción Pág.

33. Descriptivo de funciones de Gerencia.. 55
34. Descriptivo de funciones de Gerencia. 56
35. Descriptivo de funciones de Gerencia. 57
36. Descriptivo de funciones de Gerencia. 58
37. Descriptivo de funciones del asistente contable. 59
38. Descriptivo de funciones del asistente contable. 60
39. Descriptivo de funciones del asistente contable. 61
40. Descriptivo de funciones del asistente contable 62
41. Descriptivo de funciones del asistente contable.. 63
42. Descriptivo de funciones del asistente contable 64
43. Descriptivo de funciones del jefe de planta. 65
44. Descriptivo de funciones del jefe de planta. 66
45. Descriptivo de funciones del jefe de planta 67
46. Descriptivo de funciones del jefe de planta. 68
47. Descriptivo de funciones del jefe de planta. 69
48. Descriptivo de funciones del jefe de planta. 70
49. Descriptivo de funciones del jefe de planta. 71
50. Descriptivo de funciones del operador. 72
51. Descriptivo de funciones del operador 73
52. Descriptivo de funciones del operador. 74
53. Descriptivo de funciones del operador. 75
54. Descriptivo de funciones del operador.. 76
55. Descriptivo de funciones del operador. 77
56. Descriptivo de funciones del ayudante. 78
57. Descriptivo de funciones del ayudante. 79
58. Descriptivo de funciones del ayudante. 80
59. Descriptivo de funciones del ayudante. 81
60. Descriptivo de funciones del ayudante. 82
61. Descriptivo de funciones del ayudante. 83
62. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. 84
63. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. 85
64. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas.. 86

65. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. 87

No. Descripción Pág.

66. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas.. 88
67. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas.. 89
68. Descriptivo de funciones del supervisor de ventas.. 90
69. Descriptivo de funciones del vendedor. 91
70. Descriptivo de funciones del vendedor. 92
71. Descriptivo de funciones del vendedor. 93
72. Descriptivo de funciones del vendedor. 94
73. Descriptivo de funciones del vendedor 95
74. Descriptivo de funciones del vendedor. 96
75. Manual de procedimientos para dirección administrativa 97
76. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 98
77. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 99
78. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 100
79. Manual de procedimientos para dirección administrativa 101
80. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 102
81. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 103
82. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 104
83. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 105
84. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 106
85. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 107
86. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 108
87. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 109
88. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 110
89. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 111
90. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 112
91. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 113
92. Manual de procedimientos para dirección administrativa 114
93. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 115
94. Manual de procedimientos para dirección administrativa 116
95. Manual de procedimientos para dirección administrativa. 117
96. Manual de procedimientos para dirección administrativa.. 118
97. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 119

98. Manual de procedimientos para la gestión de la producción.....120

No. Descripción Pág.

99. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 121
100. Manual de procedimientos para la gestión de la producción.....122
101. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 123
102. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 124
103. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 125
104. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 126
105. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 127
106. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 128
107. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 129
108. Manual de procedimientos para la gestión de la producción.....130
109. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 131
110. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 132
111. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 133
112. Manual de procedimientos para la gestión de la producción.....134
113. Manual de procedimientos para la gestión de la producción. 135
114. Manual de procedimientos para la gestión de la producción.....136
115. Manual de procedimientos para la gestión de la producción.....137
116. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....138
117. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....139
118. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....140
119. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....141
120. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....142
121. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....143
122. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....144
123. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....145
124. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....146
125. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....147
126. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....148
127. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....149
128. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....150
129. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.....151
130. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. 152

131. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. 153

No. Descripción Pág.

132. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción 154
133. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. 155
134. Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. 156
135. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 157
136. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas.. 158
137. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 159
138. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 160
139. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 161
140. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 162
141. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 163
142. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 164
143. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 165
144. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 166
145. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 167
146. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 168
147. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 169
148. Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. 170
149. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 171
150. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 172
151. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.. 173
152. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas 174
153. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 175
154. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.. 176
155. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 177
156. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 178
157. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.. 179
158. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 180
159. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.. 181
160. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 182
161. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.. 183
162. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.. 184
163. Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. 185

Índice de Anexos

No.	Descripción	Pág.
1.	Anexo 1	188

ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL MODALIDAD SEMESTRAL

"ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK EN EL CANTÓN LA MANÁ"

Autor: Salvatierra Bucheli Jairo Jose

Tutor: Ing. Ind. Medina Arcentales Mario Oswaldo, Msc.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer la mejora del sistema organizacional mediante la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para el control interno de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde actualmente no se encuentra documentado los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones que permitan identificar las funciones y actividades designadas en los departamentos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. La falta de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones afectaría a la empresa de manera directa al momento de realizar la contratación y designación de las actividades a realizar en el cargo asignado. Por lo tanto se procedió a la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para describir las actividades de la empresa estableciendo una mejor eficiencia, calidad y correcto control internos de los procesos.

Palabras Claves: Elaboración, Manual, Descriptivo, Actividades, Control.

ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL MODALIDAD SEMESTRAL

"ANALYSIS AND IMPROVEMENT PROPOSAL OF THE CURRENT STATUS OF THE ORGANIZATIONAL SYSTEM OF THE ARTISAN ICE CREAM PRODUCTION PLANT CAR VIK IN THE CANTON LA MANÁ"

Author: Salvatierra Bucheli Jairo Jose

Advisor: Ing. Ind. Medina Arcentales Mario Oswaldo, MSc.

Abstract

This research aims to propose improving the organizational system by developing manuals and descriptive procedures for internal control functions of artisan ice cream production plant VIK CAR; where currently there aren't documented procedures manuals and descriptive functions to identify the functions and activities designated in the departments of artisan ice cream production plant CAR VIK. The lack of standard operating procedures and descriptions of functions affect the company directly at the time of recruitment and appointment of the activities undertaken in the position assigned. Therefore, procedures and descriptive manuals of functions were prepared to describe the activities of the company, establishing better efficiency, quality, and correct internal control of the processes.

Keywords: Elaboration, Manuals, descriptive, activities, control.

Introducción

El presente trabajo de titulación, trata sobre la propuesta de mejora del sistema organizacional en la planta productora de helados artesanal CAR VIK, en la cual se identificó no contar con una correcta implementación del sistema organizacional, en base a la carencia de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones en las actividades ejecutadas en los diferentes departamentos.

En el Capítulo 1, por medio de los antecedentes de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, se plantea como problemática de estudio que actualmente éste establecimiento no cuenta con los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones que permita identificar las actividades que desempeñan cada uno de los colaboradores, además se plantea como objetivo general la mejora del Sistema Organizacional mediante la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para el control interno en la planta productora de helados artesanal CAR VIK, finalmente se utilizará el método de investigación descriptivo exploratorio para levantar la información de la empresa.

En el Capítulo 2, se estructura mediante el análisis, presentación de resultados y diagnóstico de la situación actual de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde se establece la entrevista y la matriz de impacto para generar el análisis de la situación actual y mediante los resultados obtenidos de la entrevista y la matriz de impacto se establece la elaboración los manuales de procedimientos y descriptivo de funciones de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

En el Capítulo 3, se procede a la elaboración de la propuesta de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones donde se permita identificar las actividades, funciones y perfil a cargo para cada uno de los departamentos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Capítulo I

Diseño de la investigación

1.1 Antecedentes de la Investigación

La planta productora de helados artesanal CAR VIK es una empresa familiar, tiene como propietario a CARLOS ALBERTO CARRERA ORTIZ, su nombre se deriva por CARLOS (CAR) y (VIK) por VICTORIA esposa del propietario, son personas que se dedicaban a la agricultura en la provincia de Tungurahua pero decidieron dar un gran giro de vida, mudarse al cantón La Maná en la provincia de Cotopaxi y dedicarse a la elaboración y ventas de helados.

En el año de 1998 de manera empírica decidieron crear a CAR VIK, empezaron a trabajar con tan sólo una máquina y un congelador, todo esto dentro del núcleo familiar, es decir no necesitaban de personal extra para la elaboración y comercialización de sus productos (conos y paletas artesanales), años más tarde en el 2005, la empresa tuvo una creciente demanda de clientes, es por ello que decidieron adquirir más recursos (personal extra y maquinarias) para ofrecer mayor variedad de productos en gran cantidad y calidad, como son: Paletas, Conos, Vasitos, Tarrinas y Bloques de helados artesanales.

1.2 Problema de la Investigación

1.2.1 Planteamiento del Problema

Es habitual encontrar empresarios de “pequeñas y medianas empresas (Mipymes)” (Westreicher, s.f.) En el Ecuador, que inician sus empresas de forma empírica, es decir, no cuentan con conocimientos básicos de cómo llevar un adecuado control interno en los procedimientos ejecutados en la empresa, razón por la cual muchas de las personas que trabajan para dicho empresario no realizan sus actividades de manera correcta y eficiente.

CAR VIK es una planta productora de helados artesanales donde se elabora y comercializa helados de gran variedad para el paladar de los clientes. En la actualidad la planta productora de helados CAR VIK no cuenta con una correcta utilización del sistema organizacional, ya que no se encuentran documentados los procedimientos y descriptivos de funciones del personal que labora en los diferentes departamentos de producción, administrativo y ventas.

A raíz de la carencia de los manuales de procedimientos no han ejecutado los mapas de procesos y mapa de macro procesos que son de mucha relevancia e importancia para un sistema organizacional de la empresa. Es por este motivo que genera un inadecuado control interno y a su vez un retraso en la ejecución en los procedimientos en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

1.2.2 Formulación del Problema de Investigación

¿De qué manera contribuirá la implementación de la mejora del sistema organizacional en la planta productora de helados artesanal CAR VIK?

1.2.3 Sistematización del Problema de Investigación

¿Los manuales de procedimiento ayudaran a la mejora sistema organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK?

¿Los descriptivos de funciones ayudaran en la mejora en contratación de personal en la planta productora de helados artesanal CAR VIK?

¿La falta de conocimientos de actividades a ejecutarse, afectaran de manera directa a la planta productora de helados artesanal CAR VIK?

1.3 Justificación de la Investigación

Hoy en día algunas pequeñas empresas del sector artesanal del Ecuador no cuentan con documentación de manuales de procedimientos y descriptivo de funciones en los diferentes procesos que se realizan dentro de ella. Es por eso que en el presente proyecto se levantara la información de los procedimientos y funciones que realiza el personal, para generar la elaboración de los respectivos manuales de procedimientos y descriptivos de funciones de los distintos departamentos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Con la finalidad de mejorar el sistema organizacional de la empresa, la cual permitirá a la planta productora de helados artesanal CAR VIK, crecer como empresa, aplicar un correcto control interno y establecer con los empleados una correcta ejecución de las funciones asignadas y procedimientos realizados en los departamentos de Producción, Ventas y Administrativo.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Proponer la mejora del Sistema Organizacional mediante la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para el control interno en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar el levantamiento de información de los procedimientos y funciones del personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Analizar la situación actual del Sistema Organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Elaborar los manuales de procedimientos y descriptivo de funciones de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

1.5 Estado del Arte

1.5.1 Marco Histórico

La historia relata el inicio de los helados artesanales en el Ecuador, en la que comienza en la ciudad de Ibarra donde se comentaba que era imposible despedirse de dicha ciudad sin desgustar los helados de paila. Cientos de turistas que visitan el centro histórico de dicho lugar, se dan cuenta que es el único sitio de Ibarra que no reposa los fines de semana ni los feriados. Refutaban los habitantes que Rosalía Suarez, es apreciada por ser la "inventora" de los helados de paila en Imbabura. (July, 2011).

Con pasar los años en el Ecuador los fabricantes de helados artesanales ofrecen su vida no solo a ofrecer un helado artesanal y de alta calidad, también, brindan su vida a salvar una tradición.

Actualmente en el país existe una gran variedad de helados artesanales en base a diferentes métodos de preparación para el guste de paladar de los clientes del país.

> "En el Ecuador existe una gran diversidad de helados artesanales elaborados a base de leche, agua o crema, que son el deleite de paladares exigentes. Aunque las preparaciones varían, desde la elaboración en paila, hasta los métodos industrializados, en nuestro país los preferidos son los helados artesanales de paila, tanto por su variedad de sabores como por su elaboración a base de productos naturales" (Telegrafo, 2016).

La planta productora de helados artesanal CAR VIK es una empresa familiar, la cual está ubicada en la calle Latacunga y Eugenio Espejo del cantón La Maná perteneciente a la provincia de Cotopaxi. Inicio en el año de 1998, donde decidieron crear a CAR VIK, empezaron a trabajar con tan sólo una máquina y un congelador, para la elaboración y comercialización de sus productos (conos y paletas artesanales), años más tarde en el año 2005, la empresa tuvo una creciente demanda de clientes, en la cual se adopta la adquisición de más recursos (personal y maquinarias) para ofrecer una gran variedad de productos en gran cantidad y calidad, como son: Paletas, Conos, Vasitos, Tarrinas y Bloques de helados artesanales. Su comercialización se la realiza a los diferentes sectores aledaños del cantón La Maná tales como: Valencia, Buena Fe, El Empalme, Chipe.

1.5.2 Marco Teórico Referencial

Para el presente trabajo de titulación se tiene como marco referencial las siguientes investigaciones:

Mediante el portal del Repositorio UG en la comunidad de la Facultad de Ingeniería Industrial, (Yagual, 2015), en su trabajo de titulación "Elaboración de un manual de

procedimientos y funciones para la compañía de alimentos y servicios COALSE S.A de la ciudad de Guayaquil", establece como indicación principal la carencia de los manuales de procedimientos para identificar las actividades ejecutadas por los trabajadores en la compañía. En la que establece como objetivo principal establecer el análisis de la empresa para ejecutar el levantamiento de los manuales de procedimientos en las que se utiliza metodologías y técnicas de investigación para la compañía de alimentos y servicios.

(Peñafiel & Ricaurte, 2018), en su proyecto de titulación "Manual de procedimientos para optimizar el área de inventarios de NIRSA S.A", se propone mejorar la organización de la empresa mediante el manual de procedimientos para optimizar recursos y generar beneficios. En el presente proyecto se utiliza una investigación tipo exploratoria, descriptiva y analítica para generar la identificación de la problemática planteada en la empresa.

En su trabajo de titulación, (Centeno Ronny, 2019) "Elaboración de un manual de funciones en el área de bodega de Diakonía" en la que se plantea como problema la falta de los manuales de funciones para identificar al personal encargado del área de bodega para llevar un control adecuado de los productos de materia prima. Establece como su objetivo principal elaborar el manual de funciones en el área de bodega de Diakonía. En este proyecto se aplica la investigación descriptiva exploratoria a la problemática presentada en la empresa Diakonía.

(Steven Jacho, 2019), En su proyecto "Propuesta de Elaboración y Diseño de un manual de funciones y procedimientos para mejorar la organización laboral del tecnicentro TIRECITY de la empresa CONAUTO CA", Establece la propuesta de mejora del sistema organizacional de la empresa mediante la aplicación de métodos de evaluación y encuestas para ejecutar el levantamiento de la información y generación de documentación de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones de la empresa. El presente proyecto utiliza la investigación descriptiva para identificar las características primordiales de una población o lugar.

(Sánchez Alexandra, 2015), en su proyecto "Implementación de un manual de funciones para mejorar el proceso de producción en la planta procesadora de lácteos Campo Fino", en la cual se diagnóstica como problemática no tener definidas las funciones por los colaboradores de la empresa. Tiene como objetivo general diagnosticar como la empresa despliega sus actividades y funciones para el personal de la empresa que nos permita mejorar el proceso de producción en la Planta Procesadora de Lácteos "Campo Fino". En este proyecto se emplea el tipo de investigación explicativa, la cual tiene como propósito encontrar la causa del problema para su respectivo análisis.

Mediante el portal del Repositorio UTC en la comunidad de Facultad de Contabilidad y Auditoría, (Carvajal, 2016) en su proyecto "Implementación de un sistema de control interno en base al coso 1 para la heladería SKINNY ubicada en la parroquia Once de Noviembre, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi durante el periodo Enero-Marzo 2016" donde se ha identificado como problemática la carencia de los manuales de procedimientos, funciones y responsabilidades a lo que conlleva una planificación interna irregular. En el presente proyecto se utilizará el método de investigación Inductivo y Deductivo para recolectar la información detallada e identificar el número de personas de la empresa.

1.5.3 Marco Teórico Conceptual

1.5.3.1 Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades vinculadas entre sí, en donde se comienza con una entrada y obtener un resultado. (Consultores, 2019).

1.5.3.2 Procedimiento

Es una sucesión establecida paso a paso, de actividades definidas que deben seguir en un orden determinado para ejecutar correctamente un trabajo. (Riquelme, 2017)

1.5.3.3 Mapa de Procesos

Para Alberto Tundidor del sitio web Meetlogistics define al mapa de procesos como una destreza para describir las actividades en la empresa:

> El mapa de procesos es una técnica que se utiliza para describir todas las actividades que intervienen y se realizan en un departamento o proceso de negocio. Es la representación del conjunto de procesos que definen un negocio, convenientemente ordenados de modo que se perciban las interacciones entre unos y otros. (Tundidor, 2018)

Para la Consultora Pro Optim define como el mapa de proceso realizar un trabajo de manera original para la empresa:

> El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos, a través de él podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que, sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo. (Pro-Optim, 2016)

Utilidad del Mapa de Procesos:

- Conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente.
- Analizar los pasos del proceso para comprimir el ciclo de tiempo.
- Analizar la estructura y funciones de la empresa que realiza cada persona.

- Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso.
- Desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos– evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados.

VENTAJAS

- Mejorar la definición de los roles y responsabilidades.
- Optimizar la comunicación entre las áreas o departamentos que depositan una relación continua y generan la ayuda a identificar puntos improductivos.
- Favorecer la alineación de los objetivos y funciones corporativas, pues los distintos niveles de la empresa se reacomodan o se adaptan a las necesidades generales. Ninguna pieza queda fuera del conjunto. (Pro-Optim, 2016).

1.5.3.4 Manual de Procedimiento

El manual de procedimientos es una pauta con la intención de instaurar la secuencia de pasos para que la empresa consiga realizar sus actividades (Softgrade, 2020).

Según el autor Elical del sitio web Ingeniería de Calidad define al manual de procedimiento como un instrumento donde se congregan los procedimientos para ultimar una tarea:

> Un manual de procedimientos es un documento en el que se agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea de una misma forma, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática. (Elical, 2019)

Según Helmut del sitio web Lifeder, indica que el manual de procedimientos es un documento de las instrucciones de la empresa:

> El manual de procedimientos de una empresa es un documento en el cual se describe paso a paso las instrucciones de cómo establecer una tarea laboral en el lugar de trabajo. Acoge las mejores prácticas de la empresa y las descripciones de los procesos principales del negocio. (Helmut, 2019)

A continuación, se detalla las ventajas y desventajas de la aplicación de los manuales de procedimientos:

VENTAJAS

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen de forma precisa las actividades de cada puesto.

- Facilitan la interacción entre las distintas áreas o departamentos de la empresa.
- Muestran las interrelaciones con otras áreas de trabajo.

DESVENTAJAS

- Muchas empresas imaginan que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que relate asuntos que son conocidos para todos sus integrantes.
- Algunas empresas suponen que es exagerado el precio, limitativo y laborioso prepara un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda llevar a una estricta reglamentación y rigidez.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad. (Helmut, 2019).

1.5.3.5 Conformación del Manual de Procedimientos

Se procede a detallar el Desarrollo del manual de procedimientos en capítulos:

Introducción y Antecedentes

Se proporcionara una introducción del manual de procedimiento para su respectiva aplicación:

> Se dará una explicación general de las causas que motivan la elaboración o actualización del manual de procesos, junto con los beneficios que se obtendrán con su aplicación. Se recomienda utilizar un vocabulario sencillo a efectos de facilitar su comprensión. Asimismo, se indicarán los informes, referencias, datos ilustrativos, fundamentos, análisis y opiniones de partes interesadas, y toda otra circunstancia o acción de carácter preliminar que sustente la elaboración del documento. (Nación, 2015)

Objetivos

Se mostrará el propósito que acota la emisión del manual de procedimiento en la que está compuesta de una composición clara y directa:

> Aquí se indicará el propósito que se persigue con la emisión del documento, junto con las metas u objetivos intermedios en orden decreciente de importancia. Asimismo y a título de ejemplo, podrán mencionarse las misiones, salidas de información, asignación de roles y responsabilidades, etc. El objetivo será lo más concreto posible utilizando una redacción clara mediante párrafos abreviados. (Nación, 2015)

Alcance

El presente alcance indicara para qué personal va dirigido el manual de procedimientos:

> "Refiere a las limitaciones del documento, definiendo las funcionalidades y operaciones comprendidas, como así también las restricciones que resulten de aplicación" (Nación, 2015).

Políticas Generales

Se establecerán las políticas generales para el personal que va dirigido el manual de procedimientos:

> Este concepto refiere a los criterios y lineamientos generales, que establecen pautas de operación y principios de actuación, en el que se enmarcan las acciones previstas en el proceso. Así mismo, se incluyen aquí los criterios que deberían observarse para el abordaje y resolución de situaciones de excepción, no consideradas en el proceso. Al elaborar las políticas generales, se deberá evitar la redacción de normas imperativas o reglas de cumplimiento obligatorio, dado que el sentido de las definiciones políticas, fundamentalmente apunta a la construcción de criterios orientadores que faciliten el desarrollo de soluciones efectivas, frente a problemáticas de diverso orden y grados de complejidad. (Nación, 2015)

Descripción del Proceso

Se procederá a detallar paso a paso el proceso de actividades y el personal responsable de cada actividad:

> Deberá desarrollarse el contenido del proceso, dividido en capítulos cuando por su extensión se considere conveniente, procurando efectuar la separación de los mismos en función de los conceptos analizados. Cada capítulo se subdividirá y quedará conformado, por tantos ítems como resulten necesarios para lograr una clara exposición e identificación de los contenidos evaluados. En este entorno, se atribuye al ítem el valor de mínima expresión o concepto al que debe recurrirse para lograr el nivel deseado de descripción, ilustración o exposición del tema. Por caso, y a modo de ejemplo, podría considerare un Capítulo denominado Programación, e integrando el mismo, como ítems los siguientes: Programación de la Ejecución Diaria y Mensual, Programación del Gasto, Programación de Pagos Trimestrales, etc. El proceso especificará las actividades y responsables involucrados, sus tiempos de realización, eventualmente los recursos materiales y tecnológicos destinados al cumplimiento de las tareas definidas, como así también las metodologías de trabajo y sistemas de control que garanticen el cumplimiento de las operaciones. (Nación, 2015)

Responsables

Se detallará las personas involucradas en la responsabilidad de la elaboración, ejecución y control de las actividades definidas:

> Se indicarán las áreas y sujetos con responsabilidad por la ejecución, seguimiento y control posterior de las actividades y procesos definidos. Asimismo, este capítulo podrá utilizarse para la identificación del usuario al que se encomiendan las futuras actualizaciones que se realicen al manual. Deberán citarse las normas legales que crean los cargos con responsabilidad por la ejecución de las actividades y procesos involucrados, mencionando las funciones asignadas a cada uno de ellos. (Nación, 2015)

Diagrama de Flujo

Se realiza la representación mediante graficas las operaciones realizadas por el procedimiento en la empresa:

> Es la representación gráfica de las actividades y procesos descriptos en el manual. Se sugiere la utilización de la Simbología y Técnicas de Representación Gráfica aprobadas por las normas IRAM, observando las siguientes recomendaciones para su diseño: a) evitar la superposición de gráficos en la representación de las operaciones y documentos relacionados, b) procurar que las líneas salientes de los símbolos lo hagan por debajo de los mismos o hacia la derecha, c) incluir en la sección superior de cada página del diagrama. (Nación, 2015)

Organigrama

Indicara la estructura de conformación de las áreas involucradas en el procedimiento: “Es la representación gráfica de la estructura organizativa. De resultar necesaria su inclusión se recomienda contemplar exclusivamente las áreas involucradas en el proceso” (Nación, 2015).

Referencias

Se procede a detallar toda la documentación que resulte de soporte para la elaboración de manual de procedimientos: “Aquí se indicará toda aquella documentación que haya resultado de utilidad como soporte, basamento o material de consulta para la elaboración del documento” (Nación, 2015).

Glosario

Se establecerán una recopilación de términos de apoyo para el manual de procedimientos: “Deberán incorporarse todos aquellos términos y/o siglas que se conceptúen con una

definición específica, procurando de esta forma una interpretación unívoca del manual" (Nación, 2015).

Revisión Histórica

Se indicará las versiones del manual de procedimiento en la cual se detalla su fecha de actualización: "Se indicarán las distintas versiones del documento por orden cronológico descendente, detallando en cada caso su fecha de actualización, Nº identificatorio, motivo y/o resumen de los cambios efectuados y responsable de la actualización" (Nación, 2015).

1.5.3.6 Descriptivo de Funciones

Es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. (Pérez, 2015).

1.5.3.6.1 Beneficios del descriptivo de Funciones

Según el autor Oscar Pérez menciona "Las aportaciones que brinda esta práctica se traduce en beneficios tanto para la empresa como para el colaborador" (Perez, 2015):

A continuación, se detallan los que consideramos más relevantes:

- Sirve de pauta para el reclutamiento y selección de personal de manera más efectiva.
- Es referente para la asignación de remuneraciones al conocer el cargo de trabajo.
- Da claridad al empleador para desempeñar sus funciones al saber las expectativas que se tiene de su trabajo.
- Funciona como base para medir el desempeño del colaborador de forma objetiva y transparente.
- Identifica los requerimientos de capacitación y aprendizaje para el personal.
- Ayuda a contar con una estructura organizacional clara y definida, de esta manera se evita tener superposiciones entre distintos cargos.

1.5.3.7 Estructura del Descriptivo de Funciones:

A continuación, se detalla la estructura del descriptivo de funciones:

- Nombre del puesto
- Posición jerárquica (operativo, coordinación, gerencia, etc.)
- Puesto del supervisor directo
- Puesto de los subordinados directos
- Funciones principales y secundarias del puesto de manera detallada
- Relación con otros departamentos de la empresa
- Competencias requeridas

- Conocimientos requeridos
- Nivel educativo y formación
- Nivel de experiencia en áreas específicas
- Requisitos específicos del puesto como: disponibilidad de viajar, cambio de residencia, horario laboral, edad, etc.

1.5.3.8 Diagrama de Flujo:

Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso (Alteco-Consultores Desarrollo y Gestión, s.f.).

Simbología Diagrama de Flujo

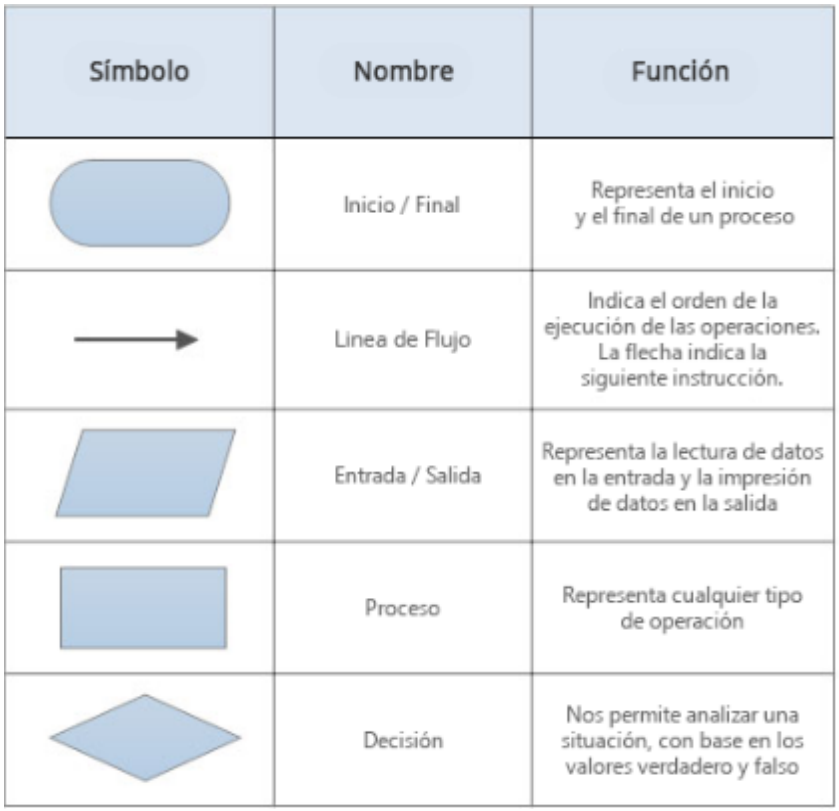


Figura N° 1. Simbología del Diagrama de Flujo. Información tomada de Smartdraw (1994-2020). Elaborado por el Autor.

1.5.3.9 Matriz FODA

Según el autor Juan Martin del sitio web CEREM, menciona a la matriz FODA como una herramienta de vital importancia para conocer su situación actual de la empresa:

> El DAFO también se conoce como FODA o DOFA. Las siglas en inglés son SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats). Se trata de una herramienta fundamental para conocer la situación en la que se encuentra la

> compañía a partir de la que se trazará la estrategia empresarial futura, y en su día se convirtió en una auténtica revolución. (Martin, 2019)

Según el autor Riquelme Leiva, la matriz FODA fue creada por Albert Humpherey, la cual inició con el propósito de identificar porque la planificación fracasaba en las empresas y buscar la mejora en el análisis externo e interno en las empresas:

> Estudio se llevó a cabo por Albert, con la finalidad de tener en conocimiento del porqué la planificación corporativa a largo plazo fracasaba. Se necesitaba establecer objetivos que fueran realistas; por lo que se creó un grupo en 1960 por Robert Stewart, para fundar un sistema gerencial que se comprometiera a aprobar y comprometerse en el trabajo del desarrollo, en la actualidad se le conoce como "manejo del cambio". Ahora bien, miles de empresas fueron visitadas, para entrevistar a miles de ejecutivos; llegando a la conclusión que, los que eran jefes ejecutivos debían ser los jefes de planificación, además, los jefes inmediatos también debían conformarlo. Descubriendo así, que el presente seria lo satisfactorio, el futuro la oportunidad, lo que es malo en el presente es una falta y si el futuro es malo es una amenaza, convirtiéndose en las siglas SOFA, luego, en 1964, fue cambiada la F a W, llegando así, el SWOT, o FODA en español. (Leiva, 2016)

A continuación, se detallan las ventajas y desventajas de la Matriz FODA:

VENTAJAS:

- Proporciona un resumen visual de tu negocio.
- Se puede hacer de forma rápida y optimizada a través de la interacción.
- Proporcionar puntos de partida para las discusiones y nuevas ideas.

DESVENTAJAS:

- Fuentes de información.
- Simplificación excesiva.
- Falta de control. (Leiva, 2016).

1.5.3.8.1 Análisis de las siglas FODA

Fortalezas: Son las capacidades individuales con que cuenta la empresa, y la cual le tiene una posición favorecida frente a la competencia. Son recursos que se controlan, destrezas y diligencias que se realizan positivamente (MatrizFoda, s.f.).

Oportunidades: Son los factores que reflejan positivismo, que se deben descubrir en el que actúa la empresa, y que permite lograr mejorías competitivas. (MatrizFoda, s.f.).

Debilidades: Son los factores que inducen a una posición perjudicial cara a la competencia de la organización, donde escasea las habilidades. (MatrizFoda, s.f.).

Amenazas: Son aquellas circunstancias que derivan del entorno y que pueden infringir contra la estabilidad de la organización. (MatrizFoda, s.f.).

1.5.4 Marco Legal

Los presentes términos legales de la Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-ARCSA, la cual expide la Normativa Técnica Sanitaria sustitutiva para alimentos procesados, plantas procesadoras, establecimientos de distribución, comercialización y transporte de alimentos procesados y de alimentación colectiva.

A continuación, se mencionan los artículos:

Art. 1.- Objeto. - La presente normativa técnica sanitaria tiene por objeto establecer las condiciones de Buenas Prácticas de Manufactura para plantas procesadoras de alimentos; así como los requisitos que deben cumplir los procesos de fabricación, producción, elaboración, preparación, envasado, empacado, maquila, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de alimentos procesados para consumo humano. Además de los requisitos para la obtención de la notificación sanitaria de alimentos procesados nacionales y extranjeros, el registro de certificados de Buenas Prácticas de Manufactura, la homologación de certificados de Buenas Prácticas de manufactura, requisitos para la inscripción de alimentos procesados por línea certificada en Buenas Prácticas de Manufactura, la obtención del certificado de libre venta, obtención de certificado sanitario de exportación, obtención del permiso de funcionamiento, condiciones higiénicas en establecimientos de alimentación colectiva; así como la donación de alimentos procesados, para proteger la salud de la población y garantizar el suministro de productos inocuos.

Art. 2. - Ámbito de aplicación.- La presente normativa técnica sanitaria aplica a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que se relacionen o intervengan en los procesos de fabricación, producción, elaboración, preparación, envasado, empacado, maquila, transporte, almacenamiento y comercialización en territorio ecuatoriano, de alimentos procesados para consumo humano, así como aquellos que cuente con establecimientos de alimentación colectiva.

OBTENCIÓN DE CERTIFICADO DE NOTIFICACIÓN SANITARIA POR PROCESO SIMPLIFICADO, OTORGADO A PRODUCTORES NACIONALES CATEGORIZADOS COMO MICROEMPRESAS, ARTESANALES Y OEPS.

Art. 38.- Los productores nacionales categorizados por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP) como microempresas o artesanales y aquellos productores nacionales que tengan conformadas Organizaciones de Economía Popular y Solidaria (OEPS), podrán obtener el certificado de notificación sanitaria para alimentos procesados, en las Coordinaciones zonales de la ARCSA; este procedimiento se denominará obtención de certificado de notificación sanitaria por procedimiento simplificado.

Art. 39.- Para la obtención del certificado notificación sanitaria por medio de las Coordinaciones zonales, los productores nacionales sujetos en el artículo precedente, se encuentran exentos de la obligatoriedad de representación técnica; para lo cual la ARCSA debe brindar asistencia técnica respectiva, para garantizar el cumplimiento técnico de los requisitos y de la presente normativa técnica sanitaria.

Art. 41.- Los alimentos procesados, que se encuentren listados en el Instructivo emitido por la ARCSA, para la aplicabilidad del proceso de obtención de Notificación Sanitaria Simplificada, elaborados por los productores nacionales categorizados por el Ministerio de Producción Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP) como microempresas o artesanales y aquellos productores nacionales que tengan conformadas Organizaciones de Economía Popular y Solidaria (OEPS), deben obtener la respectiva notificación sanitaria por medio de solicitud digital, siguiendo el proceso respectivo por medio del sistema informático dispuesto por la Agencia.

DEL TRANSPORTE DE ALIMENTOS PROCESADOS

Art. 147.- El Transporte de alimentos debe de cumplir con lo siguiente:

a. El diseño y la construcción debe facilitar las tareas de limpieza y desinfección, además de permitir, cuando proceda, el control de la temperatura;

b. Contar con un diseño que garantice que no existirá contaminación cruzada (dependiendo del tipo de alimentos procesado o aditivo alimentario a transportar);

c. Serán adecuados a la naturaleza del alimento y en la parte interior construidos de materiales apropiados para el contacto directo con los alimentos y que eviten la contaminación. Los materiales no deben ser tóxicos, ser de materiales de fácil limpieza y no deben transferir sustancias a los alimentos ni tener efectos perjudiciales en los mismos;

d. Debe proteger a los alimentos del polvo, del sol y efectos del clima;

e. Uso de barreras de separación en caso de transportar otro tipo de productos no tóxicos.

g. Se mantendrán en condiciones higiénico - sanitarias y de temperatura que garanticen la conservación de la calidad de los alimentos.

h. La empresa y distribuidor deben revisar los vehículos antes de cargar los alimentos con el fin de asegurar que se encuentren en buenas condiciones sanitarias;

Art. 148.- Se prohíbe transportar alimentos en conjunto con productos considerados tóxicos, peligrosos o que por sus características puedan significar un riesgo de contaminación o alteración de los productos alimenticios.

Art. 153.- De acuerdo a la naturaleza del producto a transportarse esta normativa técnica sanitaria define el vehículo de acuerdo a su tipología en:

b. Vehículos isotermos: Son vehículos en los cuales se debe llevar el control de la temperatura, dentro de estos se encuentran:

1. Vehículo refrigerado y frigorífico: Vehículo cuya caja está construida con paredes aislantes, que incorpora una fuente de producción de frío que permite reducir la temperatura del interior del contenedor.

Art. 154.- Los dueños de vehículos isotermos deben contar con el respaldo respectivo de los mantenimientos a los sistemas de control de temperatura.

DE LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE ELABORAN Y COMERCIALIZAN ALIMENTOS

Art. 174.- Las plantas procesadoras de alimentos y establecimientos de comercialización estarán sujetas al control de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez.

Art. 175.- La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria-ARCSA, será la encargada de verificar las Buenas Prácticas de Manufactura de los establecimientos donde se elaboran y comercializan alimentos de acuerdo a lo establecido en esta normativa técnica sanitaria.

Art. 176.- Cuando se realicen inspecciones, en técnico de la ARCSA debe levantar las actas relativas al control posterior realizado en el establecimiento objeto de la inspección, y mediante un informe se debe detallar todas las observaciones encontradas.

Art. 177.- El acta de la inspección será firmada por los funcionarios que la practiquen y por el representante legal, propietario o responsable del establecimiento; a este último se entregará una copia del acta firmada al término de la diligencia.

Art. 178.- Si como resultado de la inspección técnica se comprueba que el establecimiento no cumple con las condiciones sanitarias y demás requisitos técnicos, se procederá a consignar las observaciones que fueren del caso en el informe correspondiente y se concederá un plazo establecido de común acuerdo, para su inmediata enmienda, siempre y

cuando las observaciones no representen riesgo para la salud de las personas, caso en el cual se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Salud.

Art. 179.- Si la evaluación de re inspección señala que el establecimiento no cumple con los requisitos técnicos o sanitarios involucrados en los procesos de elaboración y comercialización de los alimentos, se aplicarán sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Salud.

Art. 180.- Si la evaluación de re inspección señala que el establecimiento ha cumplido parcialmente con los requisitos técnicos, la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria- ARCSA, podrá otorgar un nuevo, y último plazo no mayor al inicialmente concedido.

Art. 181.- Si la evaluación de re inspección señala que el establecimiento no cumple con los requisitos sanitarios involucrados en los procesos de elaboración o comercialización de alimentos, se emitirá un informe el cual será remitido a la Autoridad correspondiente de la entidad competente de la autoridad sanitaria nacional a fin que conozca, resuelvan y sancionen las infracciones determinadas en la Ley Orgánica de Salud y demás normativa legal vigente. (Agencia Nacional de Regulación, 2020).

A continuación, se describe el código establecido:

- Planta productora de helados artesanal CAR VIK código 14.1.1.5 Artesanal, Clase de Riesgo Alto.

CATEGORIZACION ESTABLECIMIENTOS PARA PERMISOS DE FUNCIONAMIENTOS

CODIGO	ESTABLECIMIENTO	CLASE DE RIESGO	COEFICIENTE
14.0	ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS		
14.1	ESTABLECIMIENTOS PROCESADOS DE ALIMENTOS		
14.1.1	ESTABLECIMIENTOS DE ELABORACION Y CONSERVACION DE CARNE Y SUS DERIVADOS		
14.1.1.1	Industria	A	30
14.1.1.2	Mediana Industria	A	20
14.1.1.3	Pequeña Industria	A	15
14.1.1.4	Microempresa	A	0
14.1.1.5	Artesanal	A	0

Figura 2. *Tabla de Categorización de establecimientos para permisos de Funcionamientos. Información tomada de Control Sanitario del Ecuador (2017). Elaborado por el Autor.*

La planta productora de helados artesanal CAR VIK cuenta con Registro Único de Mipymes, R.U.M No 1801547413001 en la que se considera lo siguiente:

Que el Artículo 56 del código orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones crea el Registro Único de las Mipymes con la finalidad de identificar y categorizar a las empresas

MIPYMES de producción de bienes, servicios o manufactura, y generar una base de datos que permita contar con un sistema de información del sector en cuanto a su participación en programas públicos de promoción, apoyo o su desarrollo y acceso incentivos.

Que, el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, emite el acuerdo Ministerial No. MCPEC-DM-2011-0142 de 08 de Agosto de 2011, por el cual, dispone que el Ministerio de Industrias y Productividad realice la categorización y emisión de certificados de calificación de la MIPYMES.

Que, el Capítulo II del citado Reglamento establece los objetivos, propósito, contenido, transparencia y publicación de la información del Registro Único de MIPYMES.

Que, los Artículos 106 y 107 del Reglamento a la Estructura e Institucionalidad de Desarrollo Productivo, de la Inversión y de los Mecanismos e Instrumentos de Fomento Productivo, establecidos en el Código de la Producción, Comercio e Inversiones determinan los parámetros de categorización de micro, pequeña y mediana empresa. (Ministerio de Producción, 2020).

1.6 Aspectos Metodológicos de la Investigación

1.6.1 Tipo de estudio.

Para la elaboración de este proyecto, se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

- Descriptivo
- Exploratorio

La investigación tipo descriptiva se procura realizar por medio de la recopilación de información de la empresa en la que se describe los procedimientos ejecutados en los 3 departamentos y las funciones ejecutadas por cada colaborador que labora en la planta productora de helados artesanal CAR VIK, mediante la recopilación de información se diseñara y elaborara los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones con base en medición cuantitativa que concierne a una técnica documental para obtener y registrar de manera organizada la información levantada de la empresa.

La investigación tipo exploratorio se procura profundizar las actividades realizadas por el personal que labora en la empresa, para generar la identificación de nuevas técnicas de trabajo que actualmente no se han establecido en la práctica para mejorar el sistema organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK con los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones.

1.6.2 Método de investigación.

Para la mejora del sistema organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK se realizara un método de investigación descriptivo exploratorio en la que se

realizara el análisis de la situación de la empresa, levantamiento de los procedimientos y funciones ejecutadas en la empresa para su respectivo análisis, identificación de nuevas técnicas de trabajo para su posterior documentación y aplicación de la misma.

1.6.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información

Se aplicará la fuente de información secundaria en la planta productora de helados artesanal CAR VIK, ya que dicha información se localiza con mayor facilidad y examinada por otros autores y en cual se utilizará información de buena calidad referente a la información que se desea obtener por medio de informes, páginas web, documentos para la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones.

Las técnicas para la recolección de información que se van a utilizar en el presente trabajo de investigación, son las mencionadas a continuación.

- Observación Directa

Mediante la observación directa se realizará para el levantamiento de información en la empresa, en la que consiste en observar de manera directa las actividades ejecutadas por los colaboradores y describir los procedimientos ejecutados en cada departamento de la empresa.

Mediante esta observación se podrá analizar de forma directa el dinamismo que se va desarrollando en los departamentos de Producción, Ventas y Administrativo de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

- Entrevistas

Mediante las entrevistas se establecerá una comunicación con el sujeto de estudio con la finalidad de obtener respuestas a las interrogantes planteadas sobre la problemática propuesta y obtener una excelente recopilación de información de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

1.6.4 Tratamiento de la información.

Una vez finalizada la recolección de información en la planta productora de helados artesanal CAR VIK en los departamentos de Producción, Ventas y Administrativo con la ayuda de la fuente de información secundaria y técnicas de investigación, se procederá a realizar el análisis e interpretación de lo levantado para plasmar los respectivos manuales de procedimientos y descriptivos de funciones.

1.6.5 Resultados e impactos esperados.

Como resultado de este trabajo de investigación, se espera obtener la implementación de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones que permita describir las actividades a realizar por cada departamento, esperando de manera grata la mejora del

sistema organizacional de la empresa, estableciendo una mejor eficiencia, calidad y correcto control interno en sus procesos.

Esto ayudara a la empresa a crecer en manera de cultura organizacional estableciendo responsabilidad y compromiso por todas las personas que conforman la planta productora de helados artesanal CAR VIK y a futuro poder establecer mejoras en sus procedimientos.

Capítulo II

Análisis, presentación de resultados y diagnóstico

2.1 Análisis de la situación actual

A continuación, se realizará el análisis de la situación actual de la empresa, esta información por consiguiente será de beneficio para el análisis de los factores que están implícitos en la problemática y por lo cual tendrá como finalidad que servirá en el siguiente capítulo para la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones de la planta productora CAR VIK.

2.1.1 Descripción breve de la empresa

La planta productora de helados artesanal CAR VIK comenzó con su fabricación de helados artesanales en el año de 1998 por el Señor Carlos Alberto Carrera Ortiz y su Señora Victoria de manera empírica. Con el pasar de los años la empresa ha ido creciendo y posesionándose en el mercado en la producción de helados artesanales, años más tardes en el 2005, la empresa ha tenido una creciente demanda de clientes, por ende la empresa decidió la adquisición de más recursos para realizar sus operaciones de fabricación de los helados artesanales para ofrecer una mayor variedad de sus productos basados en la cantidad y calidad del producto.

La empresa actualmente lleva en el mercado 22 años, donde se encuentra posesionada en el mercado local ofreciendo un producto artesanal de calidad a sus clientes.

La planta productora de helados artesanal CAR VIK tiene los siguientes antecedentes generales:

- **Registro Único de Contribuyente (RUC)**
  1801547413001
- **Actividad Económica**
  C10500501 ELABORACIÓN DE HELADOS (DE TODO TIPO), SORBETES, BOLOS, GRANIZADOS.

2.1.2 Misión

Brindar felicidad y delicia a nuestras clientelas ofreciendo helados artesanales producidos con excelencia y calidad.

2.1.3 Visión

La planta productora de helados artesanal CAR VIK establece como visión preservar y fortalecer aún más nuestra posición de liderazgo en el mercado local ecuatoriano, manteniendo siempre el respeto por los clientes y la calidad de nuestros productos.

2.1.4 Valores

La planta productora de helados artesanal CAR VIK tiene a consideración los siguientes valores:

- Trabajo en Equipo
- Compromiso
- Orientación al Cliente
- Respeto

2.1.5 Ubicación

La planta productora de helados artesanal CAR VIK, se encuentra ubicado en las calles Eugenio Espejo y Latacunga en el cantón La Maná perteneciente a la provincia de Cotopaxi.

Figura 3. *Localización de la Planta Productora de Helados Artesanal CAR VIK. Información adaptada de Satellites.Pro. Elaborado por el autor.*

2.1.6 Recurso Humanos

Tabla N° 1. *Puestos de trabajos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.*

Puestos de Trabajo	**Número de Trabajadores**
Gerente	1
Asistente Contable	1
Jefe de Planta de Producción	1
Operador de Producción	4
Ayudante de Producción	1
Supervisor de Ventas	1
Vendedores	2
Total	11

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

A continuación en la Tabla 1, se detalla el personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, cuenta con 11 colaboradores en los diferentes departamentos.

2.1.7 Identificación Según Código Internacional Industrial Uniforme (CIIU)

A continuación en la tabla 3, se presenta el código internacional uniforme para la Planta Productora de Helados Artesanal CAR VIK.

Tabla N° 2. *Identificación del Código Internacional Uniforme*

Código	Actividad Industrial	Descripción
C1050	Elaboración de Productos Lácteos.	La planta productora de helados artesanal CAR VIK, genera la elaboración de los helados artesanales.

Información tomada de la Clasificación Industrial Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU). Elaborado por el autor.

Como se determinó en la tabla 1, el código correspondiente a la planta productora de helados artesanal CAR VIK es el C1050, Elaboración de productos lácteos según los productos Fabricados por la Planta Productora de Helados Artesanal CAR VIK.

2.1.8 Estructura Organizacional

A continuación, se detalla la estructura organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

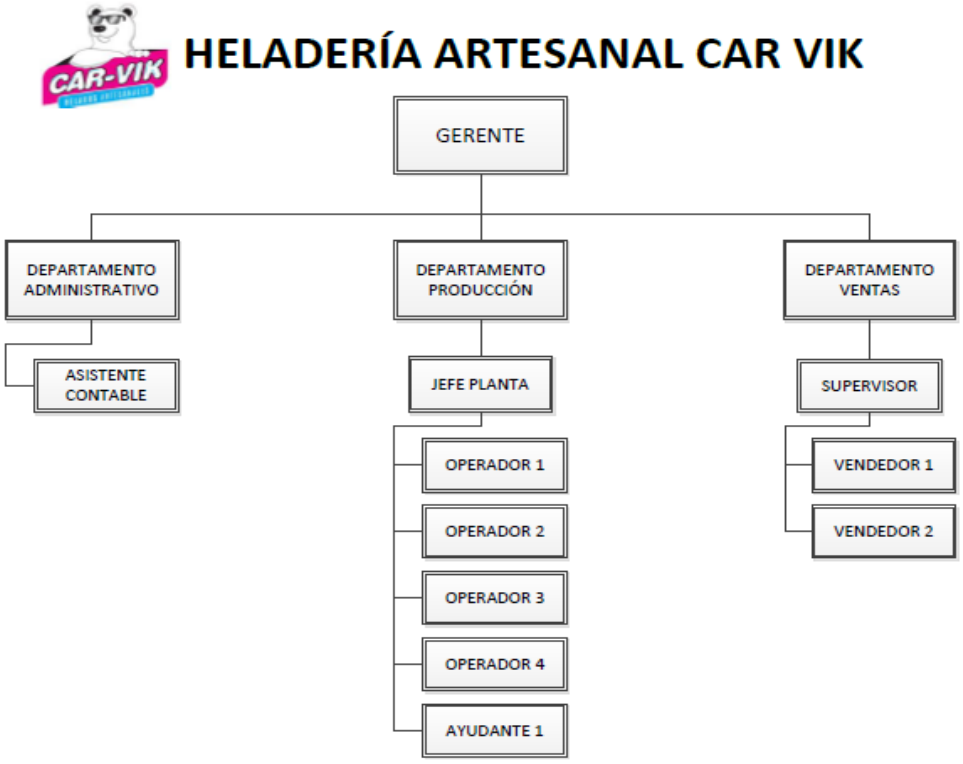


Figura 4. *Estructura Organizacional. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la presente Figura 4 se indica la estructura organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, la cual está conformada por el alto mando Gerencia y se desglosa su estructura en 3 departamentos fundamentes para ejecutar las actividades de la planta productora.

2.1.9 Mapa de Macro procesos

A continuación, se detalla el mapa de macro procesos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

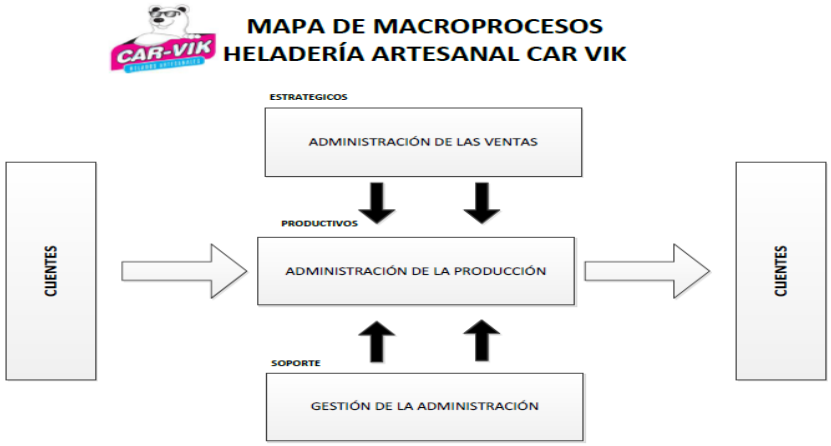


Figura 5. *Mapa de Macro Procesos. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la presente figura 5, se visualiza el mapa de macro procesos en donde se tiene como procesos estratégicos la administración de las ventas, como procesos productivos a la administración de la producción y como procesos de soporte la gestión de la administración de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

2.1.10 Mapa de Procesos

A continuación, se detalla el mapa de procesos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

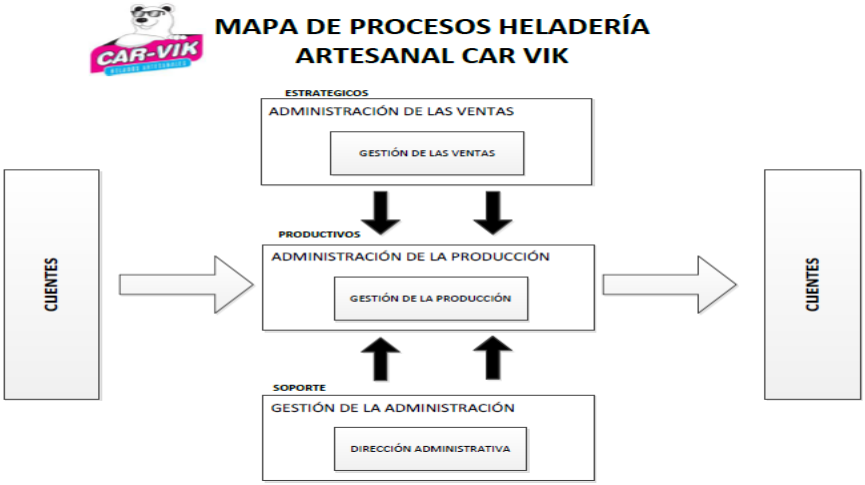


Figura 6. *Mapa de Procesos. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la presente figura 6, se detalla el mapa de procesos en donde se tiene identificado 3 procesos de la organización que se interrelacionan, en donde se tienen como procesos estratégicos la gestión de ventas, en procesos productivos la gestión de la producción y como proceso de soporte la dirección administrativa de la planta productora helados artesanal CAR VIK.

2.1.11 Equipos de producción

2.1.11.1 Automática horizontal helada y paleta de hielo Lolly/Máquina de embalaje Modelo MZ-350B

La presente máquina de embalaje modelo MZ-350, es una de las máquinas utilizadas para el empaquetado de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

La máquina ayuda con lo que es el empaquetado de los conos, helados de crema, de esta manera ayudando a la empresa a optimizar costos de empaquetado manual.

A continuación se detalla unas pequeñas características:

- Las características de interfaz son fáciles y rápidas de configurar para operar la máquina.
- Tiene establecido el control a través de software, fácil de ajustar las funciones.
- Tiene establecido un botón en el panel para la función de parada de ejecución de empaquetado.

Figura 7. *Máquina de embalaje. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.1.11.2 MEZCLADORA 'BEAN TO BAR' CON PIEDRAS SPECTRA 11

La presenta maquina Spectra 11 es una máquina utilizada para la refinación del chocolate, el cual se utiliza para empastar los conos artesanales.

A continuación se detalla unas pequeñas características:

- Es una máquina de uso fácil.
- Facilidad de limpieza.
- El doble brazo raspador facilita la acción de mezclado.
- El motor de la máquina Spectra 11 no se sobrecalienta en condiciones de uso largo.

Figura 8. *Máquina mezcladora specta 11. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.1.11.3 MÁQUINA TAYLOR CROWN C712-27.

La máquina Taylor Crown de serie C712-27, es una de las maquinas utilizadas en la planta productora de helados artesanal CAR VIK para realizar el proceso de mezclas y realizar la obtención del helado artesanal. Estas máquinas están edificadas enteramente en acero inoxidable para asegurar la larga durabilidad del equipo y están otorgada de control automático para la viscosidad del producto, lo que garantiza la más alta calidad en todo momento, y la inspección por el operario de la densidad deseada.

A continuación se detalla las características:

- Fácil manejo de la máquina.
- Controles de pantalla táctil.
- Posee dos ruedas de bloqueo en la máquina.
- Sistema de bloque de puerta.

Figura 9. *Máquina Taylor Crown C712-27. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.1.11.4 MÁQUINA TAYLOR CROWN C713-27.

La máquina Taylor Crown C713-27, es una de las maquinas utilizadas en la planta productora de helados artesanal CAR VIK para realizar el proceso de mezclas y realizar la

obtención del helado artesanal. Estas máquinas están edificadas enteramente en acero inoxidable para aseverar la larga durabilidad del aparato y están asignadas de control automático para la viscosidad del producto, lo que garantiza la más alta eficacia en todo momento, y la revisión por el operario de la densidad deseada.

A continuación se detalla las características:

- Fácil manejo de la máquina.
- Controles de pantalla táctil.
- Posee dos ruedas de bloqueo en la máquina.
- Sistema de bloque de puerta.

Figura 10. *Máquina Taylor Crown C713-27. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.1.11.5 CONGELADOR DE 150 LITROS.

Los congeladores de 150 litros son utilizados para la distribución de los helados, donde se le hace la prestación del congelador al cliente para la respectiva utilización del mismo.

Características

1. Control de Temperatura por termostato ajustable.
2. Cuerpo profundo para mayor capacidad de almacenaje.
3. Recubrimiento anti óxido.

Figura 11*. Congelador de 150 Litros. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.1.11.6 CÁMARA DE FRÍO

La cámara de frío es un lugar frigorífico utilizado en la planta productora de helados artesanales para la conservación de sus productos artesanales. Tiene una capacidad de almacenaje de 150 cajas de helados artesanales.

Características

1. Control de Temperatura.
2. Fácil uso y limpieza del lugar frigorífico.
3. Interior de acero inoxidable.

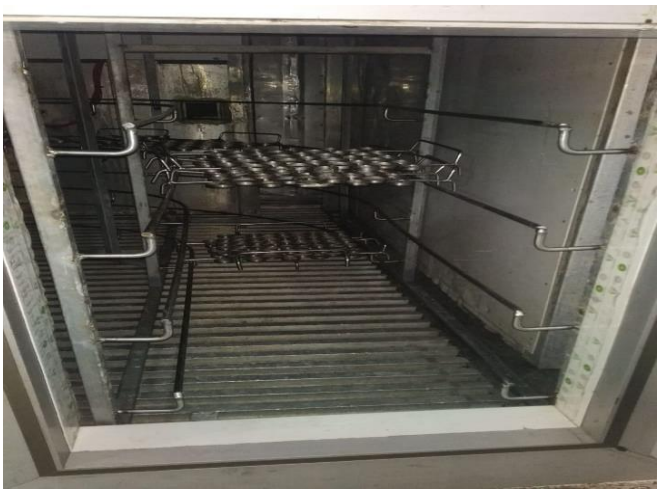


Figura N° 12. *Cámara de frío. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.1.12 Productos.

2.1.12.1 Helado Artesanal de Cono.

Figura 13. *Helado artesanal de cono. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

El helado artesanal de cono es un helado hecho a base de frutas y leche, donde se utiliza un barquillo (cono) para rellenar el helado con sabor a gusto de cliente y adicional con un

toque de chocolate para degustar al paladar. Es un helado ideal para disfrutar junto a la familia y amigos.

2.1.12.2 Helado Artesanal de Tarrina 1/2 Litro.

Figura 14. *Helado artesanal de tarrina 1/2 litro. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

El helado de tarrina de 1/2 litro, es un helado a base de frutas y leche, esta tarrina se puede rellenar con sabores a gustos por el cliente, en lo que se pueden elegir de un solo sabor o establecer 3 sabores distintos para su degusto. Adicional este helado usa una tarrina térmica la cual conserva el helado en su respectivo punto para disfrutar junto a la familia.

2.1.12.3 Helado Artesanal de Crema.

Figura 15. *Helado artesanal de crema. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

El helado artesanal de crema, es un helado de casa de CAR VIK, ya que es un helado delicioso por su conformación de frutas y leche. Este helado es ideal para los pequeños de la casa por su rico sabor a fruta.

2.1.12.4 Helado Artesanal de Vasito.

Figura 16. *Helado artesanal de vasito. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

El helado artesanal de vasito es un helado delicioso elaborado a base de frutas y leche, donde el vasito se puede rellenar con sabores a gustos del cliente, en lo que se pueden elegir de dos sabores para el degusto del paladar. Este helado de vasito es el preferido por los más pequeños del hogar.

2.1.12.5 Helado Artesanal de Bandeja.

Figura 17. *Helado artesanal de bandeja. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

El helado de bandeja es elaborado a base de frutas y leche, donde se rellena con sabores a gustos del cliente, se puede elegir de uno a dos sabores para degustar el peladar. Este helado de bandeja se lo elabora para la venta en negocios.

2.1.13 Costos y volumen de ventas de productos.

Tabla N° 3. *Producción Mensual período 2019-2020.*

Producción Mensual Período 2019-2020

Producto	Octubre 2019	Noviembre 2019	Diciembre 2019	Enero 2020	Febrero 2020
Cono	67500	66500	68500	65000	66500
Vasito	22500	20000	23500	22000	21600
Tarrina	6000	5500	6000	5000	5600
Crema	3600	2700	3240	3060	2700
Bandeja	120	110	130	100	115
Producción Total	99720	94810	101370	95160	96515

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

En la tabla N° 3 se describe la producción mensual del período Octubre a Febrero del período 2019-2020 de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde se detalla la producción total de cada mes y cada producto elaborado.

Tabla N° 4. *Costos de producción y ventas.*

Producto	Costo de Producción	Costo de Venta
Cono	$ 0,25	$ 0,30
Crema	$ 0,25	$ 0,30
Vasito	$ 0,25	$ 0,30
Tarrina	$ 0,75	$ 1,00
Bandeja	$ 5,96	$ 10,00

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

En la presente tabla N° 4, se describe el costo de producción de cada producto y el costo de ventas de los productos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Tabla N° 5. *Costos de Producción Mensual del período 2019-2020.*

Costo de Producción Mensual					
Producto	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**
Cono	$16.875,00	$ 16.425,00	$ 17.325,00	$17.100,00	$ 16.650,00
Vasito	$ 5.625,00	$ 4.950,00	$ 5.850,00	$ 5.625,00	$ 5.400,00
Tarrina	$ 4.500,00	$ 4.125,00	$ 4.500,00	$ 3.750,00	$ 4.200,00
Crema	$ 900,00	$ 675,00	$ 810,00	$ 765,00	$ 675,00
Bandeja	$ 715,20	$ 655,60	$ 774,80	$ 596,00	$ 685,40

Total Costo Producción Mensual	$28.615,20	$ 26.830,60	$ 29.259,80	$27.836,00	$ 27.610,40

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

En la presente tabla N° 5 se detalla los costos de producción de cada producto: cono, vasito, tarrina, crema y bandeja con su respectivo mes y el total de costo de producción mensual de la planta productora de helados artesanal CAR VIK en el período establecido de Octubre del 2019 a Febrero del 2020.

Tabla N° 6. *Montos de Ventas Mensual del período 2019-2020.*

Costos de Ventas Mensual					
Producto	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**
Cono	$20.250,00	$ 19.710,00	$ 20.790,00	$20.520,00	$ 19.980,00
Vasito	$ 6.750,00	$ 5.940,00	$ 7.020,00	$ 6.750,00	$ 6.480,00
Tarrina	$ 6.000,00	$ 5.500,00	$ 6.000,00	$ 5.000,00	$ 5.600,00
Crema	$ 1.080,00	$ 810,00	$ 972,00	$ 918,00	$ 810,00
Bandeja	$ 1.200,00	$ 1.100,00	$ 1.300,00	$ 1.000,00	$ 1.150,00
Total Costos de Ventas Mensual	$35.280,00	$ 33.060,00	$ 36.082,00	$34.188,00	$ 34.020,00

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

En la Tabla N° 6, se procede a detallar los costos mensuales de ventas de cada producto de la planta productora de helados artesanal CAR VIK en el período establecido.

Tabla N° 7. *Porcentaje de ventas del período 2019-2020.*

Porcentaje de Volumen de Ventas					
Producto	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**
Cono	67,69%	70,04%	67,89%	69,05%	68,93%
Vasito	22,56%	21,11%	22,93%	22,71%	22,36%
Tarrina	6,02%	5,86%	5,88%	5,05%	5,80%
Crema	3,61%	2,88%	3,17%	3,09%	2,79%
Bandeja	0,12%	0,12%	0,13%	0,10%	0,12%

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

A continuación, se detalla en la tabla 7 los respectivos porcentajes de ventas.

Donde se identifica que el producto que más volumen de venta genera es el cono con un promedio de 70,92 %, el vasito con un promedio de 23,05%, la tarrina con un promedio de

5,90% y la bandeja con un promedio de 0,12% en el período establecido del 2019 al 2020 en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

2.1.14 Margen de Utilidad de productos.

Tabla N° 8. *Margen de utilidad de los productos en el período 2019-2020.*

Utilidad en periodo 2019-2020					
Producto	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**
Cono	$ 3.375,00	$ 3.285,00	$ 3.465,00	$ 3.420,00	$ 3.330,00
Vasito	$ 1.125,00	$ 990,00	$ 1.170,00	$ 1.125,00	$ 1.080,00
Tarrina	$ 1.500,00	$ 1.375,00	$ 1.500,00	$ 1.250,00	$ 1.400,00
Crema	$ 180,00	$ 135,00	$ 162,00	$ 153,00	$ 135,00
Bandeja	$ 484,80	$ 444,40	$ 525,20	$ 404,00	$ 464,60
Total de Ganancias	$ 6.664,80	$ 6.229,40	$ 6.822,20	$ 6.352,00	$ 6.409,60

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

A continuación, se detalla en la tabla N° 8 el margen de utilidad del período establecido 2019-2020 donde se refleja en cada mes respectivo su margen de utilidad.

Tabla N° 9. *Porcentaje de Utilidad de los productos en el período 2019-2020.*

Porcentaje de Utilidad por Producto					
Producto	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**
Cono	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
Vasito	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
Tarrina	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%
Crema	20%	20%	20%	20%	20%
Bandeja	67,78%	67,78%	67,78%	67,78%	67,78%

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

A continuación, se detalla en la tabla N° 9 el margen de utilidad de los productos: cono vasito, tarrina, crema y bandeja de la planta productora de helados artesanal CAR VIK con su respectivo porcentaje por producto en cada mes donde se refleja que el cono tiene un 20%, vasito un 20%, tarrina un 33,33%, crema un 20% y la bandeja un 67,78% en el período 2019-2020.

2.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas.

2.2.1 Participación en el mercado y competidores.

Participación en el mercado

La planta productora de helados artesanal actualmente en el mercado local en el cantón la Maná que pertenece a la provincia de Cotopaxi en donde la empresa se encuentra posesionada por sus más de 20 años elaborando y comercializando sus helados artesanales.

Tabla N° 10. *Porcentaje de Participación en el Mercado.*

EMPRESA	PARTICIPACIÓN PROMEDIO
PINGÜINO	52%
TOPSY	15%
JOTA ERRE	11%
SALCEDO	9%
GINO´S	8%
CAR VIK	5%

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

A continuación la presenta Tabla N° 10 describe los porcentajes de participación en el mercado de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde refleja su participación del 5% en el mercado ya que la empresa se encuentra posesionada en el mercado local del cantón de La Maná.

Competencia

Tabla N° 11. *Competidores.*

Empresa	Actividad
PINGÜINO	Los helados pingüino pertenecen a la empresa UNILEVER, realiza la oferta a los clientes de sus helados tales como: helados de tarrina, paletas, conos a un costo mayor al de la planta productora CAR VIK.
TOPSY	Los helados Topsy pertenecen a la empresa TONICORP en donde ofrece a sus clientes helados, en sus productos ofrece tarrinas, paletas, vasitos a un costo poco mayor al de la planta productora CAR VIK.
JOTA ERRE	La empresa Jota Erre, ofrece a sus clientes helados de tarrina, paletas, vasitos, sus precios son un poco mayor a lo de las planta productora CAR VIK.
SALCEDO	La empresa Salcedo ofrece a sus clientes sus paletas, su costo de venta es mayor, ofrece un producto de buena calidad.
GINO´S	La empresa GINO´S realiza el ofrecimiento a sus clientes de paletas para sus clientes, es un producto bueno, y su precio es accesible.

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

En la Tabla N° 11, se detalla las principales empresas competidoras y los productos que brindan al mercado, siendo algunos de ellos competidores fuertes para la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

2.2.2 Cadena de Valor.

A continuación, se presenta la cadena de valor de la planta productora de helados artesanal CAR VIK donde se detalla las actividades de soporte y actividades primarias para realizar la correcta aplicación de la empresa.

		CADENA DE VALOR DE LA PLANTA PRODUCTORA DE HELADOS ARTESANAL CAR VIK				
8,20%	Actividad de Soporte	**Infraestructura de la Empresa** Contabilidad, Planificación y Mantenimiento de los equipos.				
9,19%		**Recursos Humanos** Reclutamiento y contratación del personal.				
8,20%		**Desarrollo de Tecnología** Desarrollo y capacitación al personal.				
15,58%		**Compras** Adquisición de materia prima y selección de proveedores.				
41,17%	Actividades Primarias	**Logística Interna** Recepción de la materia prima, almacenaje de la materia prima.	**Operaciones** Elaboración de helados artesanales (Conos, vasitos, tarrinas).	**Logística Externa** Coordinación de entrega de producto final al cliente.	**Marketing y Ventas** Método de Publicidad en Redes Sociales y Promociones.	**Servicio de Postventa** Soporte al cliente.
36,60%	∑	**5,71%**	**19,92%**	**4,3%**	**0,67%**	**6%**
77,77%						

Figura N° 18. *Cadena de Valor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

Tabla N° 12. *Porcentaje de las actividades de la cadena de valor.*

Actividad	Nombre de Actividad	Porcentaje
Primaria	Operaciones	19,92%
Secundaria	Compras	15,58%
Secundaria	Recursos Humanos	9,19%

Secundaria	Desarrollo de Tecnología	8,20%
Secundaria	Infraestructura de la empresa	8,20%
Primaria	Servicio de postventa	6,00%
Primaria	Logística Interna	5,71%
Primaria	Logística Externa	4,30%
Primaria	Marketing y Ventas	0,67%
	Total	**77,77%**

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

A continuación, en la tabla 12 se detalla cada actividad primaria y secundaria en la que se identifica con mayor porcentaje la actividad de operaciones con el 19,92%, la actividad de compras con un 15,58%, la actividad de recursos humanos un 9,19%, la actividad de desarrollo de tecnología con un 8,20%, la actividad de infraestructura de la empresa con un 8,20%, la actividad de servicio de postventa con un 6%, la actividad de logística interna con un 5,71%, la actividad de logística externa con un 4,30% y la actividad de marketing y ventas con un 0,67% de participación en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

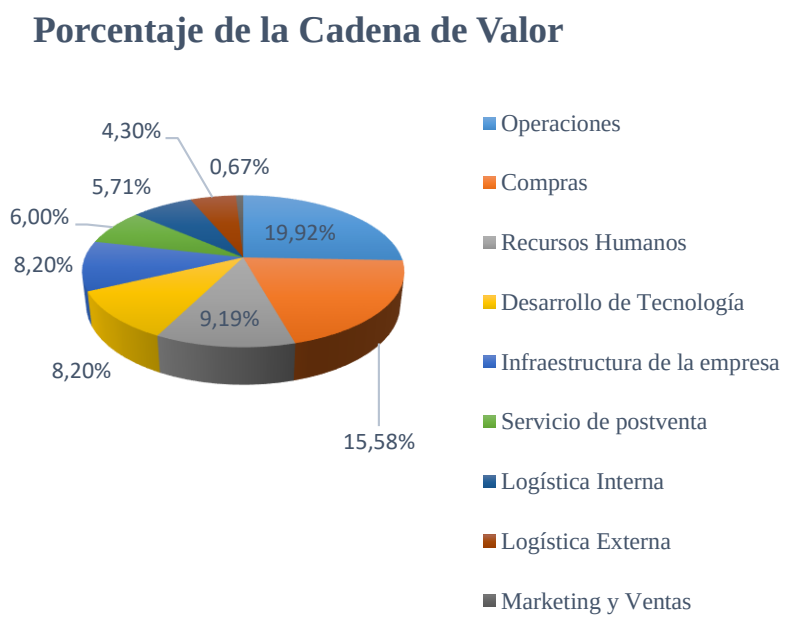


Figura 19. *Porcentaje de la cadena de valor. Información tomada de la cadena de Valor de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Información elaborada por el autor.*

En la presente figura N° 19 se detalla los porcentajes de la cadena de valor en donde se distribuye cada una de las actividades primarias y secundarias en un 77,77% y un 22,23% de margen de utilidad en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

2.2.1.3 Identificación de Fortalezas y Debilidades.

A continuación, se presentan en la Tabla 13 las Fortalezas y Debilidades de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Tabla N° 13. *Fortalezas y Debilidades.*

N°	Fortalezas	N°	Debilidades
1	Estabilidad en el mercado	1	No se establecen meta de ventas
2	Infraestructura para elaborar los helados	2	Stock de bodega limitado
3	Calidad del Producto	3	Falta de capacitaciones
4	Recurso Humano correcto	4	No existen manuales de funciones
5	Capacidad de producción instalada	5	Poca publicidad en redes sociales
6	Entrega de pedido a tiempo	6	Falta incrementar buenas prácticas de manufactura

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

2.2.1.4 Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos).

A continuación, se presenta la matriz de evaluación de factores internos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, la cual comenzará con la gratificación de un valor relativo a cada factor entre 0,0 y 1,0 adicional se suma los pesos asignados a cada factor crítico de éxito el cual debe ser igual a 1.

De igual manera asignándole una clasificación a cada factor de fortaleza y debilidades tenemos que:

Para Fortalezas mayores se establece igual a 4.

Para Fortalezas menores se establece a 3.

De la misma manera se asignará en la clasificación a los factores de debilidades:

Para Debilidades mayores se establece 1.

Para Debilidades menores se establece 2.

Finalmente se termina multiplicando el peso por la clasificación asignada respectivamente para determinar la calificación ponderada para cada factor identificado en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Tabla N° 14. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).

Factor crítico de éxito	Peso	Clasificación	Puntuación
FORTALEZAS			
Estabilidad en el mercado	0,15	4	0,60
Infraestructura para elaborar los helados	0,11	4	0,44
Calidad del Producto	0,10	4	0,40

Recurso Humano correcto	0,09	3	0,27
Capacidad de producción instalada	0,11	4	0,44
Entrega de pedido a tiempo	0,10	3	0,30
Subtotal FORTALEZAS			2,45
DEBILIDADES			
No se establecen meta de ventas	0,08	1	0,08
Stock de bodega limitado	0,05	2	0,10
Falta de capacitaciones	0,08	1	0,08
No existen manuales de funciones	0,09	1	0,09
Poca publicidad en redes sociales	0,05	2	0,10
Falta incrementar buenas prácticas de manufactura	0,09	1	0,09
Subtotal DEBILIDADES			0,54
TOTAL	**1,00**	-	**2,99**

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

Se estableció la matriz de evaluación de factores internos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, arrojando los siguientes valores en subtotal de Fortalezas 2,45 y en subtotal de debilidades 0,54 dando un total de 2,99 en lo que se refleja que la empresa cuenta correctamente con una posición sólida interna.

2.2.1.5 Identificación de Oportunidades y Amenazas.

A continuación, se presentan en la tabla 15 las Oportunidades y Amenazas de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Tabla N° 15. *Oportunidades y Amenazas.*

N°	Oportunidades	N°	Amenazas
1	Poder captar nuevos segmentos de mercado gracias al sabor tradicional del producto.	1	Mercado copado por grandes empresas.
2	Poder de negociación con proveedor alto.	2	Poder de negociación con cliente bajo.
3	Tecnología para mejora de los procesos de producción y ventas.	3	Cambios climáticos provocan disminución del consumo de helados.
4	Expansión de ventas a otras ciudades del país.	4	Alza de precio de los insumos para elaborar los helados.

5	Posibilidad de incrementar la participación de mercado.	5	Cambios en políticas económicas y legales que afecten a la empresa.
6	Dar Publicidad en redes sociales.	6	No diversificar el segmento de clientes.

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

2.2.1.6 Matriz EFE (Evaluación de Factores Externos).

A continuación, se presenta la matriz de evaluación de factores externos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, la cual comenzara con la asignación de un valor relativo a cada factor entre 0,0 y 1,0 , se suma los pesos asignados a cada factor crítico de éxito el cual debe ser igual a 1.

De igual manera asignándole una clasificación a cada factor de Oportunidad y Amenazas tenemos que:

Para Oportunidades mayores se establece igual a 4.

Para Oportunidades menores se establece a 3.

De la misma manera se asignará en la clasificación a los factores de debilidades:

Para Amenazas mayores se establece 1

Para Amenazas menores se establece 2.

Finalmente se termina multiplicando el peso por la clasificación asignada respectivamente para determinar la calificación ponderada para cada factor de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Tabla N° 16. *Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).*

Factor crítico de éxito	Peso	Clasificación	Puntuación
OPORTUNIDADES			
Poder captar nuevos segmentos de mercado gracias al sabor tradicional del producto	0,12	4	0,48
Poder de negociación con proveedor alto	0,06	3	0,18
Tecnología para mejora de los procesos de producción y ventas	0,10	4	0,40
Expansión de ventas a otras ciudades del país	0,11	4	0,44
Posibilidad de incrementar la participación de mercado	0,11	4	0,44
Dar Publicidad en redes sociales	0,05	3	0,15
Subtotal OPORTUNIDADES			**2,09**

AMENAZAS			
Mercado copado por grandes empresas	0,06	2	0,12
Poder de negociación con cliente bajo	0,05	2	0,10
Cambios climáticos provocan disminución del consumo de helados	0,06	1	0,06
Alza de precio de los insumos para elaborar los helados	0,08	1	0,08
Cambios en políticas económicas y legales que afecten a la empresa	0,11	1	0,11
No diversificar el segmento de clientes	0,09	1	0,09
Subtotal AMENAZAS			**0,56**
TOTAL	**1**	**-**	**2,65**

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.

Se estableció la matriz de evaluación de factores externos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, arrojando los siguientes valores en subtotal de Oportunidades 2,09 y en subtotal de Amenazas 0,56 dando un total de 2,65 en lo que se refleja que la empresa se encuentra por encima de la media donde se está aprovechando las oportunidades y evitando las amenazas.

2.2.1.7 Matriz de Impacto.

Para el análisis de la problemática de la planta productora de helados artesanal CAR VIK se usa la matriz de impactos para la identificación de las causas y efectos priorizando un problema principal, valorando las variables o problemas en una escala de 0 a 3 como se detalla a continuación:

Problema o variable que no genera se establece igual a 0.

Problema o variable que genera un impacto indirecto se establece igual a 1.

Problema o variable que genera un impacto moderado se establece igual a 2.

Problema o variable que genera un impacto directo se establece igual a 3.

Tabla N° 17. *Matriz de impacto de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.*

Situación problemática								
Aplicación incorrecta en el sistema organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK								
Código	**Variable**	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**INFLUENCIA / ACTIVAS**

P1	Falta de coordinación o demoras en la entrega del pedido a los clientes	0	1	1	2	0	0	4
P2	Falta de organización de actividades a ejecutarse en la planta	1	0	2	1	3	0	7
P3	Falta de capacitación del personal de la planta	0	2	0	1	1	1	5
P4	Demoras en la compra de la materia parima para la elaboración de los helados artesanales	2	2	1	0	1	0	6
P5	Novedades presentadas en la contratación del personal de la planta	1	3	2	0	0	1	7
P6	Poca publicidad de la planta productora	1	2	1	0	2	0	6
DEPENDENCIA / PASIVAS		5	10	7	4	7	2	

Información tomada de la matriz de impacto. Elaborado por el autor.

La matriz de impacto ha concedido evaluar cada una de las variables que tienen relación con la situación problemática, según la relación que establece las variables de forma horizontal y vertical, genera como resultado la sumatoria en sentido vertical las influencias y en sentido horizontal las dependencias.

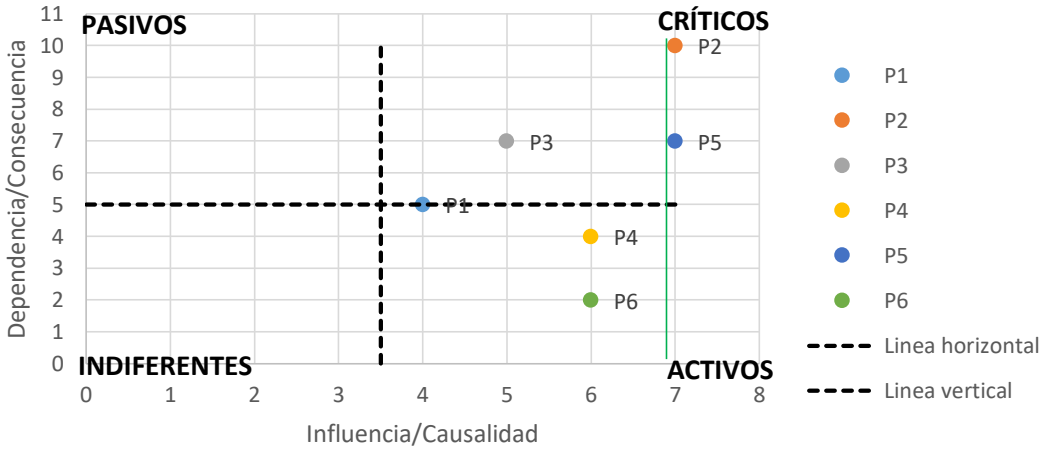


Figura N° 20. *Gráfica de influencias y dependencias. Información tomada de la matriz de impacto de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el Autor.*

La presente figura N° 20, indica los cuadrantes del gráfico de influencias y dependencias la cual es el resultado de la matriz de impactos, según lo establecido la sumatoria de influencias y dependencias se sitúan las variables en el cuadrante proporcionado, mientras más alto sea el valor de la influencia y la dependencia se establece que ese será el problema crítico y los demás serán estimados como pasivos, activos e indiferentes según el plano.

2.3 Presentación de los resultados y diagnósticos.

2.3.1 Resultados de la entrevista.

Se procedió a ejecutar una entrevista al personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK donde se encuentran actualmente laborando 6 personas en total por el estado de la pandemia, con el fin de obtener información sobre el actual sistema organizacional de la planta productora.

Se estableció el diseño de una entrevista de 7 preguntas semiestructuras (Ver Anexo N° 1) para establecer una conversación con cada uno de los colaboradores que actualmente laboran de carácter presencial, en la cual nos ayudará a conseguir información necesaria para la investigación la cual será de beneficio para el desarrollo del mismo.

Pregunta N°1

¿La planta productora de helados artesanal CAR VIK cuenta con manuales que detallen el procedimiento a seguir en sus procesos?

Tabla N° 18. *Pregunta N° 1 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	SI	0	0
2	NO	6	100
	TOTAL	6	100,0

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

Figura N° 21. *Análisis de la pregunta N° 1. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborada por el autor.*

Interpretación: Con el resultado de análisis de la pregunta N° 1 de las personas que fueron entrevistadas.

El 100% considero que la planta productora de helados artesanal CAR VIK no cuenta con los manuales de procedimientos para realizar sus procesos.

Pregunta N° 2

¿Cree usted necesario que se diseñe los manuales de procedimientos para cada área en la planta?

Tabla N° 19. *Pregunta N° 2 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	NO	1	16,66%
2	TALVEZ	2	33,33%
3	SI	3	50%
TOTAL		6	100%

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

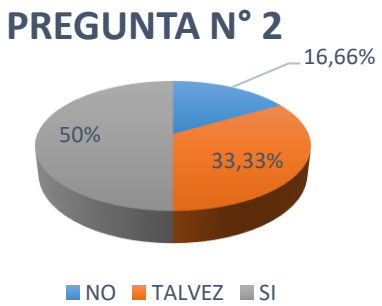


Figura N° 22. *Análisis de la pregunta N° 2. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

Interpretación: Con el resultado del análisis de la pregunta N° 2 de las personas que fueron entrevistadas el 50% considero necesario el diseño de los manuales de procedimientos, el 33,33% indica que tal vez sean necesario el diseño y mientras tanto el 16,66% indica que no es necesario los manuales de procedimientos.

Pregunta N° 3

¿En el momento en el que ingreso a la planta, le dieron instrucciones específicas acerca de las funciones que debía realizar?

Tabla N° 20. *Pregunta N° 3 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	SI	4	66,66%
2	NO	2	33,33%
TOTAL		6	100%

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

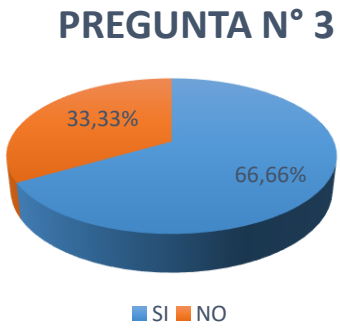


Figura N° 23. *Análisis de la pregunta N° 3. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

Interpretación: Con el resultado del análisis de la pregunta N° 3 de las personas que fueron entrevistadas el 66,66% considera que al momento de ingresar a la planta productora de helados artesanal CAR VIK si se le dio las instrucciones específicas para ejecutar sus funciones y el 33,33% indica que no le dieron las instrucciones específicas de las funciones a realizar.

Pregunta N° 4

¿La empresa cuenta con descriptivos de funciones que detallen las actividades y/o funciones a realizar en el puesto de trabajo?

Tabla N° 21. *Pregunta N° 4 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	SI	0	0%
2	NO	6	100%
TOTAL		6	100,00%

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

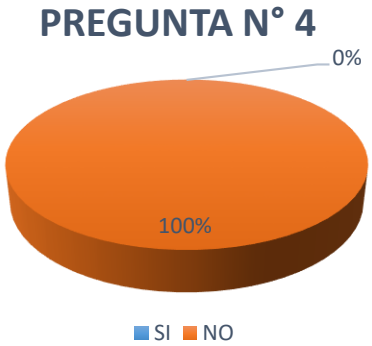


Figura N° 24. *Análisis de la pregunta N° 4. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

Interpretación: Con el resultado del análisis de la pregunta N° 4 de las personas que fueron entrevistadas.

El 100% considera que la planta productora de helados artesanal CAR VIK no cuenta con el descriptivo de funciones.

Pregunta N° 5

¿Califique en un rango del 1 al 3, si conoce todas las funciones que debe cumplir Ud. como trabajador de la planta?

Tabla N° 22. *Pregunta N° 5 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	NO	0	0%
2	TALVEZ	3	50%
3	SI	3	50%
TOTAL		6	100%

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

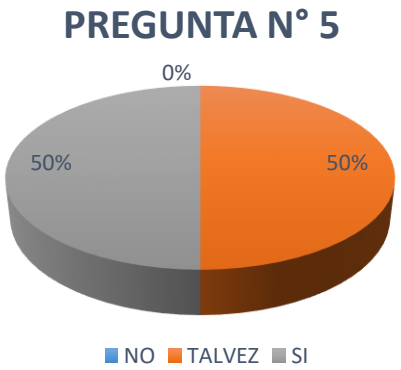


Figura N° 25. *Análisis de la pregunta N° 5. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborada por el autor.*

Interpretación: Con el resultado del análisis de la pregunta N° 5 de las personas que fueron entrevistadas el 50% considera que si conocen todas las funciones que deben cumplir en la planta productora, mientas que el otro 50% establece que tal vez si conoce todas las funciones que debe realizar en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Pregunta N° 6

¿Cree necesario el diseño del descriptivo de funciones en la planta para identificar las actividades y/o funciones a realizar en el puesto de trabajo?

Tabla N° 23. *Pregunta N° 6 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	NO	0	0%
2	SI	6	100%
TOTAL		6	100%

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

Figura N° 26. *Análisis de la pregunta N° 6. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

Interpretación: Con el resultado del análisis de la pregunta N° 6 de las personas que fueron entrevistadas el 100% considera que si es necesario la creación del descriptivo de funciones para tener identificado las actividades a realizar en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Pregunta N° 7

¿Cree usted que se minimizaran los errores operativos con la elaboración de los manuales de procedimientos?

Tabla N° 24. *Pregunta N° 7 de la entrevista.*

N°	Detalle	Frecuencia	%
1	NO	1	16,66%
2	TALVEZ	1	16,66%
3	SI	4	66,66%
	TOTAL	6	100%

Información tomada de la entrevista en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

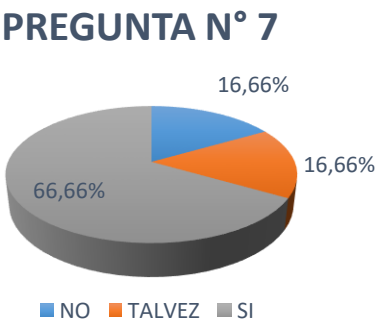


Figura N° 27. *Análisis de la pregunta N° 7. Información tomada de la encuesta en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

Interpretación: Con el resultado del análisis de la pregunta N° 7 de las personas que fueron entrevistadas el 66,66% considera que si se minimizaran los errores operativos con los manuales de procedimientos, el 16,66% considera que tal vez si se reducirá los errores

operativos y el 16,66% considera que no se reducirá ya que cree que no existen errores operativos.

2.3.2 Árbol de problemas.

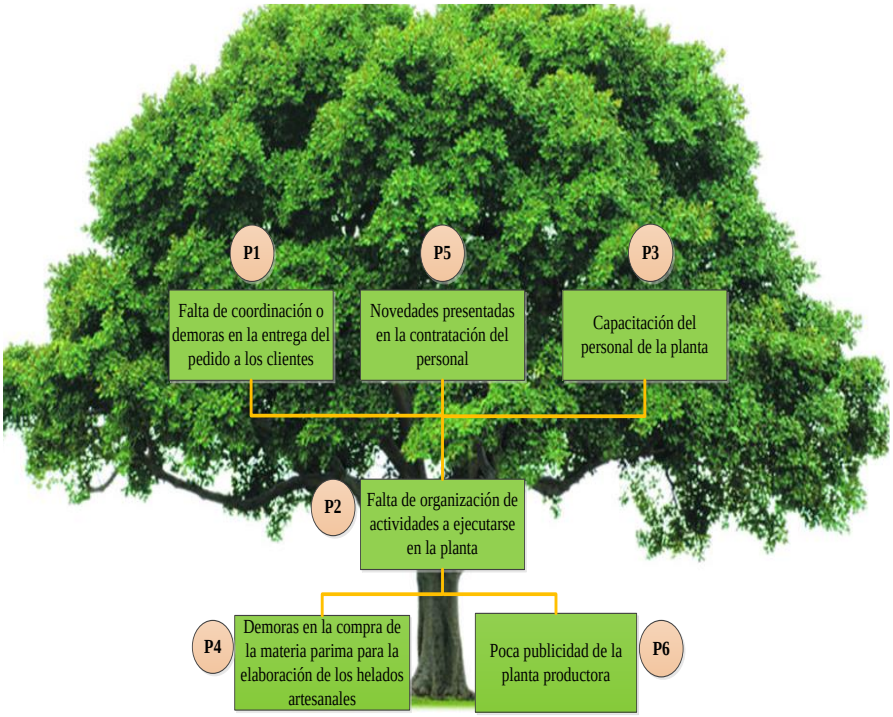


Figura N° 28. *Árbol de problemas. Información tomada del gráfico de influencias y dependencias. Elaborado por el autor.*

La presente Figura N° 29, visualiza el árbol de problemas, el cual se ha conseguido como resultado final del gráfico de influencias y dependencias generado por la matriz de impactos, en donde se establece en las ramas del árbol los efectos conocidos también como pasivos, en el tronco se establece el problema central conocido también como punto crítico y para finalizar en las raíces del árbol se establece las causas conocidos también como activos.

2.3.3 Diagnóstico.

Se procede a detallar el sueldo del personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, para posteriormente generar el cálculo del costo de las horas improductivas en base a las variables identificas en el árbol del problemas.

Gerencia

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{Sueldo\ Mensual\ x\ Operadores}{N°\ de\ horas\ mensuales\ por\ turno}$$

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{800\ x\ 1}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 4{,}55$$

Asistente Contable

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{450\ x\ 1}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 2{,}56$$

Supervisor de Producción

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{600\ x\ 1}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 3{,}41$$

Operador de Producción

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{400\ x\ 4}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 9{,}09$$

Asistente de Producción

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{300\ x\ 1}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 1{,}70$$

Supervisor de Ventas

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{500\ x\ 1}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 2{,}84$$

Vendedor de Ventas

$$Costo\ de\ Hora\ Hombre = \frac{450\ x\ 2}{8\ horas\ x\ 22\ días} = \$\ 5{,}11$$

La presente información, genera la identificación de las horas hombres del personal que conforma la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde se establece un horario de 8 horas y trabajo de 22 días al mes generando la sumatoria total de Utilidad H-H de 29,26.

Tabla N° 25. *Costo y Utilidad del producto.*

Producto	Costo Producción ($)	Costo de Venta ($)	Utilidad ($)	Utilidad %
Cono	$ 16.875,00	$ 20.250,00	$ 3.375,00	20%
Vasito	$ 5.490,00	$ 6.588,00	$ 1.098,00	20%
Crema	$ 765,00	$ 918,00	$ 153,00	20%
Tarrina	$ 4.215,00	$ 5.620,00	$ 1.405,00	33%
Bandeja	$ 685,40	$ 1.150,00	$ 464,60	67,78%

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

La presenta tabla N° 25, refleja los costos de producción promediados al período seleccionado de Octubre 2019 a Febrero 2020 de cada respectivo producto, de igual manera se promedió el costo de venta en el período establecido de Octubre 2019 a Febrero del 2020, donde se obtuvo un margen de utilidad por cada producto en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Pérdidas por tiempos de esperas

Tabla N° 26. *Códigos de las variables.*

Código	Variable
P1	Falta de coordinación o demoras en la entrega del pedido a los clientes.

P2	Falta de organización de actividades a ejecutarse en la planta productora.
P3	Falta de capacitación del personal en la planta.
P4	Demoras en la compra de materia prima para la elaboración de los helados artesanales.
P5	Novedades presentadas en la contratación del personal en la planta productora.
P6	Poca publicidad de la planta productora.

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

En la presenta tabla N° 26, se establece los códigos de las variables del árbol de problemas a utilizar en la siguiente tabla de las pérdidas por tiempo de espera mensual.

Tabla N° 27. *Pérdida por tiempo de espera mensual.*

Código	Mes (Min)	Tiempo (Hora)	Costo H-H ($)	Pérdida($)
P1	420	10	$ 7,95	$ 79,50
P2	1500	39	$ 24,71	$ 963,69
P3	840	18	$ 24,71	$ 444,78
P4	480	12	$ 2,56	$ 30,72
P5	480	14	$ 4,55	$ 63,70
P6	300	9	$ 7,95	$ 71,55
		102		$ 1.653,94

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

La presente tabla 27, refleja la identificación de las pérdidas de la planta productora.

Se estableció mediante las variables encontradas en el árbol de problemas, donde se calculó el tiempo perdido de 102 horas del mes con referente al costo hora hombres del

personal, generando una perdida mensual de $1.653,94 por las variables encontradas del árbol de problemas en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Los costos hora hombre establecidas en la tabla N° 27 son referentes a los códigos de las variables del árbol de problemas en donde los costos de las horas reflejan el costo de cada departamento que influyen en la variable identificada en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Por lo tanto al año en la planta productora de helados artesanal CAR VIK genera un total de $19.847,28 anual.

En la presente figura N° 30, se identifica el porcentaje de pérdidas por tiempos de esperadas de las variables del árbol de problemas en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

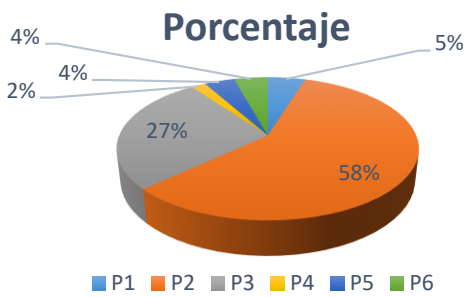


Figura N° 29. *Porcentaje por tiempos de esperas. Información tomada del árbol de problemas. Elaborado por el autor.*

Tabla 28. *Pérdidas por producto.*

Producto	Perdidas por Producto	Costo de perdida
Cono	2925	$731,25
Vasito	1575	$393,75
Crema	1125	$281,25
Tarrinas	227	$170,21
Bandejas	13	$77,48
	5865	$1.653,94

Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.

La presente tabla N° 28 indica las pérdidas en producción en la planta productora de helados artesanal CAR VIK, donde refleja una pérdida total de 5865 productos donde se identifica: 65 cajas de conos con un costo de $731,25 dólares, 35 cajas de vasitos con un costo de $393,75 dólares, 25 cajas de helados de crema con un costo de $281,25, 227 tarrinas con un costo de $170,21 dólares y 13 bandejas con un costo de $77,48 dólares generando un total de pérdidas mensual de $1,653.94.

Por ende al año la planta productora de helados artesanal CAR VIK genera una pérdida por productos de $19,847.28 anual.

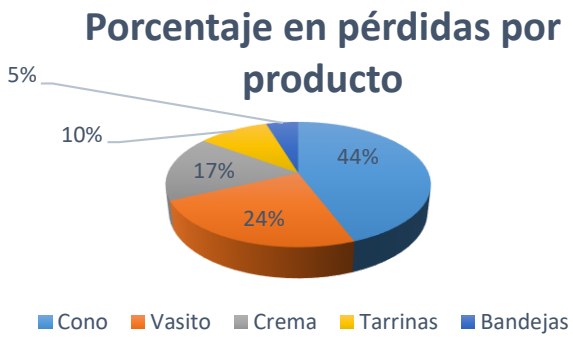


Figura N° 30. *Porcentaje por pérdidas de productos. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

2.3.4 Verificación de la hipótesis

Ya ejecutado en el presente capítulo el análisis de la situación actual, permitió levantar información y analizar cómo se maneja el sistema organizacional de la planta productora, por medio de la investigación secundaria, del tipo exploratorio-descriptivo y el uso de técnicas para recolectar la información.

Mediante la recolección de información, se pudo recopilar información e identificar los factores internos y externos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, en donde las herramientas de evaluación permitieron realizar el análisis y generar la interpretación de los resultados obtenidos.

Por ende en la matriz de impacto se logró establecer el problema crítico de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, en donde influye el sistema organizacional y otros factores que se encuentran identificados como el resultado del análisis de la matriz. El resultado de la encuesta, el árbol de problemas, el cálculo de las horas perdidas y las pérdidas por productos permitieron generar la identificación de las variables establecidas, las cuales fueron analizadas, teniendo como resultado la elaboración de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones en la planta productora de helados artesanal CAR VIK para ejecutar un correcto control interno del sistema organizacional.

Capítulo III

Propuesta, conclusiones y recomendaciones

3.1 Propuesta.

En base al capítulo anterior, a través de la entrevista establecida con el personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, se realizó la identificación que el personal para cumplir sus funciones dentro de la empresa, no existe actualmente una documentación que sirva de guía de apoyo para desenvolverse diariamente en las actividades y responsabilidades del personal en la planta productora de helados artesanal CAR VIK. La presente propuesta es implementar el descriptivo de funciones y el manual de procedimientos para llevar el control interno de las funciones, actividades y procedimientos ejecutados en la empresa. El manual de procedimientos y el descriptivo de funciones son instrumentos que ayudan al desarrollo estratégico de la empresa en la cual se determina y delimita los campos de actuación de las 3 áreas de trabajo así como cada uno de los puestos. Cabe destacar que el manual de procedimientos y descriptivo de funciones servirá de base para futuras contrataciones de personal en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

3.1.1 Objetivos.

3.1.1.1 Objetivo General.

Proporcionar un instrumento administrativo que permita identificar y llevar un control interno de las actividades, funciones y perfiles de cargo para cada una de las áreas de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

3.1.1.2 Objetivo Específicos.

- Diseñar los descriptivos de funciones y manuales de procedimientos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Elaborar los respectivos diagramas de flujo de cada procedimiento ejecutado en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Detallar los cargos, funciones, actividades y responsabilidades que deben cumplir cada personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

3.1.2 Alcance.

El presente manual de procedimientos y descriptivo de funciones es aplicable en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

3.1.3 Desarrollo de la propuesta.

En la siguiente parte se procederá a detallar la siguiente información:

Los manuales de procedimientos y los descriptivos de funciones en donde se establecen 5 manuales de procedimientos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK: Administrativo (Asistente Contable), Producción (Jefe de planta y Operador) y Ventas (Supervisor de ventas y vendedor). Los descriptivos de funciones se detalla de todo la estructura organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK lo cual servirá para futuras contrataciones de personal en las distintas áreas de la planta productora.

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones de Gerencia:

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: GERENCIA

Figura N° 31. *Descriptivo de funciones de Gerencia. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	**FUNCIONES Y PERFILES**	**Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020**
	GERENCIA	**Página 2 de 6**
Empresa/ División: CAR VIK	**Alcance: General**	**Código: A-GER-001-001**

APROBACIÓN

	Elaborado	**Revisado**	**Aprobado**
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 32. *Descriptivo de funciones de Gerencia. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	GERENCIA	Página 3 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-GER-001-001

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 4
3. PERFIL DEL CARGO 5

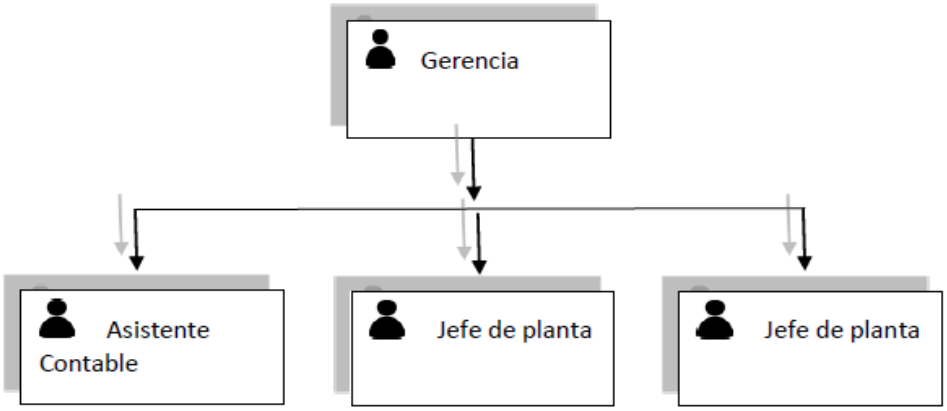
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 33. *Descriptivo de funciones de Gerencia. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	**FUNCIONES Y PERFILES**	**Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020**
	GERENCIA	**Página 4 de 6**
Empresa/ División: CAR VIK	**Alcance: General**	**Código: A-GER-001-001**

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Gerencia
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Gerencia
SUPERVISADO POR:	N/A
SUPERVISA A:	Asistente Contable, Jefe de Planta y Supervisor de Ventas



1. RESPONSABILIDAD

- Realizar el seguimiento a las actividades designadas a cada departamento de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Ejecutar las tareas asignadas; tomar las medidas necesarias y correctivas que permitan cumplir con el tiempo y alcance establecido.

2. FUNCIONES

- Generar la planificación y supervisión del trabajo de los empleados a su cargo.
- Posesionar a la empresa en el tope de la industria artesanal.
- Formalizar con su firma cuantos documentos emanen los departamentos de la empresa.
- Coordinar reuniones con los respectivos departamentos para en las que se establecerá el objetivo de cumplir en la empresa.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 34. *Descriptivo de funciones de Gerencia. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	GERENCIA	Página 5 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-GER-001-001

- Realizar visitas a los diferentes departamentos para visualizar la transaccionalidad de la empresa.

Equipo de trabajo:

- Computadora de escritorio
- Teléfono móvil

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Graduado en carreras de Administración de empresas o carreras afines al cargo.

Nota: En caso de que la experiencia sea la requerida por el Perfil, podrá homologar la formación educativa.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia 2 a 3 años en el cargo o funciones a fines.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Manejo de las herramientas de Word, Excel
- Manejo de Indicadores
- Buen manejo de sistemas informáticos
- Conocimientos contables, legales y tributarios

REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	No
Cambio de residencia	No
Horario Laboral	8 Horas

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO	X			
TRABAJO EN EQUIPO	X			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 35. *Descriptivo de funciones de Gerencia. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	GERENCIA	Página 6 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-GER-001-001

MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL	X			
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	X			
HABILIDAD ANALÍTICA	X			
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Administrativo, Producción y Ventas	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por las diferentes áreas.

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
-	-	-

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 36. *Descriptivo de funciones de Gerencia. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones del Asistente Contable:

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: ASISTENTE CONTABLE

Figura N° 37. *Descriptivo de funciones del asistente contable. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	**FUNCIONES Y PERFILES**	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	ASISTENTE CONTABLE / ADMINISTRATIVO	Página 2 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: G-ADM-001-002

APROBACIÓN

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 38. *Descriptivo de funciones del asistente contable. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	ASISTENTE CONTABLE / ADMINISTRATIVO	Página 3 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: G-ADM-001-002

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 4
3. PERFIL DEL CARGO 5

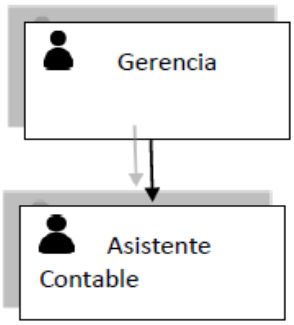
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 39. *Descriptivo de funciones del asistente contable. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	**FUNCIONES Y PERFILES**	**Rev. No. A Fecha: 23/09/2020**
	ASISTENTE CONTABLE / ADMINISTRATIVO	**Página 4 de 6**
Empresa/ División: CAR VIK	**Alcance: General**	**Código: G-ADM-001-002**

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Asistente Contable
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Administrativo
SUPERVISADO POR:	Gerencia
SUPERVISA A:	N/A



1. RESPONSABILIDAD

- Asegurar el mantenimiento eficaz de todos y cada uno de los registros contables y una adecuada custodia y archivo.
- Cumplir con otras responsabilidades que asigne la Gerencia inmediato a fines con los objetivos del proyecto u organización.

2. FUNCIONES

- Receptar del área de ventas la información del nuevo cliente a adquirir el producto.
- Receptar del área de ventas el abono de la compra del cliente o verificar mediante vía bancaria la acreditación de la misma.
- Recibir la documentación contable que sirve de soporte a las operaciones y transacciones de la empresa.
- Realizar el fotocopiado de documentos administrativos/contables.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 40. *Descriptivo de funciones del asistente contable. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	ASISTENTE CONTABLE / ADMINISTRATIVO	Página 5 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: G-ADM-001-002

- Gestionar y organizar el oportuno pago a los diferentes servicios públicos y obligaciones con los proveedores.
- Llevar el control respectivo de las facturas receptadas en la empresa.
- Realizar las declaraciones mensuales del SRI de la empresa.
- Llevar el registro de asistencia del personal.
- Notificar al Jefe de Planta la aprobación de la producción del producto.
- Realizar el respectivo pago de nómina de la empresa mediante vía bancaria.
- Realizar los informes solicitados por Gerencia.
- Manejo del flujo y proceso de compras completo de la compañía desde crear un pedido hasta la recepción de este.
- Apoyo en trámites externos cuando sea requeridos.

Equipo de trabajo:

- Laptop
- Impresora/Scanner

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Estudiante o graduado en la Carrera de CPA, Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Finanzas o carreras afines.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia de 1 año en el cargo o funciones a fines.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Buen manejo de sistemas informáticos
- Manejo intermedio de Excel, Word
- Conocimientos contables, legales y tributarios

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 41. *Descriptivo de funciones del asistente contable. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	ASISTENTE CONTABLE / ADMINISTRATIVO	Página 6 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: G-ADM-001-002

REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	No
Cambio de residencia	No
Horario Laboral	8 Horas

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO	X			
TRABAJO EN EQUIPO	X			
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL				X
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	X			
HABILIDAD ANALÍTICA	X			
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Producción y Ventas	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por los clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Proveedores	Alta	Brindar soporte a los proveedores.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 42. *Descriptivo de funciones del asistente contable. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones del Jefe de planta:

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: JEFE DE PLANTA

Figura N° 43. *Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	JEFE DE PLANTA / PRODUCCIÓN	Página 2 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-002-002

APROBACIÓN

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 44.*Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	JEFE DE PLANTA / PRODUCCIÓN	Página 3 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-002-002

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 5
3. PERFIL DEL CARGO 5

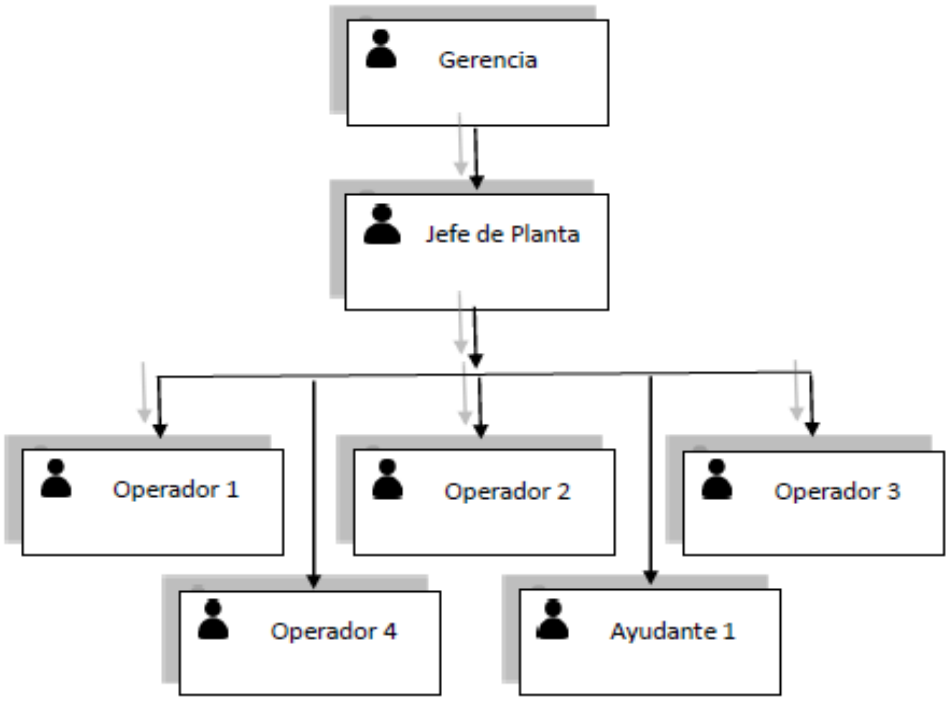
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 45. *Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	**FUNCIONES Y PERFILES**	**Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020**
	JEFE DE PLANTA / PRODUCCIÓN	**Página 4 de 7**
Empresa/ División: CAR VIK	**Alcance: General**	**Código: A-PRO-002-002**

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe de Planta
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Producción
SUPERVISADO POR:	Gerencia
SUPERVISA A:	Operador 1, Operador 2, Operador 3, Operador 4 y Ayudante 1



1. RESPONSABILIDAD

- Realizar la planificación, dirección y operación de la planta de producción.
- Manejar un adecuado flujo de trabajo que garantice las buenas normas de higiene.
- Garantizar el cumplimiento del plan de producción, estándares de productividad, calidad y costos.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 46. *Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	JEFE DE PLANTA / PRODUCCIÓN	Página 5 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-002-002

- Ejecutar las tareas asignadas; tomar las medidas necesarias y correctivas que permitan cumplir con el tiempo y alcance establecido.

2. FUNCIONES

- Receptar del departamento de Ventas la requisición de producción solicitada por el cliente.
- Gestionar y supervisar al personal a cargo.
- Organizar y planificar el aprovisionamiento de materia prima y la distribución y transporte del producto terminado de la empresa.
- Optimizar los procesos de trabajo dentro del departamento de producción.
- Coordinar con los diferentes departamentos administrativo y ventas una eficaz y eficiente comunicación con el objetivo de cumplir las metas de la empresa.
- Coordinar el mantenimiento preventivo y reparación de los equipos de producción.
- Realizar el control de calidad al producto en todas las etapas del proceso.
- Diseñar, elaborar e implementar los procedimientos, instructivos y registros necesarios a fin de garantizar un efectivo control de calidad y la obtención de indicadores necesarios para el mejoramiento continuo de la planta.
- Realizar los informes solicitados por Gerencia.

Equipo de trabajo:

- Laptop

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Graduado en las carreras de Ingeniero en Alimentos, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 47. *Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	JEFE DE PLANTA / PRODUCCIÓN	Página 6 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-002-002

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia de 2 a 3 años en el cargo o funciones a fines.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Buen manejo de sistemas informáticos
- Manejo intermedio de Excel, Word
- Conocimientos de Buenas Prácticas de Manufactura
- Manejo de indicadores de Gestión

REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	Si
Cambio de residencia	No
Horario Laboral	8 Horas

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO	X			
TRABAJO EN EQUIPO	X			
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL	X			
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	X			
HABILIDAD ANALÍTICA	X			
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Administrativo y Ventas	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por los clientes.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N°48. *Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. 01 Fecha: 23/09/2020
	JEFE DE PLANTA / PRODUCCIÓN	Página 7 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-002-002

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
-	-	-

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 49.*Descriptivo de funciones del jefe de planta. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones del Operador:

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: OPERADOR

Figura N°50. *Descriptivo de funciones del operador. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	OPERADOR / PRODUCCIÓN	Página 2 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-002

APROBACIÓN

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 51. *Descriptivo de funciones del operador. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	OPERADOR / PRODUCCIÓN	Página 3 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-002

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 4
3. PERFIL DEL CARGO 5

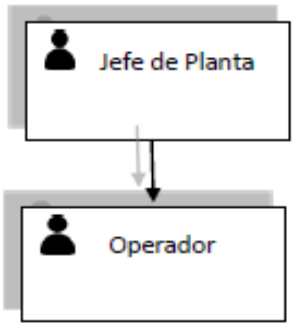
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 52. *Descriptivo de funciones del operador. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	OPERADOR / PRODUCCIÓN	Página 4 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-002

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Operador
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Producción
SUPERVISADO POR:	Jefe de Planta
SUPERVISA A:	N/A



1. RESPONSABILIDAD

- Utilizar correctamente la maquinaria, herramientas, instalaciones y equipos dentro del departamento de producción.
- Ejecutar las tareas asignadas; tomar las medidas necesarias y correctivas que permitan cumplir con el tiempo y alcance establecido.
- Mantener el área de trabajo correctamente limpia.

2. FUNCIONES

- Receptar la materia prima y posterior almacenaje en la bodega de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Operar equipos asignados para la producción de los helados artesanales en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Seguir instructivos operacionales de fabricación para asegurar la inocuidad del producto.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 53. *Descriptivo de funciones del operador. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	OPERADOR / PRODUCCIÓN	Página 5 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-002

- Realizar la limpieza de los equipos utilizados en el área de producción según procedimientos.
- Realizar el empaquetado del producto final para su respectiva refrigeración.
- Mantener el ase del área de producción.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad establecidas.
- Utilizar el equipo requerido para laborar en el área de Producción.
- Aplicar el correcto embalaje y etiquetado del producto para su respectivo almacenamiento.
- Notificar cualquier novedad presentada al jefe de planta.
- Realizar las funciones asignadas por el Jefe de Planta.

Equipo de trabajo:

- Mandiles
- Botas
- Guantes
- Cofia

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Bachiller de segundo Nivel, estudiante de Ingeniería Industrial o carreras afines al cargo.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia de 6 meses mínimo en el área de producción.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Buenas prácticas de manufactura.
- Conocimiento de manejo de herramientas mecánicas.
- Conocimiento en Industrias de alimentos.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N°54. *Descriptivo de funciones del operador. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	OPERADOR / PRODUCCIÓN	Página 6 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-002

REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	No
Cambio de residencia	No
Horario Laboral	8 Horas en turnos Rotativo

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO			X	
TRABAJO EN EQUIPO	X			
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES		X		
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL				X
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		X		
HABILIDAD ANALÍTICA		X		
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Administrativo y Ventas	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por los clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
-	-	-

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N°55. *Descriptivo de funciones del operador. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones del Operador:

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: AYUDANTE

Figura N° 56. *Descriptivo de funciones del ayudante. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	AYUDANTE / PRODUCCIÓN	Página 2 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-003

APROBACIÓN

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N°57. *Descriptivo de funciones del ayudante. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	AYUDANTE / PRODUCCIÓN	Página 3 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-003

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 4
3. PERFIL DEL CARGO 5

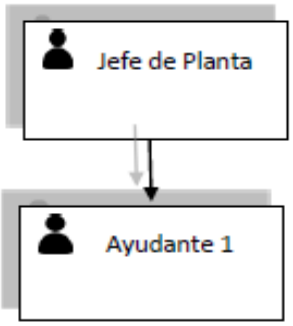
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N°58. *Descriptivo de funciones del ayudante. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	AYUDANTE / PRODUCCIÓN	Página 4 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-003

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Ayudante
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Producción
SUPERVISADO POR:	Jefe de Planta
SUPERVISA A:	N/A



1. RESPONSABILIDAD

- Utilizar correctamente la maquinaria, herramientas, instalaciones y equipos dentro del departamento de producción.
- Ejecutar las tareas asignadas; tomar las medidas necesarias y correctivas que permitan cumplir con el tiempo y alcance establecido.
- Acatar las disposiciones del Reglamento Interno.
- Notificar al jefe de planta sobre las novedades presentadas en el área de producción.

2. FUNCIONES

- Realizar las funciones solicitadas en el área de producción por el jefe de planta.
- Realizar la limpieza de los equipos utilizados en el área de producción.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 59. *Descriptivo de funciones del ayudante. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	AYUDANTE / PRODUCCIÓN	Página 5 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-003

- Asistir al jefe de planta en el requerimiento de las máquinas para el mantenimiento preventivo.
- Apoyo, traslado de materiales y productos del área de bodega.
- Apoyo en trámites externos cuando sea requeridos por el jefe de planta.

Equipo de trabajo:

- Mandiles
- Botas
- Guantes
- Cofia

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Bachiller de segundo Nivel.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia mínima de 3 meses en el área de producción.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Buenas prácticas de manufactura.

REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	No
Cambio de residencia	No
Horario Laboral	8 Horas

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO				X
TRABAJO EN EQUIPO	X			
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	X			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 60. *Descriptivo de funciones del ayudante. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	AYUDANTE / PRODUCCIÓN	Página 6 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-PRO-001-003

TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL				X
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS			X	
HABILIDAD ANALÍTICA		X		
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Administrativo y Ventas	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por los clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
-	-	-

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 61. *Descriptivo de funciones del ayudante. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones del Supervisor de ventas:

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: SUPERVISOR DE VENTAS

Figura N° 62. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	SUPERVISOR DE VENTAS / VENTAS	Página 2 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-002-002

APROBACIÓN

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 63. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	SUPERVISOR DE VENTAS / VENTAS	Página 3 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-002-002

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 5
3. PERFIL DEL CARGO 6

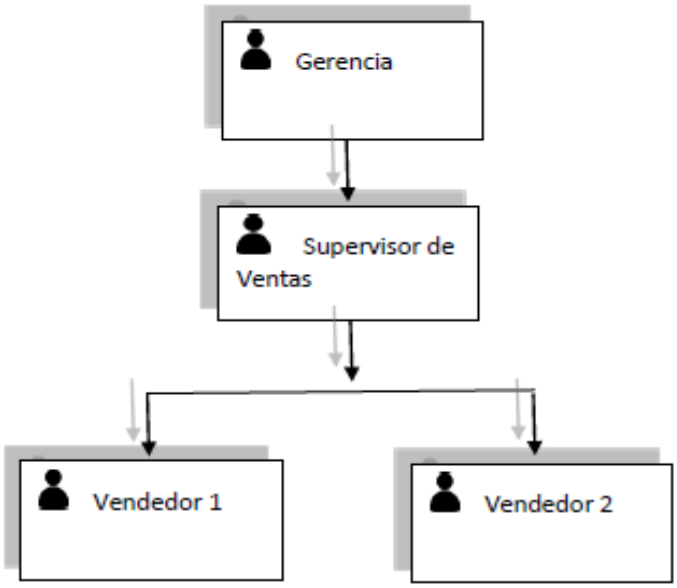
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 64. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	SUPERVISOR DE VENTAS / VENTAS	Página 4 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-002-002

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Supervisor de Ventas
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Ventas
SUPERVISADO POR:	Gerencia
SUPERVISA A:	Vendedor 1 y Vendedor 2



1. RESPONSABILIDAD

- Brindar soporte a los clientes, con el objetivo de mantener una correcta transaccionalidad de sus procesos operativos.
- Ejecutar las tareas asignadas; tomar las medidas necesarias y correctivas que permitan cumplir con el tiempo y alcance establecido.
- Cumplir con otras responsabilidades que asigne el Gerente inmediato a fines con los objetivos del proyecto u organización.
- Informar vía correo electrónico al Gerente inmediato sobre las novedades presentadas durante la ejecución de los trabajos asignados.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 65. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	SUPERVISOR DE VENTAS / VENTAS	Página 5 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-002-002

2. FUNCIONES

- Diseñar y ejecutar estrategias de campaña publicitaria.
- Formar, liderar y gestionar el desarrollo del equipo de ventas asegurando que cuenten con las herramientas necesarias para conseguir los resultados con el fin de asesorar previsionalmente a los clientes y cumplir con las metas comerciales de la compañía.
- Liderar equipo de ventas de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Velar por el cumplimiento de metas asignadas.
- Supervisar y guiar al personal a cargo para cumplir los objetivos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Captar nuevos clientes ampliando la cartera de clientes de la empresa.
- Buscar soluciones que resuelvan los problemas de la empresa y del cliente y encontrar el punto en que los dos salgan beneficiados.
- Mantener cartera existente de clientes de la empresa.
- Coordinar la solución de peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
- Desarrollar estrategias y tácticas de ventas para los distintos segmentos del mercado atendidos por la empresa.
- Establecer planes de incentivos para los clientes.
- Elaborar informes de previsión y seguimiento de ventas para Gerencia.

Equipo de trabajo:

- Laptop
- Impresora/Scanner
- Teléfono móvil

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 66. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	SUPERVISOR DE VENTAS / VENTAS	Página 6 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-002-002

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Estudiante o graduado en carreras de Marketing o Publicidad, Administración de empresas o carreras afines al cargo.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia 6 meses a 1 año en el cargo o funciones a fines.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Manejo de Excel y Word intermedio
- Conocimientos administrativos para encargarse de informe de ventas, pedidos.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	Si
Cambio de residencia	No
Horario Laboral	8 Horas

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO	X			
TRABAJO EN EQUIPO	X			
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL	X			
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	X			
HABILIDAD ANALÍTICA	X			
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 67. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	SUPERVISOR DE VENTAS / VENTAS	Página 7 de 7
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-002-002

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Administrativo y Producción	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por los clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Clientes	Alta	Soporte al cliente y Mercaderista

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 68. *Descriptivo de funciones del supervisor de ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el descriptivo de funciones del Supervisor de ventas:

DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

CARGO: VENDEDOR

Figura N° 69. *Descriptivo de funciones del vendedor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	VENDEDOR / VENTAS	Página 2 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-001-002

APROBACIÓN

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre	Jairo Salvatierra	Carlos Carrera	Carlos Carrera
Cargo	Estudiante de Titulación	Gerencia	Gerencia
Fecha	23/9/2020	23/9/2020	23/9/2020
Firma			
Versión 1.0			

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 70. *Descriptivo de funciones del vendedor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK HELADOS ARTESANALES	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	VENDEDOR / VENTAS	Página 3 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-001-002

INDICE

Pág. No.

POSICIÓN 4

1. RESPONSABILIDAD 4
2. FUNCIONES 4
3. PERFIL DEL CARGO 5

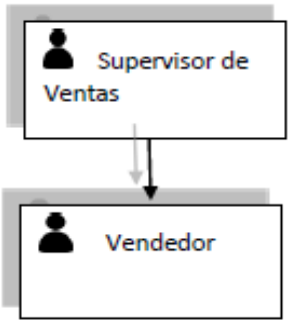
Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 71. *Descriptivo de funciones del vendedor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	VENDEDOR / VENTAS	Página 4 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-001-002

POSICIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Vendedor
ÁREA / DEPARTAMENTO:	Ventas
SUPERVISADO POR:	Supervisor de Ventas
SUPERVISA A:	N/A



1. RESPONSABILIDAD

- Brindar soporte a los clientes, con el objetivo de mantener una correcta transaccionalidad de sus procesos operativos.
- Ejecutar las tareas asignadas; tomar las medidas necesarias y correctivas que permitan cumplir con el tiempo y alcance establecido.
- Cumplir con otras responsabilidades que asigne el Supervisor de Ventas inmediato a fines con los objetivos del proyecto u organización.
- Realizar trabajos de impulsador(a) y mercaderista asignados por el departamento de ventas.

2. FUNCIONES

- Atender los requerimientos solicitados por los clientes por los medios de WhatsApp y Facebook.
- Registrar la información personal del cliente previo a la compra del producto.
- Velar por el cumplimiento de metas asignadas.

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 72. *Descriptivo de funciones del vendedor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
	VENDEDOR / VENTAS	Página 5 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-001-002

- Realizar el seguimiento a clientes antiguos y captar nuevos clientes ampliando la cartera de clientes de la empresa.
- Retroalimentar a la empresa informando en lo que sucede en el mercado: inquietudes de los clientes, reclamos, agradecimientos y sugerencias.
- Coordinar con el cliente para la entrega del producto final.
- Realizar el servicio de postventa para calificar la atención al cliente y calidad del producto.
- Establecer planes de incentivos para los clientes.
- Elaborar informes de previsión y seguimiento de ventas para el supervisor de ventas.

Equipo de trabajo:

- Laptop
- Viáticos de movilización

Ubicación física del colaborador:

- Heladería Artesanal CAR VIK

3. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL:

- Bachiller de segundo Nivel o Estudiante en la Carrera de Marketing o carreras afines al cargo.

Nota: En caso de que la experiencia sea la requerida por el Perfil, podrá homologar la formación educativa.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

- Experiencia 3 meses a 1 año en el cargo o funciones a fines.

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- Manejo de Excel y Word intermedio
- Conocimientos administrativos para encargarse de informe de ventas, pedidos.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO

Edad	Indistinto
Disponibilidad de viajar	Si
Cambio de residencia	No

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 73. *Descriptivo de funciones del vendedor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

	FUNCIONES Y PERFILES	Rev. No. A Fecha: 23/09/2020
CAR-VIK	VENDEDOR / VENTAS	Página 6 de 6
Empresa/ División: CAR VIK	Alcance: General	Código: A-VEN-001-002

Horario Laboral	8 Horas

HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES:

COMPETENCIA	ALTA	MEDIA	BAJA	N/A
LIDERAZGO		X		
TRABAJO EN EQUIPO	X			
MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	X			
TOLERANCIA A LA PRESIÓN	X			
RESPONSABILIDAD	X			
MANEJO DE PERSONAL				X
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	X			
HABILIDAD ANALÍTICA	X			
INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD	X			

RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Administrativo y Producción	Alta	Canalizar los requerimientos solicitados por los clientes.

RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Clientes	Alta	Impulsador(a) y Mercaderista

Documento Controlado, Prohibida su Reproducción y /o Distribución sin permiso previo

Figura N° 74. *Descriptivo de funciones del vendedor. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

A continuación se presenta los manuales de procedimientos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK, los cuales están desglosados de la siguiente manera:

- Manual de procedimientos para dirección administrativa
- Manual de procedimientos para la supervisión de la producción.
- Manual de procedimientos para la gestión de la producción.
- Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas.
- Manual de procedimientos para la gestión de las ventas.

En la siguiente figura se muestra el manual de procedimientos para dirección administrativa:

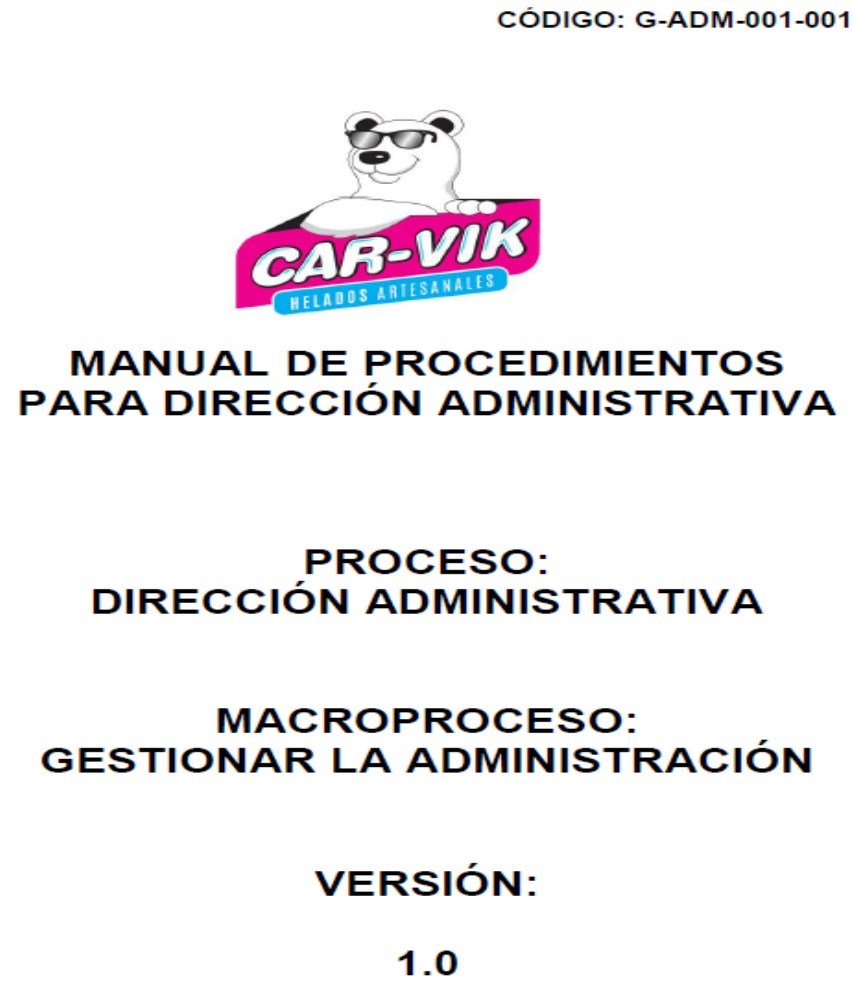


Figura N°75. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

HOJA DE APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Jairo Salvatierra	Estudiante de Titulación	23/09/2020	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Aprobado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 76. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

NOMBRE DEL MANUAL	
CÓDIGO:	G-ADM-001-001
MACROPROCESO:	Gestionar la Administración
SUBPROCESO:	Manual de procedimientos para la dirección Administrativa
PROCESO:	Dirección Administrativa

CONTROL DE VERSIONES				
Ver. #	**Elaborado**	**Fecha**	**Motivo de la Actualización**	**Comentarios**
1.0	Jairo Salvatierra	13/08/2020	Creación del manual	Creación del manual

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 77. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 5
3. ALCANCE 5
4. POLÍTICAS 6
5. PROCEDIMIENTOS 7
5.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE UN NUEVO EMPLEADO A LA EMPRESA. 7
5.2 PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR LA COMPRA DE HELADOS DE UN CLIENTE 8
5.4 PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA 9
5.5 PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LA EMPRESA. 10
5.6 PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE SRI 11
5.7 PROCEDIMIENTO DE COMPRA PARA MANTENIMIENTOS DE MAQUINARIAS. 12
6. RESPONSABLES 13
7. DIAGRAMA DE FLUJO 14
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO REGISTRO DE NUEVOS EMPLEADOS. 14
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE REGISTRO DE COMPRA DE HELADOS. 15
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGO A NÓMINA 16
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA 17
7.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS 18
7.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGO SRI 19
7.7 DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRA PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS. 21
8. ORGANIGRAMA 22
9. REFERENCIAS 22
10. GLOSARIO DE TÉRMINOS 22

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 78. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del Jefe de planta en el departamento de producción.

Este documento comprende en forma ordenada y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en el departamento de producción.

Es importante señalar, que el presente documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la estructura orgánica de la empresa, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, responsabilidades necesarios para dar un manejo adecuado a la dirección administrativa de la planta productora CAR VIK.

3. ALCANCE

Este manual de procedimientos define los pasos a seguir, para que sirvan de apoyo al personal del departamento adminsitrativo de la planta productora CAR VIK.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 79. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

4. POLÍTICAS

Sera responsabilidad del Asistente Contable:

- Realizar el registro de todos los impuestos pagados de la planta productora CAR VIK.
- Actualizar las cuentas por pagar a los proveedores.
- Actualizar las cuentas por cobrar y emitir la factura.
- Asistir con la revisión de gastos, registros de nómina, etc. según lo asignado.
- Brindar asistencia y apoyo al personal de la empresa.
- Informar a la gerencia y compilar informes / resúmenes sobre áreas de actividad.
- Investigar, rastrear y restaurar problemas y discrepancias de contabilidad o documentación.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 80. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE UN NUEVO EMPLEADO A LA EMPRESA.

Gerencia

1. Notificar al asistente contable la aprobación para la contratación de un nuevo empleado a la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Asistente Contable

2. Receptar de Gerencia aprobación de ingreso de un nuevo empleado a la empresa.
3. Solicitar al nuevo empleado copia de papeles personales para elaboración del nuevo contrato.
4. Elaborar el contrato en base a la información personal facilitada por el nuevo empelado (cédula, papel de votación, número de cuenta bancaria).
5. Presentar a Gerencia el contrato para su respectiva revisión, aprobación y firma.

Gerencia

6. Receptar el nuevo contrato para su aprobación y firma.
7. Notificar al asistente contable aprobación del contrato.

Asistente Contable

8. Receptar contrato firmado y aprobado por Gerencia.
9. Proceder a ingresar en el navegador a la página del SUT (Ministerio de Trabajo) con usuario y clave de la empresa.
10. Ingresar y elegir la opción datos del trabajador y actas de finiquito.
11. Elegir la opción de ingresar datos del trabajador y aceptar los términos de condiciones.
12. Ingresar los datos del nuevo colaborador (Ubicación) y dar clic en continuar.
13. Elegir el modo de ejecución presencial, elegir el periodo permanente (establece las 40 horas a la semana laboral) y dar clic guardar.
14. Seguir a la siguiente hoja y llenar los datos complementarios del nuevo colaborador (fecha de suscripción de contrato, provincia de suscripción de contrato, día de inicio de jornada, hora de inicio de jornada, fin de hora de jornada, periodo de descanso en minutos y forma de pago vía transferencia).
15. Establecer en clausulas adicionales agregar el contrato firmado por el nuevo colaborador en PDF y dar clic en guardar.
16. Para finalizar en advertencia dar clic en guardar para el registro del contrato de la empresa.
17. Ingresar en el navegador a la página del IESS.
18. Dar clic en empleador, seleccionar aviso de entrada y salida.
19. Ingresar el usuario y clave del empleador en la nueva ventana y dar clic en ingresar.
20. Dar clic en el lado izquierdo superior en aviso de entrada
21. Genera una nueva ventana e ingresar el número de cedula del nuevo colaborador, dar clic en agregar y dar clic en enviar lista.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 81. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

22. Posterior genera una ventana de registrar novedades de la persona registrada y dar clic en relación de trabajo para seleccionar código de trabajo.
23. Posterior dar clic en la actividad sectorial e ingresar el número de la actividad, a continuidad llenar la denominación (ocupación del colaborador), establecer el sueldo del nuevo colaborador y para finalizar llenar la dirección del nuevo empleado.
24. Finalizar dando clic enviar aviso y aceptar, visualizar en PDF el aviso de entrada del nuevo colaborador para posterior impresión para archivar.
25. Notificar a Gerencia que se encuentra el nuevo personal registrado en la empresa.

5.2 PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR LA COMPRA DE HELADOS DE UN CLIENTE

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantos helados desea.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de helados, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
4. Registrar el pedido del cliente para llevar un control de las ventas.
5. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de los helados artesanales.

Supervisor de Ventas

6. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido y el abono respectivo del cliente.
7. Notificar al departamento administrativo el abono respectivo o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.

Asistente Contable

8. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.
9. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
10. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
11. Realizar la firma autorizada y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.
12. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
13. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 82. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5.3 PROCEDIMIENTO DE PAGO A NÓMINA

Asistente Contable

1. Registrar el personal de la planta productora en un archivo de pago de nómina mensual.
2. Verificar las horas laboradas por el personal de la planta productora y en caso de existir horas extras registrarlas en el archivo de pago de nómina mensual.
3. Ingresar en el portal del IESS y descargar las planillas de préstamos quirografarios e hipotecarios, extensión salud cónyuge para el respectivo descuento en el archivo de pago de nómina.
4. Realizar el cálculo de la mensualidad a percibir del personal de la planta productora.
5. Presentar el archivo de pago de nómina a Gerencia para aprobación.

Gerencia

6. Receptar el archivo de pago de nómina para la respectiva aprobación.
7. Notificar al asistente contable la aprobación del archivo de pago de nómina.

Asistente Contable

8. Receptar aprobación del archivo de pago de nómina de Gerencia.
9. Ingresar a la plataforma del respectivo banco con usuario y clave.
10. Verificar los valores a ingresar para cada personal en el archivo de pago a nómina para su respectivo pago vía transferencia bancaria.
11. Realizar la respectiva notificación vía WhatsApp o mensaje de texto a cada colaborador la acreditación de su respectivo pago mensual.
12. Realizar el archivo de rol de pago de cada colaborador.
13. Proceder acercarse a cada área de trabajo para su posterior firma de rol de pago.
14. Entregar una copia de constancia del pago y la otra copia archivar para la empresa.

5.4 PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

Jefe de planta

1. Realizar la verificación de la materia disponible en la bodega
2. Realizar el check list de requisición de materia prima.
3. Notificar al asistente contable la requisición de materia prima para elaborar helados artesanales. (cartones, vasos térmicos, tarrinas térmicas, cucharas plásticas, leche, frutas, palitos para paletas, barquillo de cono).

Asistente Contable

1. Verificar el check list de materia prima solicitado por el jefe de planta.
2. Realizar la cotización de los insumos para presentar a Gerencia para aprobación.

Gerencia

3. Receptar listado de compra de materia prima para su respectiva aprobación.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 83. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

4. Dar el visto bueno para la compra de la materia prima y notificar al asistente contable proseguir con la compra.

Asistente Contable

5. Receptar aprobación de la compra de la materia prima por parte de Gerencia.
6. Realizar el pedido a los respectivos proveedores de lo solicitado por el Jefe de planta para la elaboración de los helados artesanales.

Proveedor

7. Receptar solicitud de compra de insumos
8. Realizar el despacho de los insumos.

Asistente Contable

9. Receptar los insumos por parte de los proveedores y la factura del proveedor.
10. Notificar al Jefe de planta para la respectiva revisión de la materia prima solicitada.

Jefe de Planta

11. Realizar la verificación de la materia prima
12. Dar el visto bueno y notificar al asistente contable que toda la materia prima se encuentra correcta.

Asistente Contable

13. Receptar visto bueno del jefe de planta de la requisición de la materia prima.
14. Proceder a realizar la cancelación de los valores generados en la factura de compra de la materia prima
15. Registrar en el archivo de compras, la compra ejecutada de la materia prima de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

5.5 PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.

Asistente Contable

1. Receptar las respectivas planillas de pago de la energía eléctrica, agua potable e internet.
2. Elaborar archivo de pago de los servicios básicos del mes correspondiente para presentación a Gerencia.

Gerencia

3. Receptar archivo de pago del mes establecido para su respectiva revisión y aprobación del pago.
4. Notificar al asistente contable aprobación para realizar el pago de los servicios básicos.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 84. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

Asistente Contable

5. Receptar notificación de aprobación de Gerencia para pagos de los servicios básicos.
6. Ingresar a la plataforma del respectivo banco con usuario y clave.
7. Solicitar a Gerencia el código de seguridad e ingresarlo.
8. Dirigirse a pago de servicios y seleccionar el servicio a pagar: agua, luz o internet.
9. Ingresar el código del servicio y verificar los valores a cancelar.
10. Realizar el pago del servicio seleccionado y posterior impresión del pago del servicio.
11. Archivar el pago del servicio básico del mes correspondiente.

5.6 PROCEDIMIENTO DE PAGOS DE SRI
DECLARACIÓN DEL IVA
Asistente Contable

1. Ingresar al portal del SRI y elegir SRI en línea.
2. Verificar en el lado izquierdo y seleccionar declaraciones, posterior dar clic en declaraciones de impuestos y seleccionar elaboración y envió de declaraciones.
3. Ingresar con usuario y clave en la nueva ventana generada.
4. Verificar los formularios y seleccionar impuesto al valor agregado (IVA).
5. Seleccionar el tipo de obligación: declaración mensual (ingresar el mes y el año) o semestral (ingresar el año y el semestre) y posterior dar clic en siguiente.
6. Identificar el tipo de declaración, en caso de ser sustitutiva no se debe ingresar el número de su declaración original.
7. Posterior responder las preguntas generadas en el sistema y posterior dar clic en siguiente.
8. Verificar la página generada a raíz de las preguntas resueltas en el sistema, donde se verificara las acciones del formulario.
9. Ingresar la información requerida a la declaración y dar clic en siguiente.
10. Comprobar el resumen de la declaración y dar clic en siguiente.
11. Verificar los medios de pago y seleccionar convenio de débito para registrar la cuenta a debitar para realizar el pago del impuesto al valor agregado (IVA).
12. Imprimir el comprobante de pago electrónico del impuesto al valor agregado (IVA).

IMPUESTO A LA RENTA
Asistente Contable

1. Ingresar al portal del SRI y elegir SRI en línea.
2. Verificar en el lado izquierdo y seleccionar declaraciones, posterior dar clic en declaraciones de impuestos y seleccionar elaboración y envió de declaraciones.
3. Ingresar con usuario y clave en la nueva ventana generada.
4. Verificar los formularios, seleccionar impuesto a la renta y elegir formulario renta sociedades.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 85. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

5. Seleccionar el período fiscal y dar clic en siguiente.
6. Posterior responder las preguntas generadas en el sistema.
7. Realizar la carga del archivo de la declaración y posterior dar clic en siguiente.
8. Verificar la información del formulario e ingresar la información requerida para el impuesto a la renta (ingresar información de la declaración anterior) y dar clic en siguiente.
9. Comprobar el resumen de la declaración y dar clic en siguiente.
10. Verificar los medios de pago y seleccionar convenio de débito para registrar la cuenta a debitar para realizar el pago del impuesto a la renta.
11. Imprimir el comprobante de pago electrónico del impuesto a la renta.

5.7 PROCEDIMIENTO DE COMPRA PARA MANTENIMIENTOS DE MAQUINARIAS.

Jefe de planta

1. Generar la revisión periódica de las máquinas de la planta productora y llenar el check list de las piezas para generar la solicitud de pedido de compra.
2. Notificar al asistente contable las piezas requeridas para los mantenimientos de las máquinas.

Asistente Contable

3. Receptar check list de las piezas requeridas para el mantenimiento de las máquinas.
4. Realizar la cotización de las piezas para el mantenimiento de las máquinas.
5. Presentar la cotización a Gerencia para su respectiva aprobación.

Gerencia

6. Receptar cotización de las piezas requeridas para los mantenimientos de las máquinas para aprobación.
7. Notificar al asistente contable la aprobación para realizar la compra de las piezas.

Asistente Contable

8. Receptar aprobación de la compra de los materiales para mantenimiento a las máquinas por parte de Gerencia.
9. Realizar el pedido a los respectivos proveedores de lo solicitado por el Jefe de planta para la compra de los materiales de mantenimiento de las máquinas

Proveedor

10. Receptar solicitud de compra de los materiales de mantenimiento.
11. Realizar el despacho de los materiales de mantenimiento.

Asistente Contable

12. Receptar los materiales de mantenimiento por parte de los proveedores y la factura del proveedor.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 86. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

13. Notificar al Jefe de planta para la respectiva revisión de los materiales solicitados.

Jefe de Planta

14. Realizar la verificación de los materiales para el mantenimiento.
15. Dar el visto bueno y notificar al asistente contable que todos los materiales se encuentra correcta.

Asistente Contable

16. Receptar visto bueno del jefe de planta de la requisición de los materiales solicitados para mantenimiento.
17. Proceder a realizar la cancelación de los valores generados en la factura de compra de los materiales.
18. Registrar en el archivo de compras, la compra ejecutada de los materiales de mantenimiento de máquinas de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

6. RESPONSABLES

A continuación, se detalla los responsables vinculados en el manual de procedimientos del departamento administrativo:

Asistente Contable – Departamento administrativo

- Registrar el nuevo personal en la empresa.
- Realizar pago a la nómina.
- Solicitar aprobaciones de compra a Gerencia.
- Realizar pago de los servicios básicos.
- Realizar las compras de materia prima, insumos y materiales de mantenimiento para maquinarias.
- Realizar las declaraciones del SRI.

Supervisor de ventas – Departamento de ventas

- Notificación de solicitud de facturación de pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta – Departamento de producción

- Solicitud de compras de materia prima, insumos y materiales de mantenimiento para maquinarias.
- Verificar la entrega de la materia prima, insumos y materiales de mantenimiento para maquinarias.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 87. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

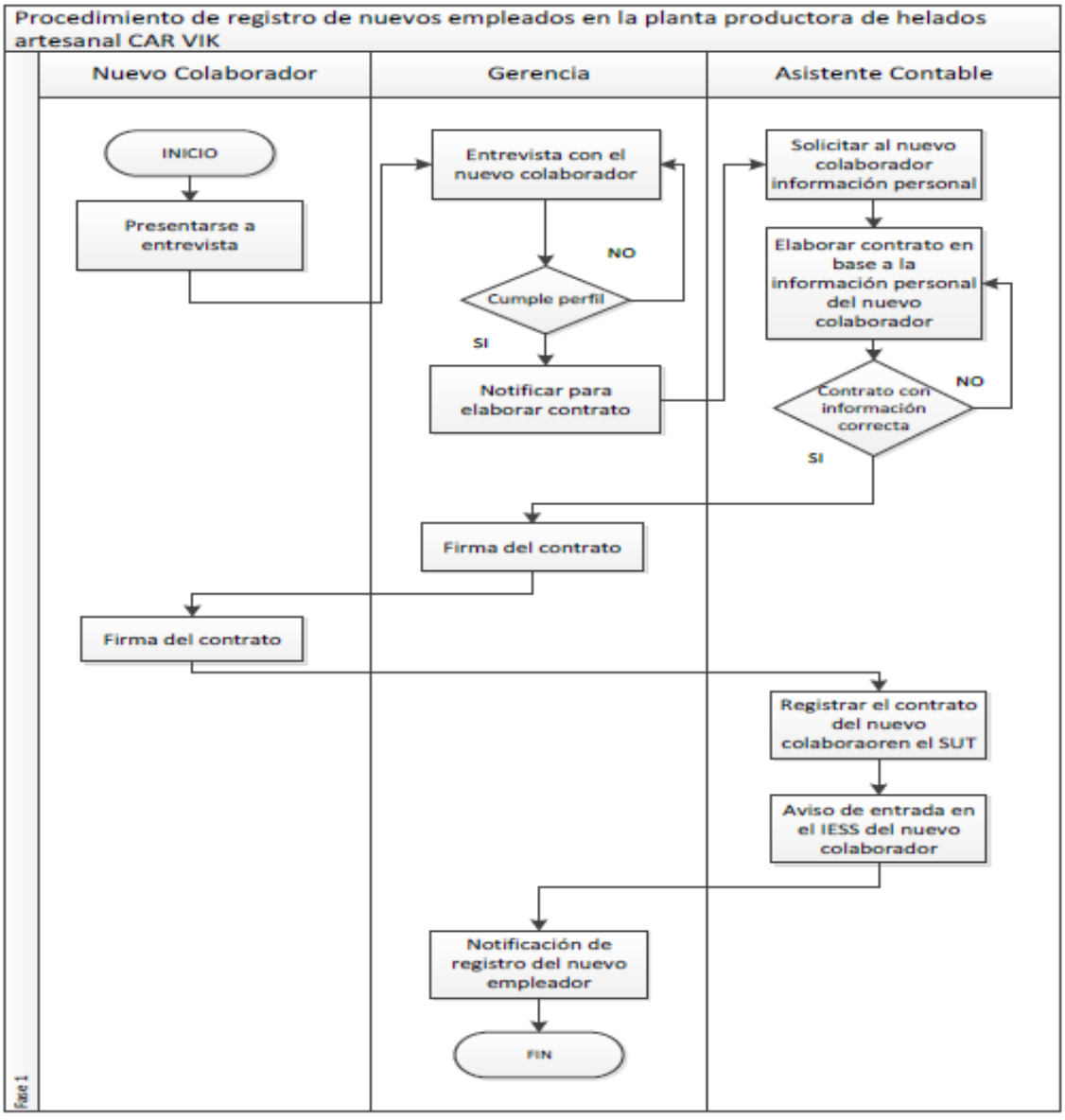
CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

Gerencia

- Revisión y aprobación de compras
- Aprobación de contratos a nuevos empleados

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO REGISTRO DE NUEVOS EMPLEADOS.

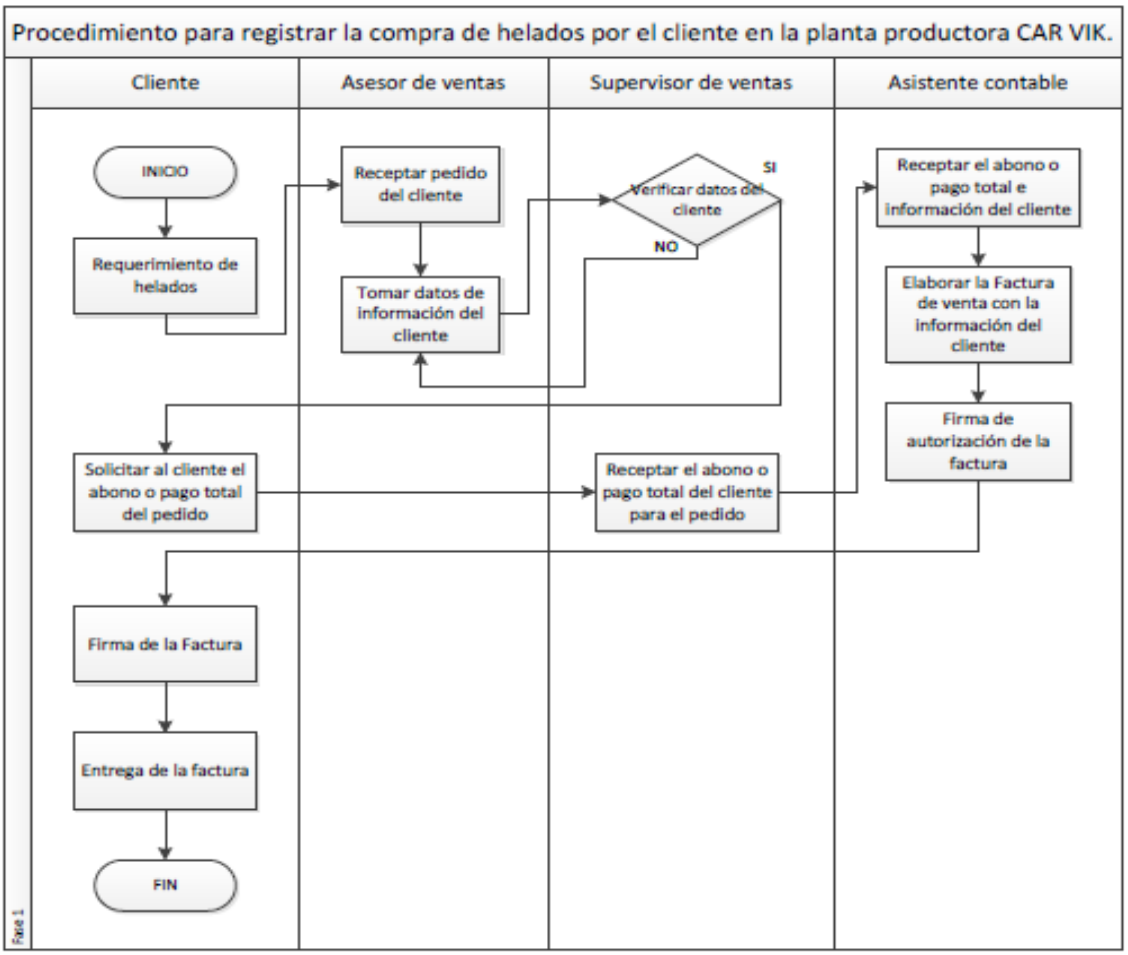


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 88. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

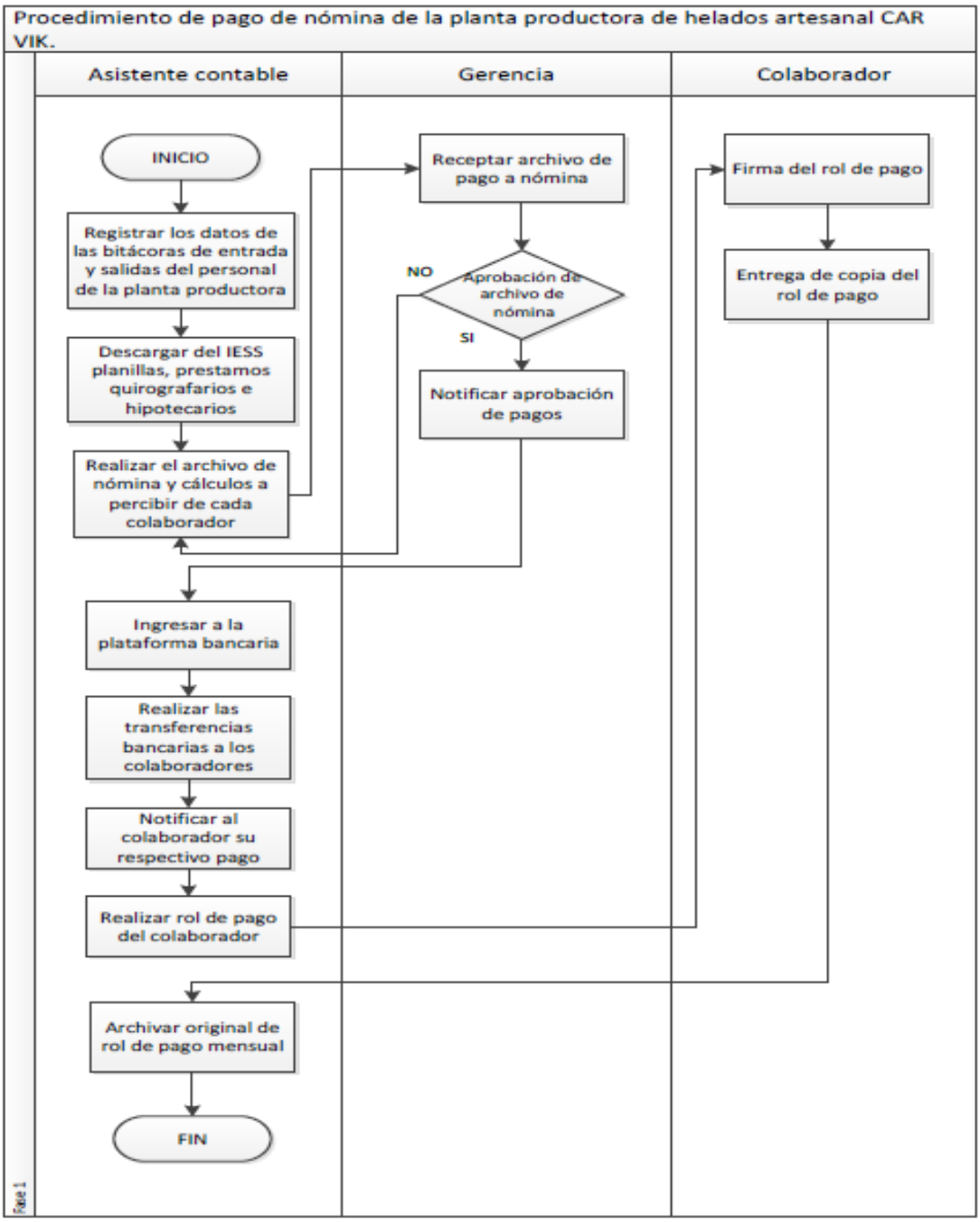
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE REGISTRO DE COMPRA DE HELADOS.



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 89. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGO A NÓMINA.



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 90. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

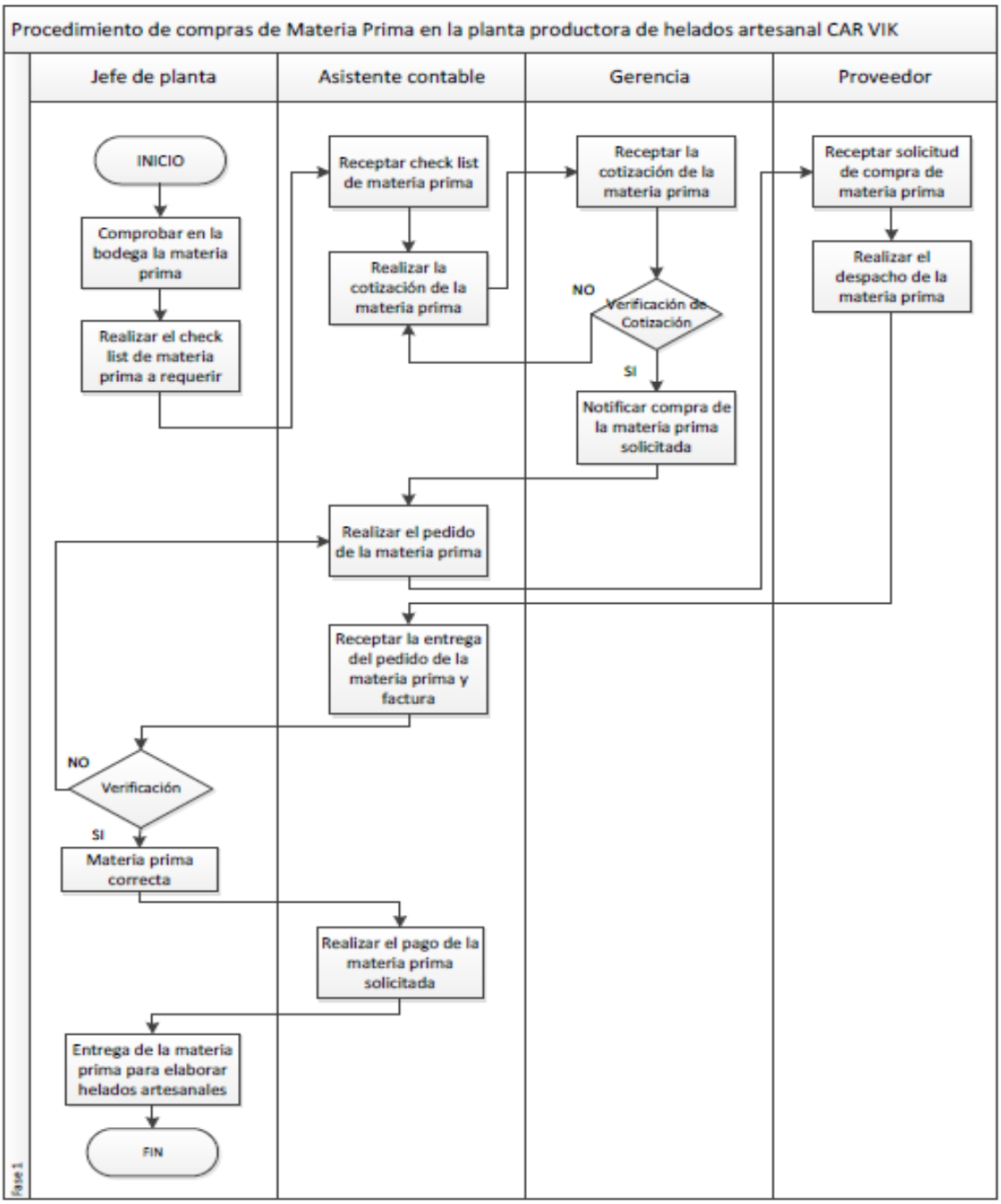
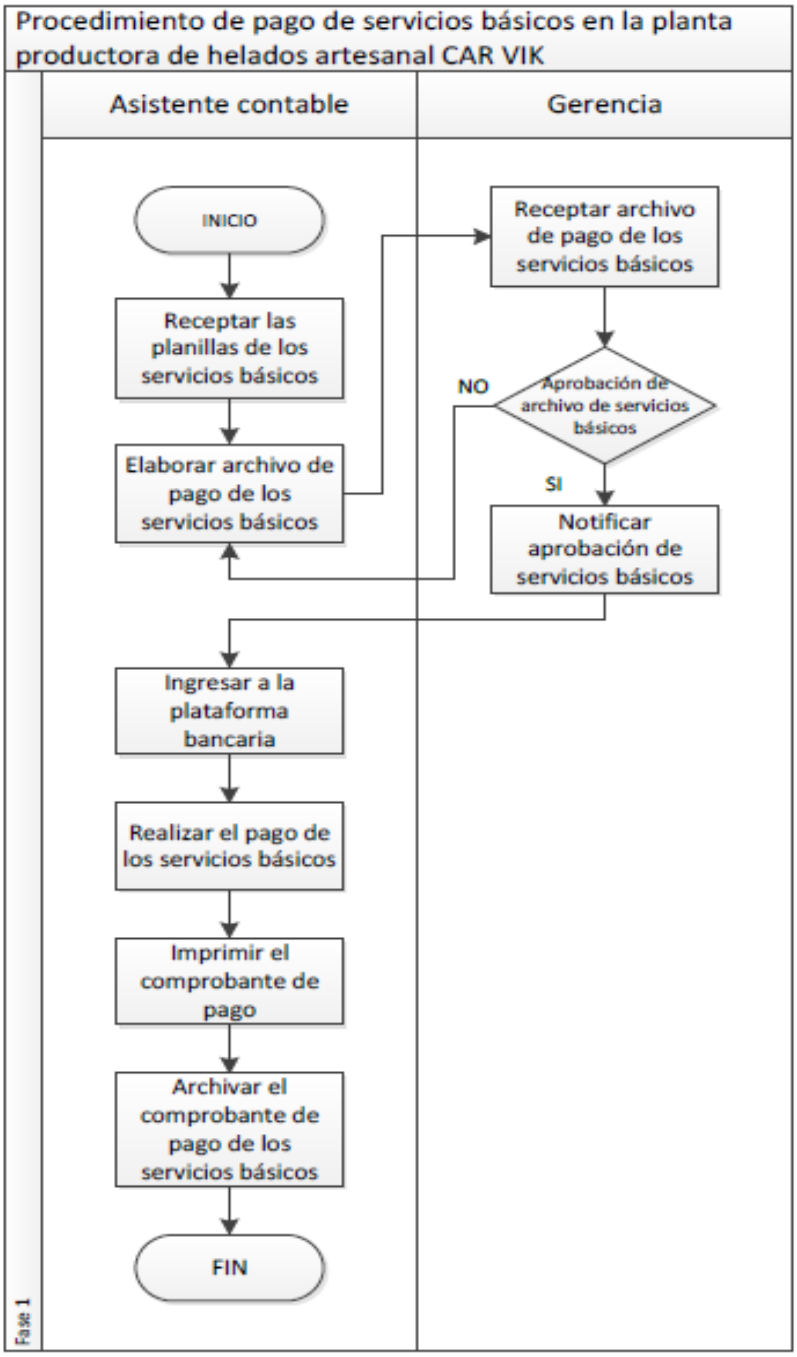


Figura N° 91. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 92. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGO SRI
PAGO AL IMPUESTO DEL VALOR AGREGADO (IVA)

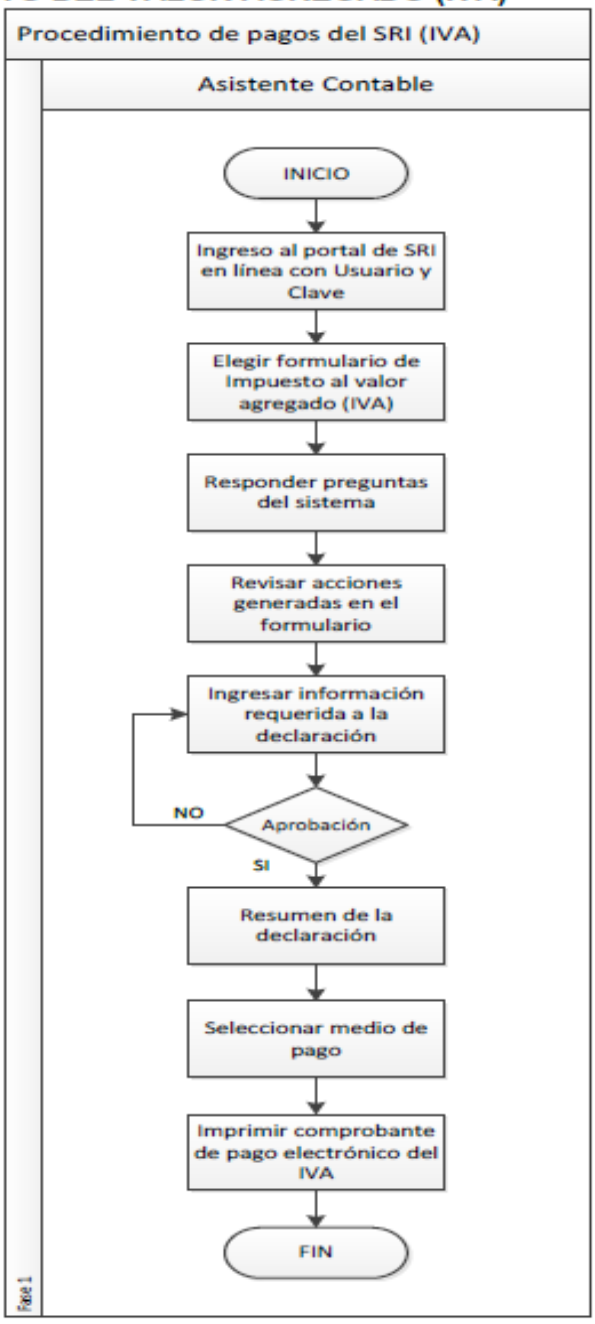


Figura N° 93. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

PAGO A LA RENTA

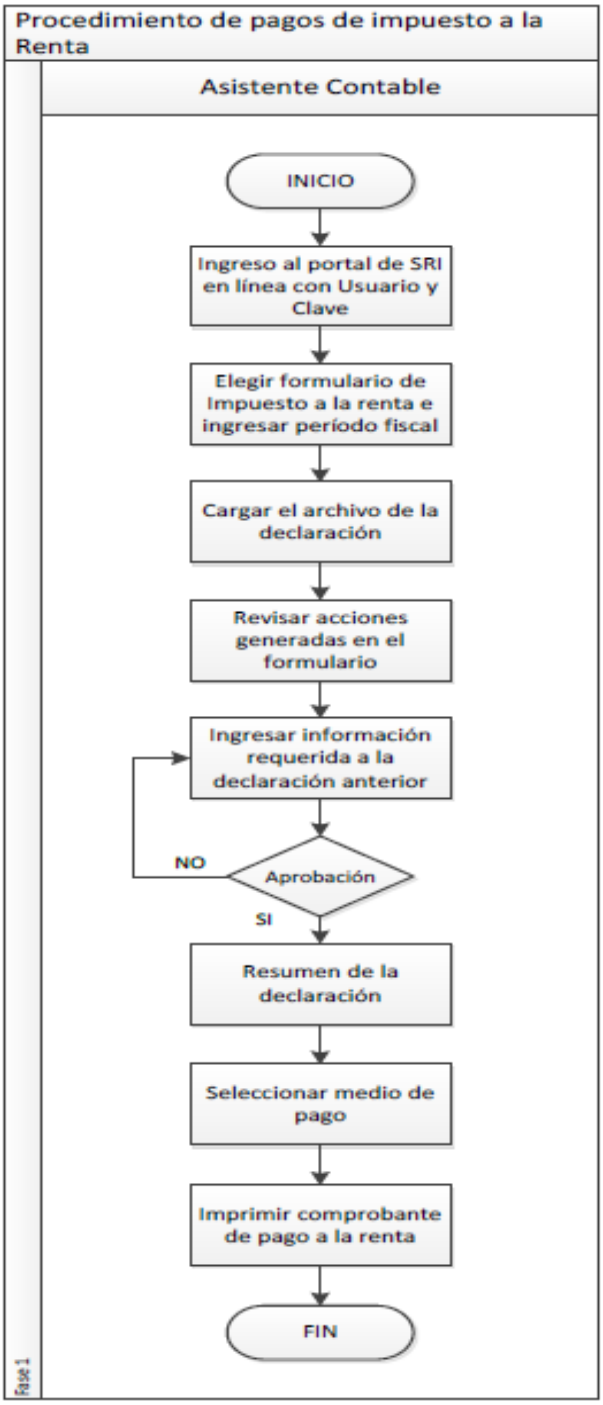
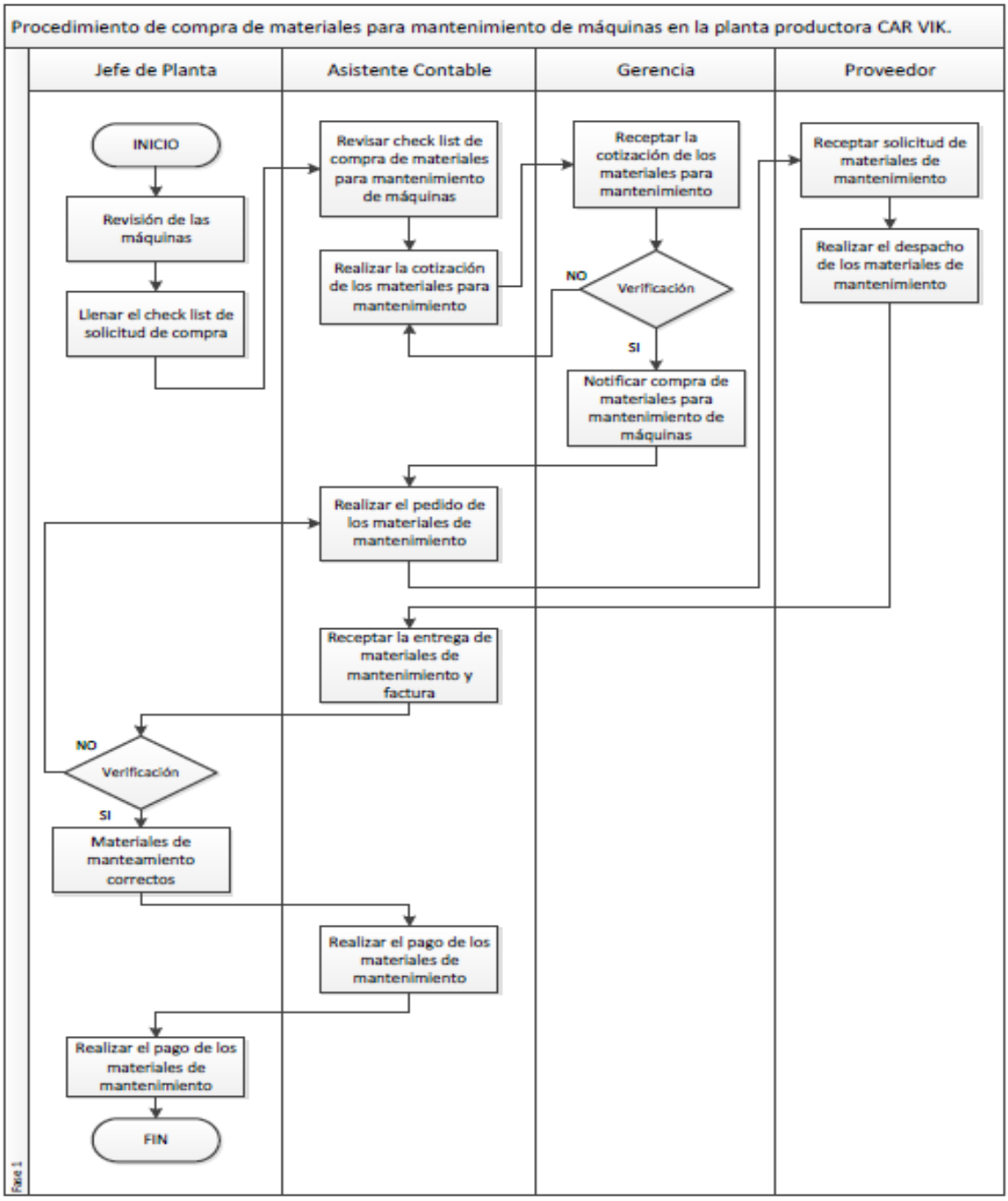


Figura N° 94. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.7 DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRA PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS.

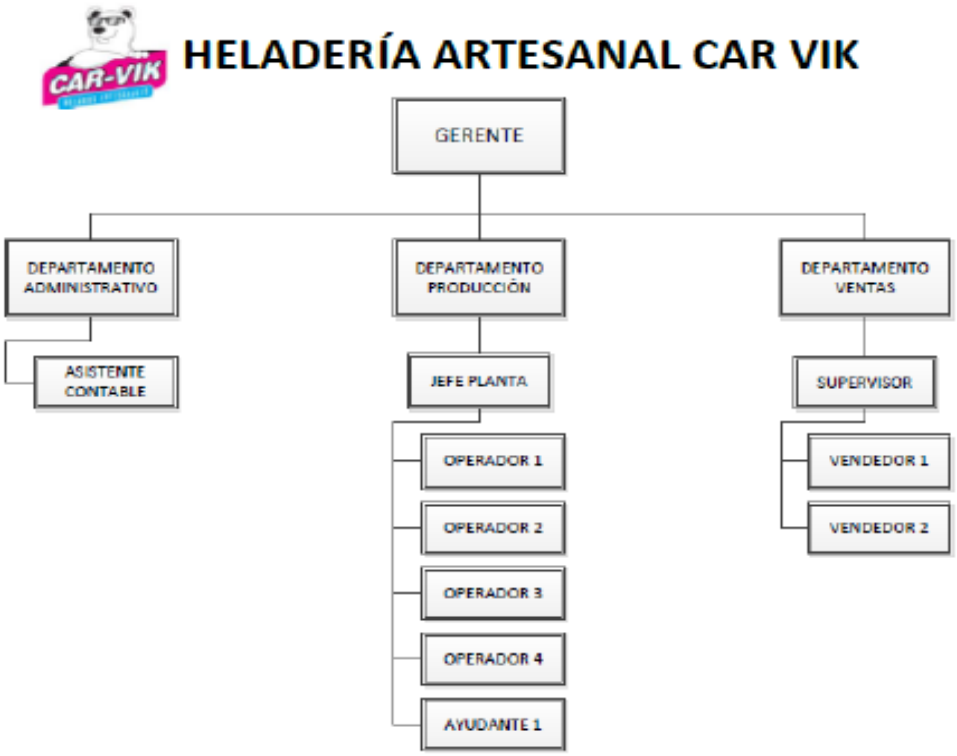


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 95. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Dirección Administrativa*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

8. ORGANIGRAMA



9. REFERENCIAS

Se procede a tener como referencia la siguiente documentación de soporte para la elaboración del siguiente manual de procedimientos:

- G-ADM-001-002 Descriptivo de Funciones de Asistente Contable

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Manual: Representa la documentación básica que se requiere para formalizar los procesos, tareas y acciones, para ser eficaces y eficientes, en la obtención de las metas y objetivos de la empresa minimizando los errores.
- Manual de procedimientos: Es un documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.
- Diagrama de flujo: Técnica que permite la representación gráfica de los pasos, operaciones o actividades que tienen lugar a lo largo del proceso y en el que figuran datos que consideran útiles para su análisis.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 96. *Manual de procedimientos para dirección administrativa. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En la siguiente figura se muestra el manual de procedimientos para la gestión de la producción:

CÓDIGO: A-PRO-001-001

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

PROCESO:
GESTIONAR LA PRODUCCIÓN

MACROPROCESO:
ADMINISTRAR LA PRODUCCIÓN

VERSIÓN:

1.0

Figura N° 97. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

HOJA DE APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Jairo Salvatierra	Estudiante de Titulación	23/09/2020	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Aprobado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 98. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

NOMBRE DEL MANUAL	
CÓDIGO:	A-PRO-001-001
MACROPROCESO:	Administrar la Producción
SUBPROCESO:	Manual de procedimientos para la gestión de la producción
PROCESO:	Gestionar la producción

CONTROL DE VERSIONES				
Ver. #	**Elaborado**	**Fecha**	**Motivo de la Actualización**	**Comentarios**
1.0	Jairo Salvatierra	23/09/2020	Creación del manual	Creación del manual

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 99. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 5
3. ALCANCE 5
4. POLÍTICAS 6
5. PROCEDIMIENTOS 7
5.1 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CONOS ARTESANALES 7
5.2 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR TARRINAS 1/2 LITRO ARTESANALES 8
5.3 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR HELADOS DE CREMA ARTESANALES 9
5.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR VASITOS DE HELADOS 11
5.5 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EMPASTADO DE CHOCOLATE 12
6. RESPONSABLES 13
7. DIAGRAMA DE FLUJO 14
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR CONOS HELADOS ARTESANAL 14
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR TARRINAS DE 1/2 LITRO DE HELADOS ARTESANAL 15
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR HELADOS DE CREMA ARTESANAL 16
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR HELADOS DE VASITO ARTESANAL 17
7.5 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR EMPASTADO DE CHOCOLATE 18
8. ORGANIGRAMA 19
9. REFERENCIAS 19
10. GLOSARIO DE TÉRMINOS 19

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 100. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del operador y el ayudante en el departamento de producción.

Este documento comprende en forma ordenada y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en el departamento de producción.

Es importante señalar, que el presente documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la estructura orgánica de la empresa, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

2. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que permitan cumplir con la oportunidad y eficiencia la producción de los helados artesanales de la planta productora CAR VIK.

3. ALCANCE

El presente manual contiene una serie de pasos que aplican desde la recepción de la materia prima hasta el despacho de producto terminado de la línea de producción de la planta productora CAR VIK.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 101. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

4. POLÍTICAS

Sera responsabilidad del operador y ayudante de producción:

- Elaborar los helados artesanales aplicando buenos procesos de manufactura.
- Utilizar correctamente la maquinaria, herramientas, instalaciones y equipos dentro del departamento de producción.
- Utilizar los utensilios adecuados para la elaboración de los helados artesanales.
- Mantener el área de trabajo correctamente limpia.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 102. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CONOS ARTESANALES

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantos conos desea.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de helados, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Llevar un control de la venta realizada.
4. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de los conos artesanales.

Supervisor de Ventas

5. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido.
6. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
7. Notificar al departamento administrativo el abono respectivo o cancelación total del cliente para la elaboración de los conos artesanales.

Asistente Contable

8. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los conos artesanales.
9. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
10. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
11. Realizar la firma autorizada y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.
12. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
13. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

14. Receptar el pedido del asistente contable y solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de los conos.

Operador

15. Verificar el pedido solicitado para la elaboración de conos.
16. Verificar en el área de bodega los respectivos recursos para la elaboración de los conos (leche, azúcar, frutas, conos de barquillo).
17. Ejecutar el desfunde de la leche en el recipiente.
18. Realizar la respectiva mezcla de la azúcar con emulsificante-estabilizante y sal para generar el espesante.
19. Realizar la mezcla mediante la batida de la leche con el espesante para generar una mezcla general.
20. Establecer en recipientes la mezcla general y el respectivo sabor de fruta solicitado por el cliente hasta coger en la mezcla el color elegido.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 103. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

21. Realizar la colocación de la mezcla general con la fruta en la respectiva máquina.
22. Esperar alrededor de 10 min hasta que el helado se ponga duro en la máquina.
23. Realizar el relleno en los conos de barquillos.
24. Realizar la colocación del empastado de chocolate al cono de helado.
25. Colocar los conos ya empastados de chocolate en las planchas para perchar los helados para su respectiva refrigeración en la cámara de frío.
26. Posterior retiro de la cámara de frío los conos artesanales para su traslado a la maquina selladora (empaquetado) de los conos.
27. Se procede a guardar en las cajas de cartón para su respectiva refrigeración y posterior entrega.
28. Se notifica al Jefe de Planta la elaboración del pedido del cliente.

Jefe de Planta

29. Recepta la notificación del área de producción que se encuentra almacenado el pedido del cliente.
30. Se coordina con la información levantada por el asesor de ventas la entrega al punto que el cliente solicito posterior a una respectiva llamada de notificación de entrega.

5.2 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR TARRINAS 1/2 LITRO ARTESANALES

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantas tarrinas de 1/2 litro desea adquirir.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de tarrinas, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Llevar un control de la venta realizada.
4. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de tarrinas de helados.

Supervisor de Ventas

5. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido.
6. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
7. Notificar al departamento administrativo el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de las tarrinas de helados.

Asistente Contable

1. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de las tarrinas de 1/2 litro.
2. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
3. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
4. Realizar la firma de autorización y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 104. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
6. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

8. Receptar el pedido del asistente contable y solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de las tarrinas de 1/2 litro.

Operador

9. Verificar el pedido solicitado para la elaboración de las tarrinas de 1/2 litro.
10. Verificar en el área de bodega los respectivos recursos para la elaboración de las tarrinas (leche, azúcar, frutas, tarrina térmica).
11. Ejecutar el desfunde de la leche en el recipiente.
12. Realizar la respectiva mezcla de la azúcar con emulsificante-estabilizante y sal para generar el espesante.
13. Realizar la mezcla mediante la batida de la leche con el espesante para generar una mezcla general.
14. Establecer en recipientes la mezcla general y el respectivo sabor de fruta solicitado por el cliente hasta coger en la mezcla el color elegido.
15. Realizar la colocación de la mezcla general con la fruta en la respectiva máquina.
16. Esperar alrededor de 10 min hasta que el helado endure en la máquina.
17. Realizar el relleno en las tarrinas térmicas de 1/2 litro todo a su respectivo nivel.
18. Proceder a colocar el producto terminado de las tarrina de 1/2 litro a refrigeración en la cámara de frío.
19. Posterior retiro de la cámara de frío de las tarrinas helados para su respectivo guardado en cajas y posterior entrega.
20. Se notifica al Jefe de Planta la elaboración del pedido del cliente se encuentra listo para entregar.

Jefe de Planta

21. Recepta la notificación del área de producción que se encuentra listo el pedido del cliente.
22. Se coordina con la información levantada por el asesor de ventas la entrega al punto que el cliente solicito posterior a una respectiva llamada de notificación de entrega.

5.3 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR HELADOS DE CREMA ARTESANALES

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantos helados de crema desea adquirir.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de tarrinas, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Llevar un control de la venta realizada.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 105. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

4. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de helados de crema.

Supervisor de Ventas

5. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido
6. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
7. Notificar al departamento administrativo el abono o cancelación total respectiva del cliente para la elaboración de los helados de crema.

Asistente Contable

8. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados de crema.
9. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
10. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
11. Realizar la firma de autorización y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.
12. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
13. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

14. Receptar el pedido del asistente contable y solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de los helados de crema.

Operador

15. Verificar el pedido solicitado para la elaboración de helados de crema.
16. Verificar en el área de bodega los respectivos recursos para la elaboración de los helados de crema (crema, leche, azúcar, fruta).
17. Realizar la colocación de crema en la olla de batir y el desfunde de la leche en temperatura fría para realizar la mezcla.
18. Colocar el azúcar en la mezcla preparada y dejar batir.
19. Verificar que se encuentre la mezcla en su punto y no espesa.
20. Ir separando la mezcla principal y el respectivo sabor de fruta solicitado por el cliente.
21. Ir colocando la respectiva mezcla en las bandejas para su respectiva congelación.
22. Ir verificando mientras se va congelando el helado de crema para su posterior colocación del palito de madera.
23. Dejar en congelación el helado de crema durante 2 horas.
24. Posterior se retira el helado de crema de la cámara de frío para su respectivo traslado a la máquina selladora (empaquetado).
25. Se procede a guardar en las cajas de cartón para su respectiva refrigeración y posterior entrega.
26. Se notifica al Jefe de Planta la elaboración del pedido del cliente.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 106. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

Jefe de Planta

27. Recepta la notificación del área de producción que se encuentra listo el pedido del cliente.
28. Se coordina con la información levantada por el asesor de ventas la entrega al punto que el cliente solicito posterior a una respectiva llamada de notificación de entrega.

5.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR VASITOS DE HELADOS

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantos vasitos de helados desea adquirir.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de tarrinas, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Llevar un control de la venta realizada.
4. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de los vasitos de helados.

Supervisor de Ventas

5. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido y el abono respectivo del cliente.
6. Solicitar al cliente el respectivo abono para la elaboración de los vasitos de helados.
7. Notificar al departamento administrativo el abono respectivo del cliente para la elaboración de las tarrinas de helados.

Asistente Contable

8. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los vasitos de helados artesanal.
9. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
10. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
11. Realizar la firma de autorización y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.
12. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
13. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

14. Receptar el pedido del asistente contable y solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de los vasitos de helados artesanal.

Operador

15. Verificar el pedido solicitado para la elaboración de vasitos de helados artesanal.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 107. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

16. Verificar en el área de bodega los respectivos recursos para la elaboración de las tarrinas (leche, azúcar, frutas, vaso plástico).
17. Ejecutar el desfunde de la leche en el recipiente.
18. Realizar la respectiva mezcla de la azúcar con el emulsificante-estabilizante y sal para generar el espesante.
19. Realizar la mezcla mediante la batida de la leche con el espesante para generar una mezcla general.
20. Establecer en recipientes la mezcla general y el respectivo sabor de fruta solicitado por el cliente hasta coger en la mezcla el color elegido.
21. Realizar la colocación de la mezcla general con la fruta en la respectiva máquina.
22. Esperar alrededor de 10 min hasta que el helado endure en la máquina.
23. Realizar el relleno en los vasitos plásticos a su respectivo nivel.
24. Proceder a colocar el producto terminado de los vasitos de helados a refrigeración en la cámara de frío.
25. Posterior retiro de la cámara de frío de los vasitos de helados para su respectivo guardado en cajas y posterior entrega.
26. Se notifica al Jefe de Planta la elaboración del pedido del cliente se encuentra listo para entregar.

Jefe de Planta

27. Recepta la notificación del área de producción que se encuentra listo el pedido del cliente.
28. Se coordina con la información levantada por el asesor de ventas la entrega al punto que el cliente solicito posterior a una respectiva llamada de notificación de entrega.

5.5 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EMPASTADO DE CHOCOLATE

Jefe de planta

1. Solicitar al ayudante realizar el empastado de chocolate.

Ayudante

2. Receptar la notificación de elaborar empastado de chocolate por el jefe de planta.
3. Verificar la materia prima del cacao.
4. Verificar que el cacao se encuentre seco.
5. Llevar la materia prima de cacao a tostar.
6. Retirar la cascara al cacao.
7. Colocar el cacao en la máquina de moler y realizar el molido del cacao.

Jefe de planta

8. Verificar que el cacao quede bien molido.
9. Dar visto bueno al ayudante del cacao se encuentra bien molido.

Ayudante

10. Colocar la pasta obtenida en el molido, en la máquina refinadora.
11. Colocar azúcar impalpable y verificar que se mezcle el cacao en pasta con el azúcar impalpable.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 108. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

12. Comprobar al día posterior que la mezcla tenga sabor dulce para continuar con la mezcla de la manteca para realizar el empastado.
13. Utilizar el empastado de chocolate para los conos artesanales.

6. RESPONSABLES

A continuación, se detalla los responsables vinculados en el manual de procedimientos del departamento de producción:

Jefe de planta – Departamento de producción

- Verificar el requerimiento de productos
- Notificar al operador realizar el despacho del producto final
- Verificar el despacho y notificación al área de ventas
- Elaborar el informe del día de despacho de productos

Operador – Departamento de producción

- Receptar la notificación de requerimientos de producción
- Elaborar el producto solicitado por el cliente
- Notificar al supervisor la finalización del requerimiento de los productos

Ayudante – Departamento de producción

- Realizar el empastado de chocolate para los conos

Supervisor de ventas – Departamento de ventas

- Notificar al área de producción el requerimiento del pedido del cliente
- Verificar el respectivo despacho cumpla con lo solicitado por el cliente

Vendedor – Departamento de ventas

- Entrega del producto final al cliente
- Entrega de factura al cliente

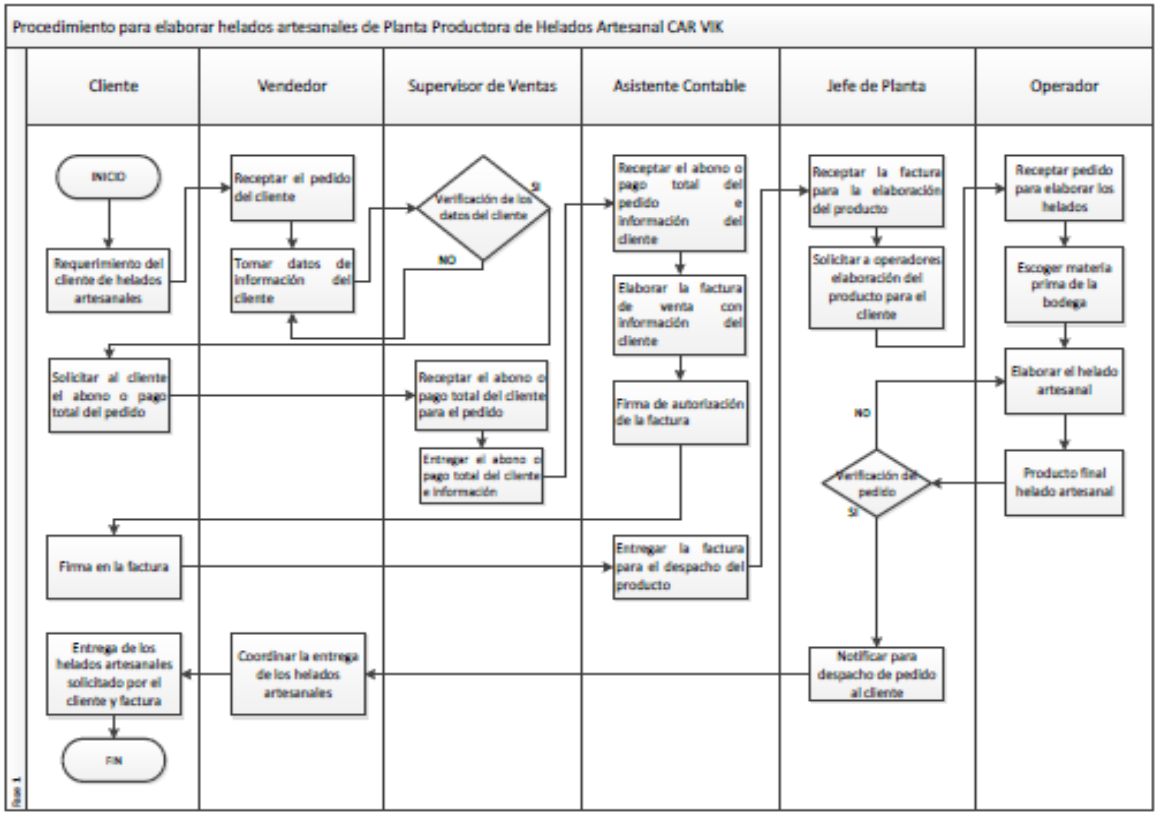
Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 109. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR CONOS HELADOS ARTESANAL

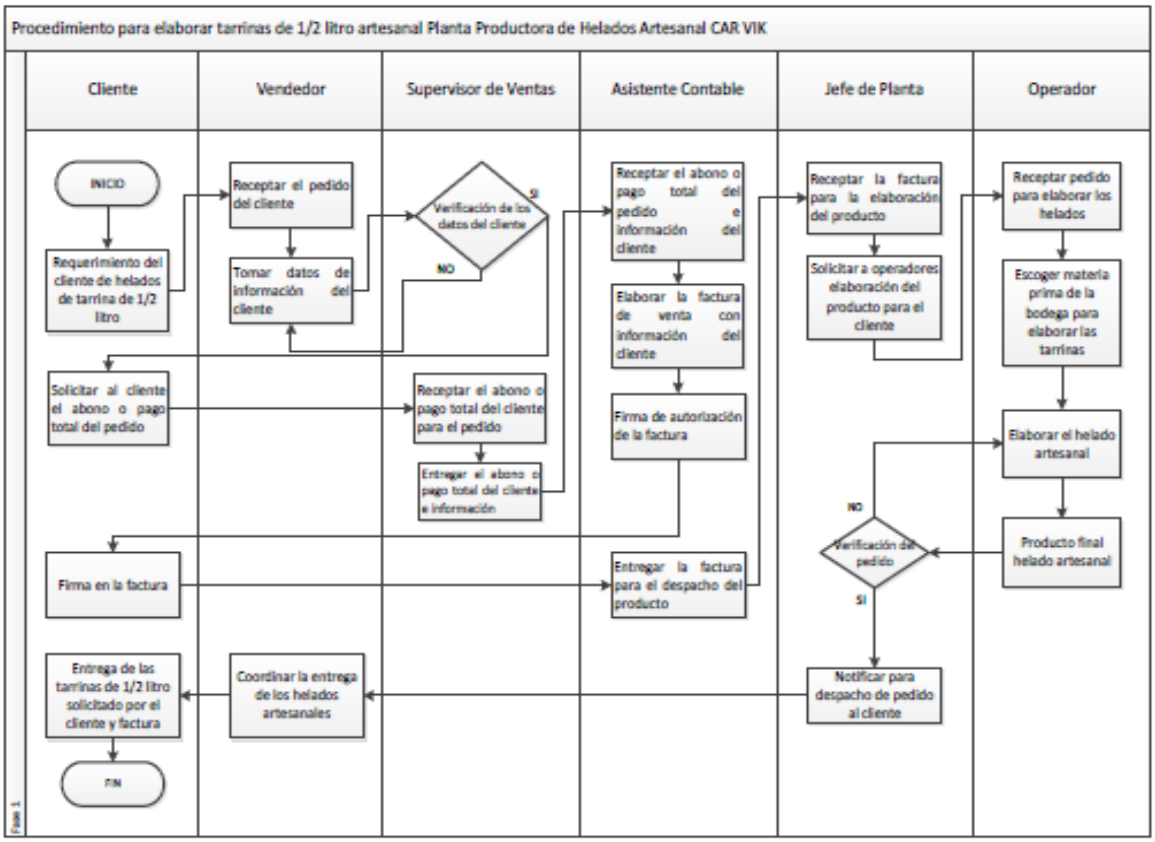


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 110. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.2 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR TARRINAS DE 1/2 LITRO DE HELADOS ARTESANAL

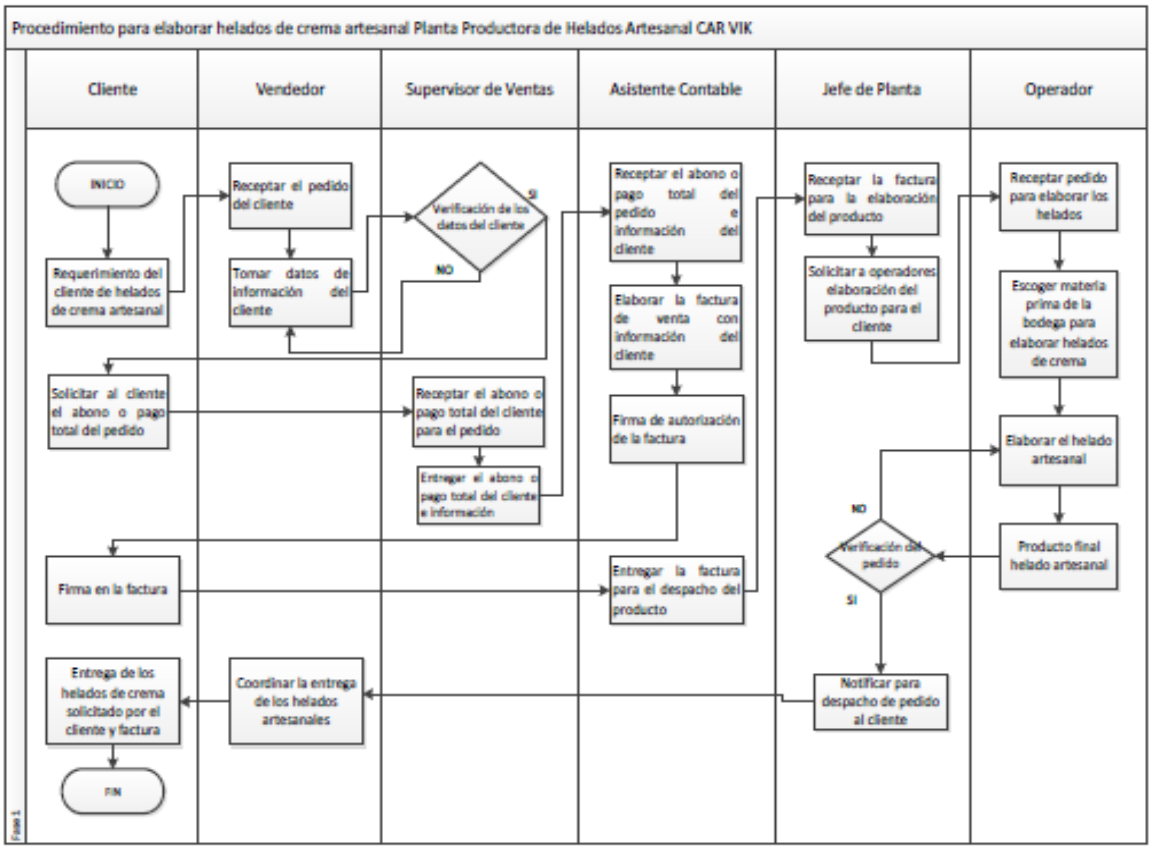


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 111. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.3 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR HELADOS DE CREMA ARTESANAL

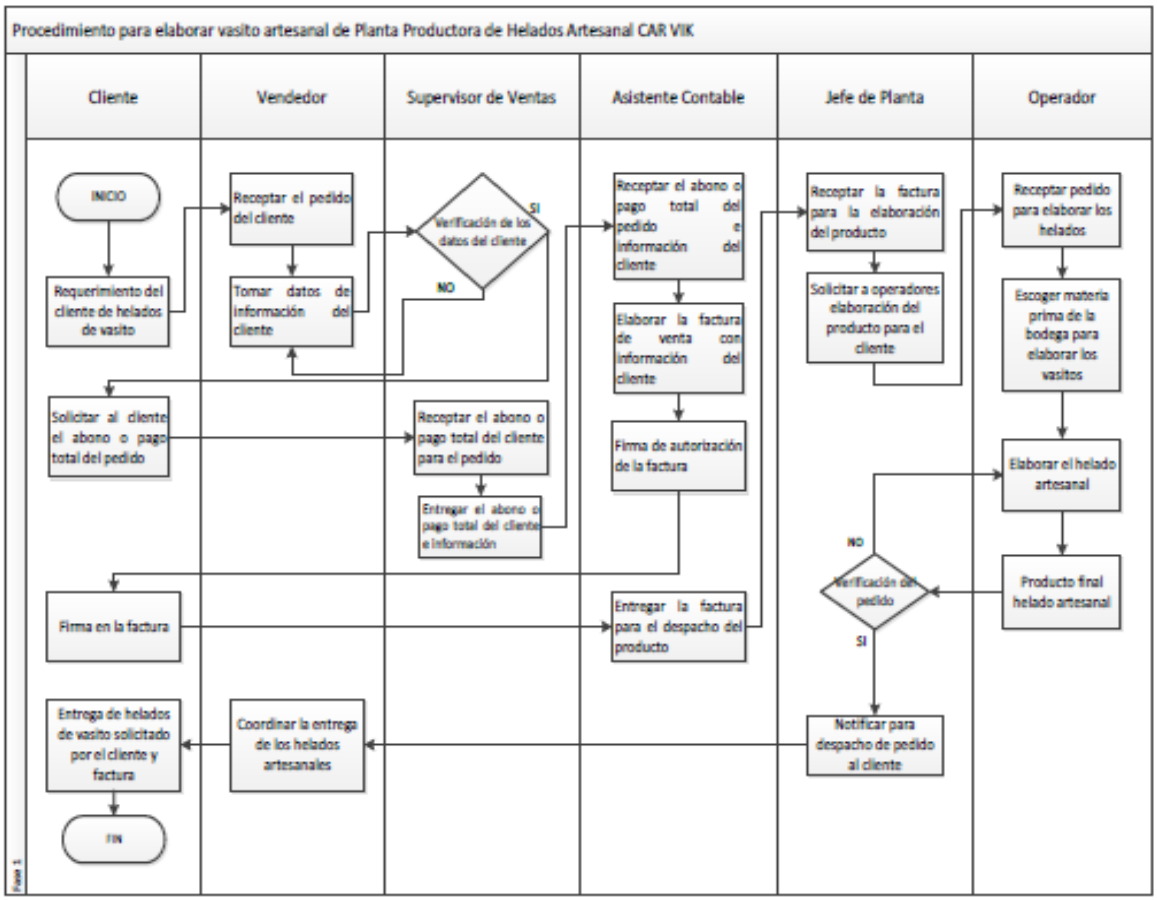


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 112. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

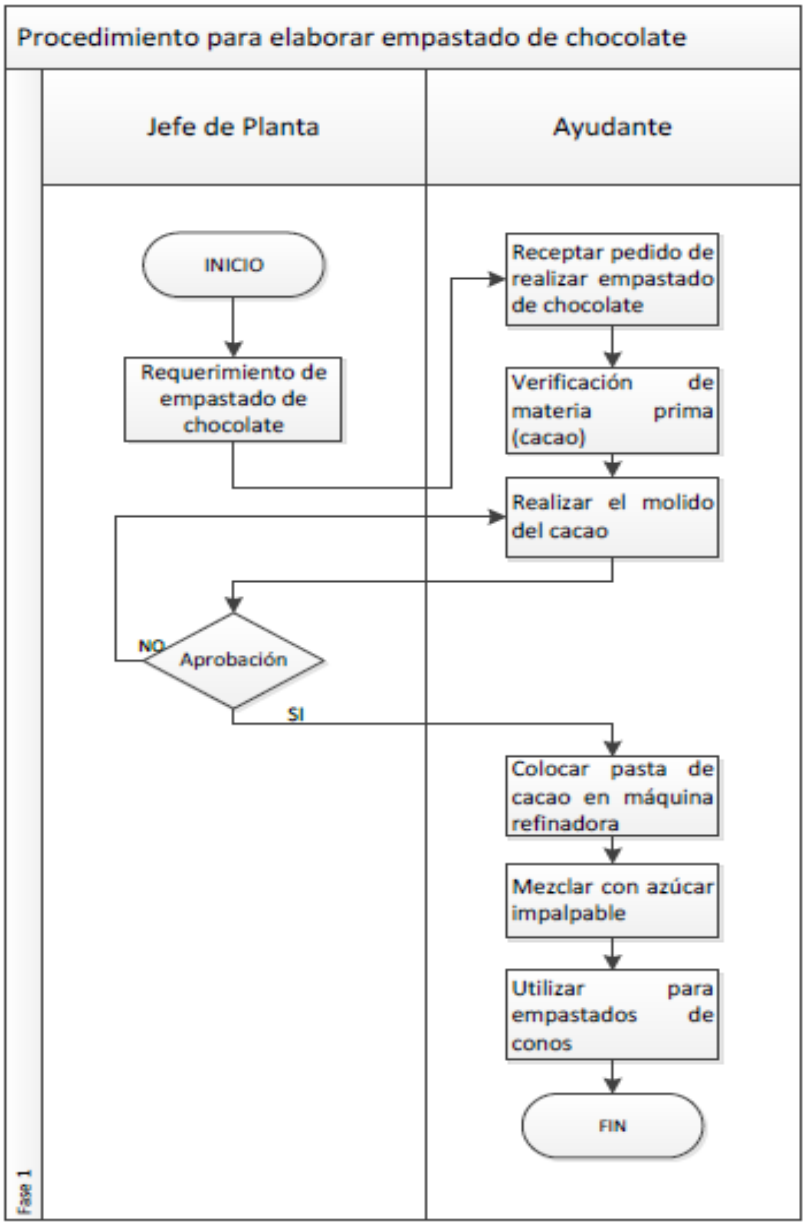
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR HELADOS DE VASITO ARTESANAL



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 113. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.5 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ELABORAR EMPASTADO DE CHOCOLATE

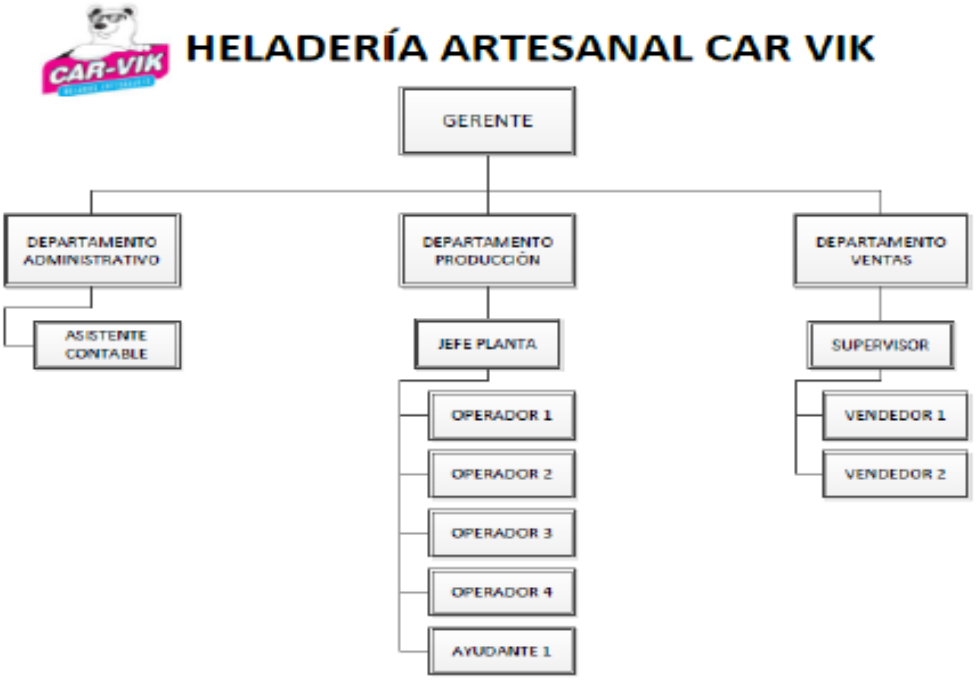


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 114. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

8. ORGANIGRAMA



9. REFERENCIAS

Se procede a tener como referencia la siguiente documentación de soporte para la elaboración del siguiente manual de procedimientos:

- A-PRO-001-002 Descriptivo de Funciones de Operador.
- A-PRO-001-003 Descriptivo de Funciones de Ayudante.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Manual: Representa la documentación básica que se requiere para formalizar los procesos, tareas y acciones, para ser eficaces y eficientes, en la obtención de las metas y objetivos de la empresa minimizando los errores.
- Manual de procedimientos: Es un documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.
- Diagrama de flujo: Técnica que permite la representación gráfica de los pasos, operaciones o actividades que tienen lugar a lo largo del proceso y en el que figuran datos que consideran útiles para su análisis.
- Perchar: Utensilio en forma de gancho que se pone en una pared o una puerta y sirve para colgar en él prendas de vestir y otros objetos.
- Despacho: Parte de un establecimiento donde se venden determinados productos.
- Emulsificante-Estabilizante: Es una sustancia que ayuda en la mezcla de dos sustancias que normalmente son poco miscibles o difíciles de mezclar.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 115. *Manual de procedimientos para la gestión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En las siguientes figuras se muestra el manual de procedimientos para la supervisión de la producción:

CÓDIGO: A-PRO-001-002

CAR-VIK
HELADOS ARTESANALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE LA PRODUCCIÓN

PROCESO:
SUPERVISAR LA PRODUCCIÓN

MACROPROCESO:
ADMINISTRAR LA PRODUCCIÓN

VERSIÓN:

1.0

Figura N° 116. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

HOJA DE APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Jairo Salvatierra	Estudiante de Titulación	23/09/2020	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerencia	23/09/2020	

Aprobado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerencia	23/09/2020	

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 117. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

NOMBRE DEL MANUAL	
CÓDIGO:	A-PRO-001-002
MACROPROCESO:	Administrar la Producción
SUBPROCESO:	Manual de procedimientos para la supervisión de la producción
PROCESO:	Supervisar la producción

CONTROL DE VERSIONES				
Ver. #	**Elaborado**	**Fecha**	**Motivo de la Actualización**	**Comentarios**
1.0	Jairo Salvatierra	23/09/2020	Creación del manual	Creación del manual

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 118. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

		Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción			
Versión:	1.0	Fecha de Creación	23/09/2020	Fecha de Ultima Actualización	23/09/2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 5
3. ALCANCE 5
4. POLÍTICAS 6
5. PROCEDIMIENTOS 7

5.1 PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DE ELABORACIÓN DE HELADOS ARTESANALES 7
5.2 PROCEDIMIENTO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA PARA ELABORAR HELADOS ARTESANALES 8
5.3 PROCEDIMIENTO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES PARA MANTENIMIENTO DE LAS MÁQUINAS 9
5.5 PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE EMPASTADO DE CHOCOLATE 10
5.6 PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR INFORMES MENSUALES DE PRODUCCIÓN 10

6. RESPONSABLES 11
7. DIAGRAMA DE FLUJO 12

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE SUPERVISIÓN DE HELADOS ARTESANAL 12
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA 13
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS 14
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE SUPERVISAR EMPASTADO DE CHOCOLATE 15
7.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE INFORMES MENSUAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN 16

8. ORGANIGRAMA 17
9. REFERENCIAS 17
10. GLOSARIO DE TÉRMINOS 17
11. ANEXOS 18

ANEXO 1 18
ANEXO 2 19

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 119. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del Jefe de planta en el departamento de producción.

Este documento comprende en forma ordenada y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en el departamento de producción.

Es importante señalar, que el presente documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la estructura orgánica de la empresa, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

2. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que permitan cumplir con la oportunidad y eficiencia la producción de los helados artesanales de la planta productora CAR VIK.

3. ALCANCE

El presente manual contiene una serie de pasos de supervisión de la línea de producción de la planta productora CAR VIK.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 120. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

4. POLÍTICAS

Sera responsabilidad del supervisor de producción:

- Organizar y planificar la producción de la empresa.
- Manejar un adecuado flujo de trabajo que garantice las buenas normas de higiene.
- Registrar todos los despachos salientes del área de producción.
- Coordinar con los departamentos de la empresa el despacho del producto terminado.
- Verificar que el personal de trabajo mantenga correctamente el área limpia.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 121. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DE ELABORACIÓN DE HELADOS ARTESANALES

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantos helados artesanales desea adquirir.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de helados, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
4. Registrar el pedido del cliente para llevar un control de las ventas.
5. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de los helados artesanales.

Supervisor de Ventas

6. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido y el abono respectivo del cliente.
7. Notificar al departamento administrativo el abono respectivo o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.

Asistente Contable

8. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.
9. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
10. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
11. Realizar la firma autorizada para aprobación de despacho de los helados artesanales.
12. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
13. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

14. Receptar el pedido del asistente contable de elaborar helados artesanales.
15. Verificar la requisición del pedido del cliente.
16. Llevar un registro de los pedidos solicitados por el cliente.
17. Solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de los helados artesanales.

Operador

18. Verificar el pedido solicitado para la elaboración de helados artesanales.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 122. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

19. Verificar en el área de bodega los respectivos recursos para la elaboración de los helados (leche, azúcar, frutas, conos de barquillo, tarrina térmica y vasitos).
20. Ejecutar el desfunde de la leche en el recipiente.
21. Realizar la respectiva mezcla de la azúcar con emulsificante-estabilizante y sal para generar el espesante.
22. Realizar la mezcla mediante la batida de la leche con el espesante para generar una mezcla general.
23. Establecer en recipientes la mezcla general y el respectivo sabor de fruta solicitado por el cliente hasta coger en la mezcla el color elegido.
24. Realizar la colocación de la mezcla general con la fruta en la respectiva máquina.
25. Esperar alrededor de 10 min hasta que el helado se ponga duro en la máquina.
26. Realizar el relleno en los conos de barquillos, vasitos o tarrinas.
27. Realizar la colocación del empastado de chocolate al cono de helado.
28. Colocar el helado artesanal en la cámara de frío para su respectiva refrigeración.
29. Posterior retiro de la cámara de frío los conos artesanales para su traslado a la maquina selladora (empaquetado) de los conos.
30. Se procede a guardar en las cajas de cartón para su respectiva refrigeración y posterior entrega.
31. Se notifica al Jefe de Planta la elaboración del pedido del cliente.

Jefe de Planta

32. Recepta la notificación del área de producción que se encuentra almacenado el pedido del cliente.
33. Verificar la calidad del producto antes de entrega final al cliente.
34. Registrar la cantidad de producto final artesanal sale del área de producción.
35. Se coordina con la información levantada por el asesor de ventas la entrega al punto que el cliente solicito posterior a una respectiva llamada de notificación de entrega.

5.2 PROCEDIMIENTO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA PARA ELABORAR HELADOS ARTESANALES.

Jefe de planta

1. Realizar la verificación de la materia disponible en la bodega
2. Realizar el Check List (Anexo 1) de requisición de materia prima.
3. Notificar al asistente contable la requisición de materia prima para elaborar helados artesanales.

Asistente Contable

1. Verificar el Check List (Anexo 1) de materia prima solicitado por el jefe de planta.
2. Realizar la cotización de los insumos para presentar a Gerencia para aprobación.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 123. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

Gerencia

3. Receptar listado de compra de materia prima para su respectiva aprobación.
4. Dar el visto bueno para la compra de la materia prima y notificar al asistente contable proseguir con la compra.

Asistente Contable

5. Receptar aprobación de la compra de la materia prima por parte de Gerencia.
6. Realizar el pedido a los respectivos proveedores de lo solicitado por el Jefe de planta para la elaboración de los helados artesanales.

Proveedor

7. Receptar solicitud de compra de insumos
8. Realizar el despacho de los insumos.

Asistente Contable

9. Receptar los insumos por parte de los proveedores y la factura del proveedor.
10. Notificar al Jefe de planta para la respectiva revisión de la materia prima solicitada.

Jefe de Planta

11. Realizar la verificación de la materia prima
12. Dar el visto bueno y notificar al asistente contable que toda la materia prima se encuentra correcta.

Asistente Contable

13. Receptar visto bueno del jefe de planta de la requisición de la materia prima.
14. Proceder a realizar la cancelación de los valores generados en la factura de compra de los insumos.
15. Registrar en el archivo de compras, la compra ejecutada de los insumos de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

5.3 PROCEDIMIENTO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES PARA MANTENIMIENTO DE LAS MÁQUINAS.

Jefe de planta

1. Generar la revisión periódica de las máquinas de la planta productora y llenar el Check List (Anexo 2) de las piezas para generar la solicitud de pedido de compra.
2. Notificar al asistente contable las piezas requeridas para los mantenimientos de las máquinas.

Asistente Contable

3. Receptar Check List (Anexo 2)de las piezas requeridas para el mantenimiento de las máquinas.
4. Realizar la cotización de las piezas para el mantenimiento de las máquinas.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 124. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

5. Presentar la cotización a Gerencia para su respectiva aprobación.

Gerencia

6. Receptar cotización de las piezas requeridas para los mantenimientos de las máquinas para aprobación.
7. Notificar al asistente contable la aprobación para realizar la compra de las piezas.

Asistente Contable

8. Receptar aprobación de gerencia para realizar la compra de las piezas.
9. Realizar la compra con el proveedor escogido de las piezas requeridas para el mantenimiento.
10. Receptar las piezas requeridas para el mantenimiento y la respectiva factura de compra.
11. Notificar al Jefe de planta para que prosiga con la revisión de las piezas comprada y ejecute el mantenimiento de las máquinas.

5.5 PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE EMPASTADO DE CHOCOLATE

Jefe de planta

1. Solicitar al ayudante realizar el empastado de chocolate.

Ayudante

2. Receptar la notificación de elaborar empastado de chocolate por el jefe de planta.
3. Verificar la materia prima del cacao.
4. Verificar que el cacao se encuentre seco.
5. Llevar la materia prima de cacao a tostar.
6. Retirar la cascara al cacao.
7. Colocar el cacao en la máquina de moler y realizar el molido del cacao.

Jefe de planta

8. Verificar que el cacao quede bien molido.
9. Dar visto bueno al ayudante del cacao se encuentra bien molido.

Ayudante

10. Colocar la pasta obtenida en el molido, en la máquina refinadora.
11. Colocar azúcar impalpable y verificar que se mezcle el cacao en pasta con el azúcar impalpable.
12. Comprobar al día posterior que la mezcla tenga sabor dulce para continuar con la mezcla de la manteca para realizar el empastado.
13. Utilizar el empastado de chocolate para los conos artesanales.

5.6 PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR INFORMES MENSUALES DE PRODUCCIÓN

Jefe de planta

1. Verificar los registros semanales de la producción saliente de la planta hasta completar el mes establecido.
2. Elaborar el informe de las ventas mensuales de los productos artesanales.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 125. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

3. Presentar el informe de producción mensual a Gerencia para aprobación.

Gerencia

4. Receptar el informe de producción mensual para su respectiva verificación, análisis y aprobación.
5. Aprobar el informe de las ventas mensuales.

6. RESPONSABLES

A continuación, se detalla los responsables vinculados en el manual de procedimientos del departamento de producción:

Jefe de planta – Departamento de producción

- Verificar el requerimiento de productos
- Notificar al operador realizar el despacho del producto final
- Verificar el despacho y notificación al área de ventas
- Elaborar el informe del día de despacho de productos
- Elaborar requerimientos de materia prima
- Elaborar requerimientos de materiales para mantenimiento de máquinas

Operador – Departamento de producción

- Receptar la notificación de requerimientos de producción
- Elaborar el producto solicitado por el cliente
- Notificar al jefe de planta la finalización del requerimiento de los productos

Supervisor de ventas – Departamento de ventas

- Notificar al área de producción el requerimiento del pedido del cliente
- Verificar el respectivo despacho cumpla con lo solicitado por el cliente
- Registrar los despachos salientes del área de producción.

Vendedor – Departamento de ventas

- Entrega del producto final al cliente
- Entrega de factura al cliente

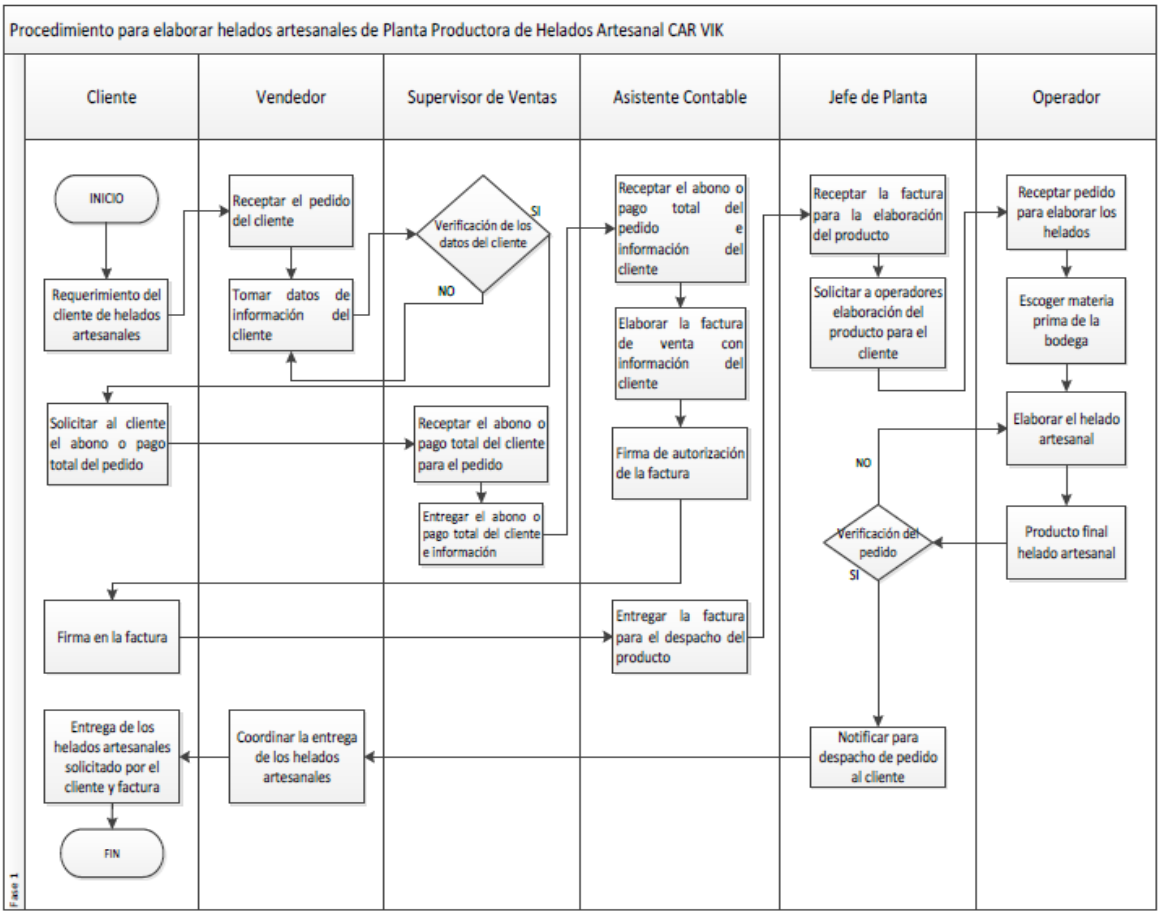
Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 126. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7. DIAGRAMA DE FLUJO

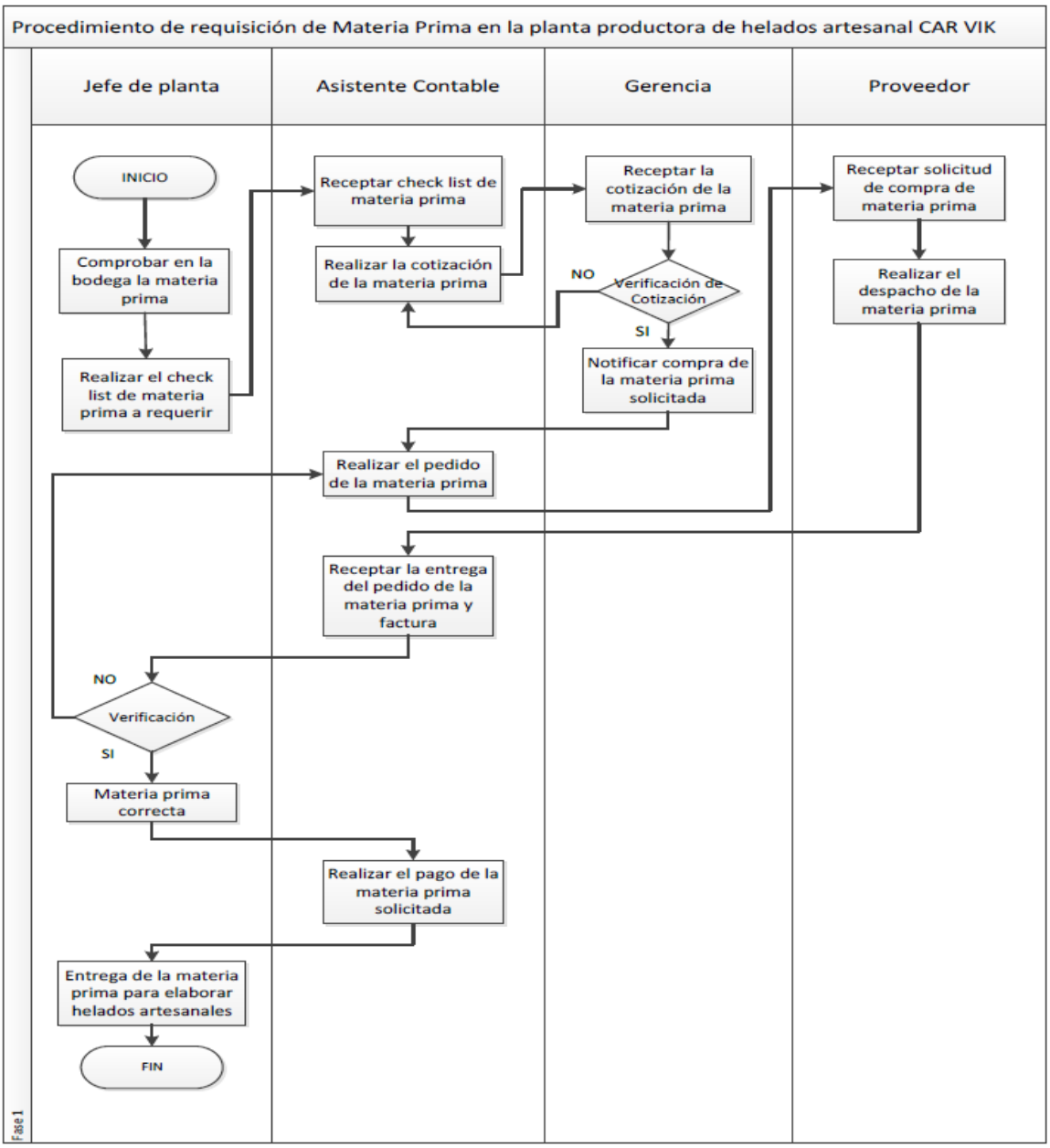
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE SUPERVISIÓN DE HELADOS ARTESANAL



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 127. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

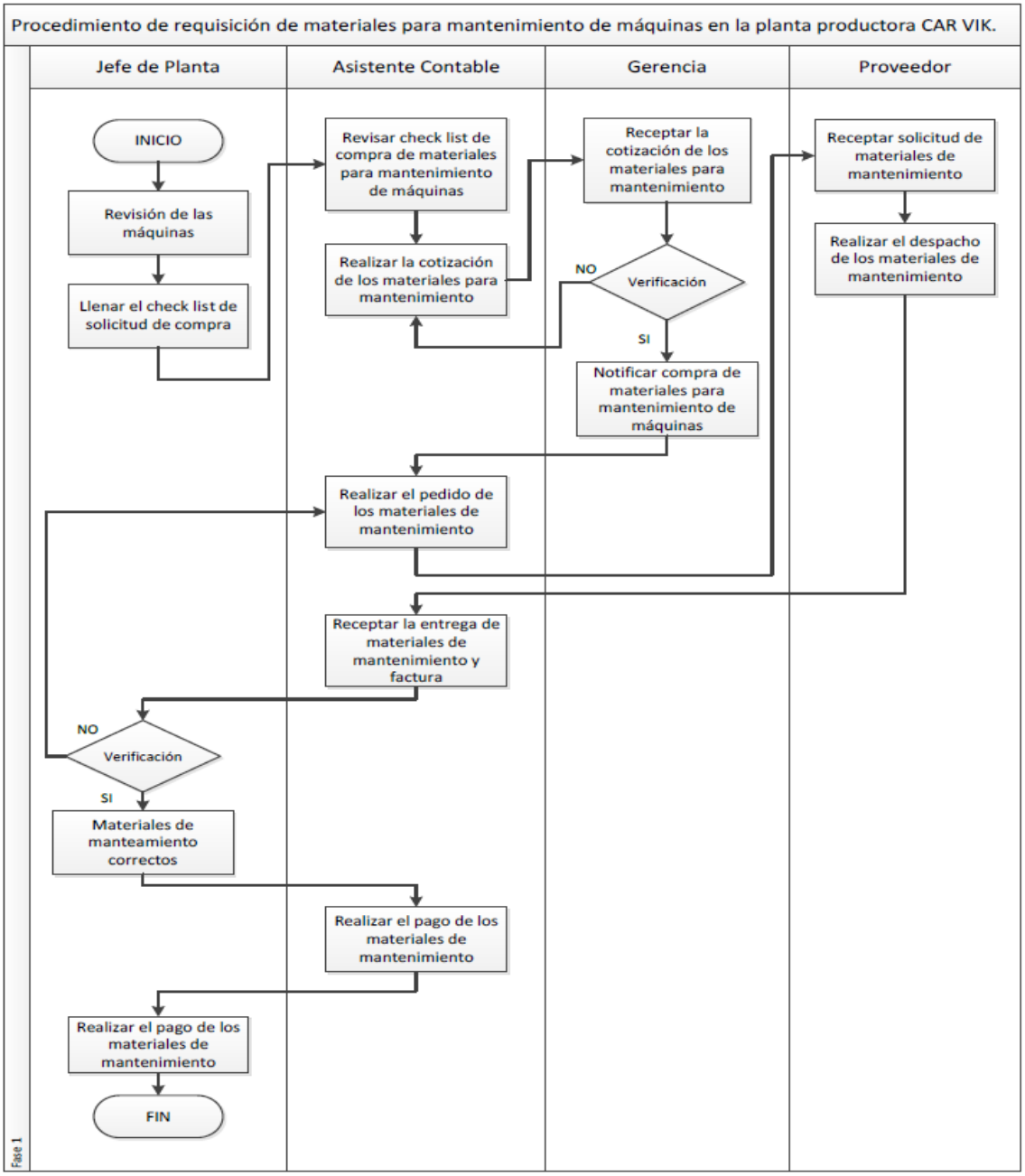


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 128. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

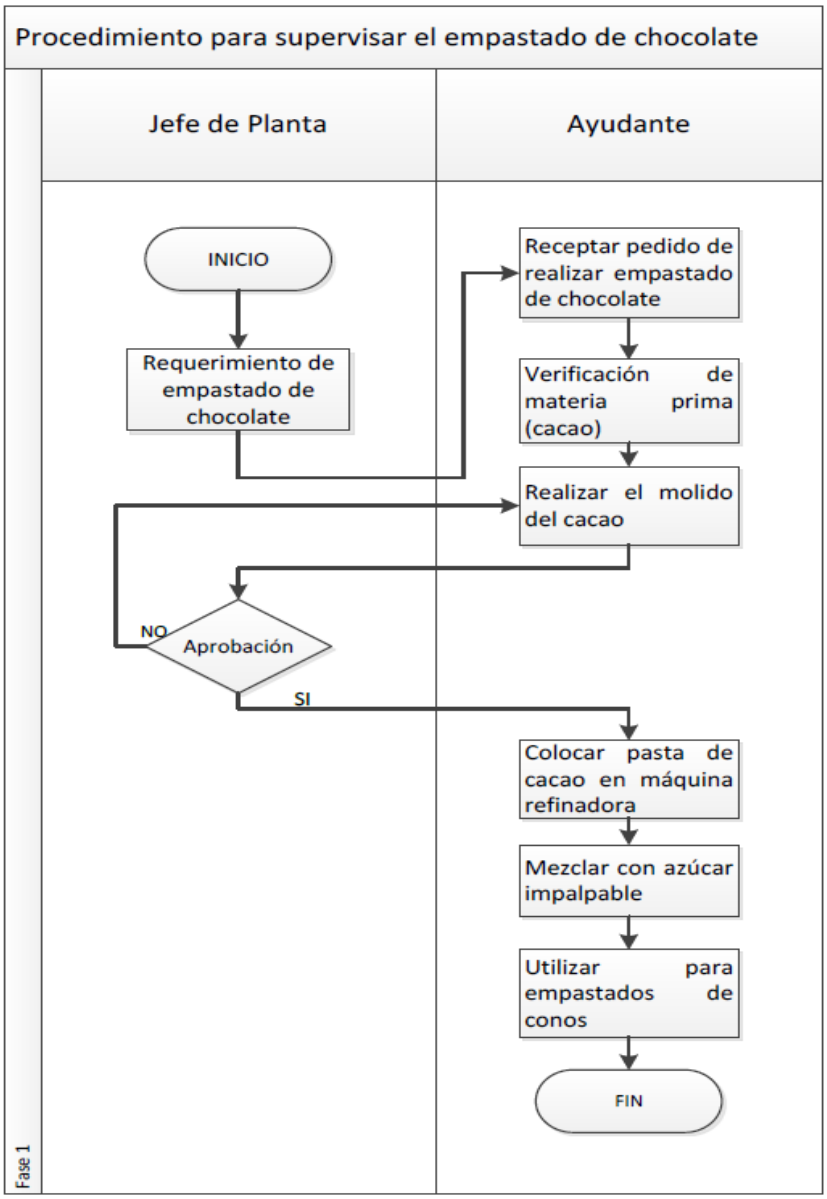
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES PARA MANTENIMIENTO DE MÁQUINAS



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 129. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

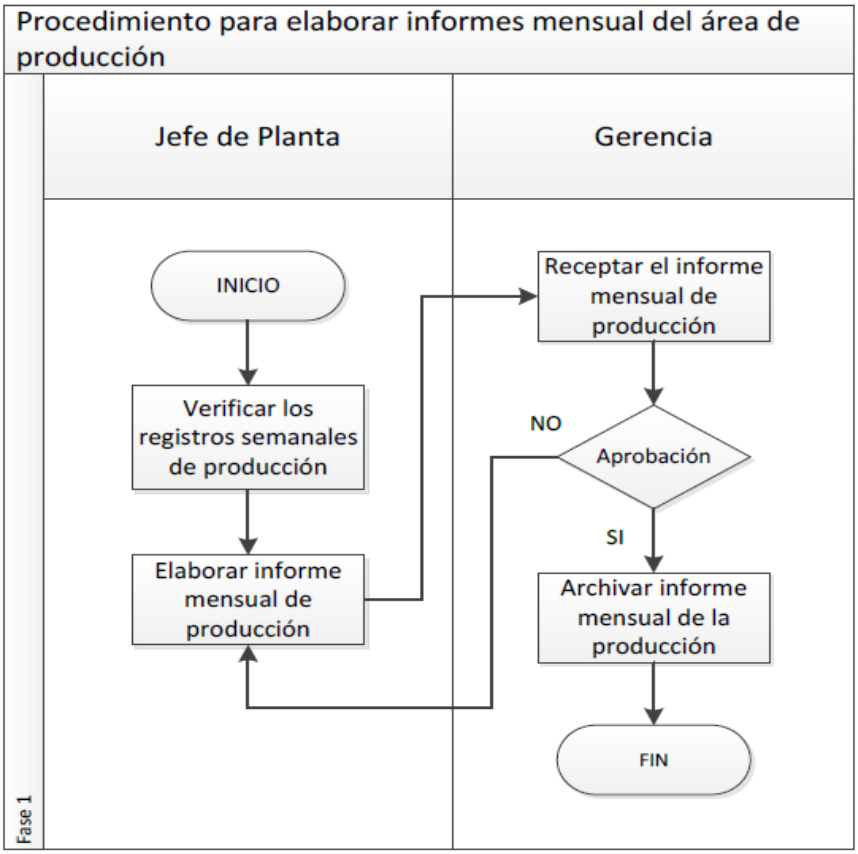
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE SUPERVISAR EMPASTADO DE CHOCOLATE



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 130. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

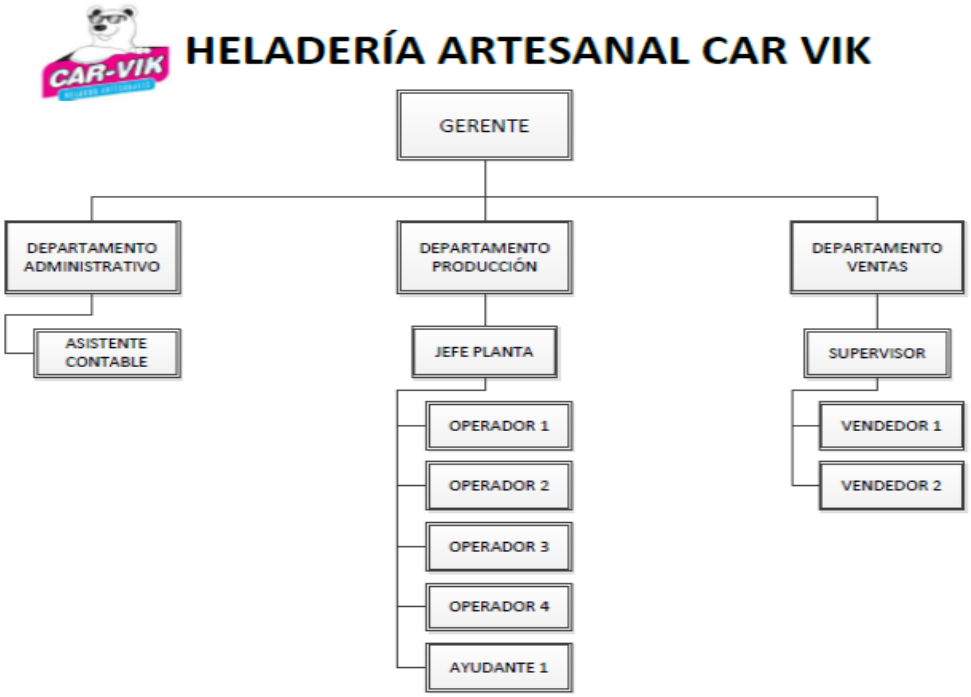
7.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE INFORMES MENSUAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 131. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

8. ORGANIGRAMA



9. REFERENCIAS

Se procede a tener como referencia la siguiente documentación de soporte para la elaboración del siguiente manual de procedimientos:

- A-PRO-002-002 Descriptivo de Funciones de Jefe de Planta.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Manual: Representa la documentación básica que se requiere para formalizar los procesos, tareas y acciones, para ser eficaces y eficientes, en la obtención de las metas y objetivos de la empresa minimizando los errores.
- Manual de procedimientos: Es un documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.
- Check list: Es una herramienta de ayuda en el trabajo que se diseña para reducir los errores provocados por los potenciales límites de la memoria y la atención en el ser humano.
- Diagrama de flujo: Técnica que permite la representación gráfica de los pasos, operaciones o actividades que tienen lugar a lo largo del proceso y en el que figuran datos que consideran útiles para su análisis.
- Emulsificante-Estabilizante:: Es una sustancia que ayuda en la mezcla de dos sustancias que normalmente son poco miscibles o difíciles de mezclar.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 132. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

		Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

11. ANEXOS

ANEXO 1

CHECK LIST DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

FECHA:
ÁREA:
PROCESO:

No.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TOTAL	OBSERVACIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Elaborado por: _____ Aprobado por: _____

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 133. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

		Manual de Procedimientos para la Supervisión de la Producción			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

ANEXO 2

CHECK LIST DE REQUISICIÓN DE MATERIALES PARA MANTENIMIENTO

FECHA:
ÁREA:
PROCESO:

No.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TOTAL	OBSERVACIÓN
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Elaborado por: _____ Aprobado por: _____

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 134. *Manual de procedimientos para la supervisión de la producción. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En las siguientes figuras se muestra el manual de procedimientos para la gestión de las ventas:

CÓDIGO: A-VEN-001-001

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LAS VENTAS

PROCESO:
GESTIONAR LAS VENTAS

MACROPROCESO:
ADMINISTRACIÓN DE LAS VENTAS

VERSIÓN:

1.0

Figura N° 135. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

HOJA DE APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Jairo Salvatierra	Estudiante de Titulación	23/09/2020	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Aprobado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 136. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

NOMBRE DEL MANUAL	
CÓDIGO:	A-VEN-001-001
MACROPROCESO:	Administración de las Ventas
SUBPROCESO:	Manual de procedimientos para la gestión de las ventas
PROCESO:	Gestionar las Ventas

CONTROL DE VERSIONES				
Ver. #	**Elaborado**	**Fecha**	**Motivo de la Actualización**	**Comentarios**
1.0	Jairo Salvatierra	23/09/2020	Creación del manual	Creación del manual

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 137. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 5
3. ALCANCE 5
4. POLÍTICAS 6
5. PROCEDIMIENTOS 7
5.1 PROCEDIMIENTO PARA LAS VENTAS DE HELADOS ARTESANALES 7
5.2 PROCEDIMIENTO DE MAPEO DE LA ZONA 8
5.3 PROCEDIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES 8
5.4 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DEL PRODUCTO FINAL AL CLIENTE 8
6. RESPONSABLES 9
7. DIAGRAMA DE FLUJO 10
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTAS DE HELADOS ARTESANAL 10
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE MAPEO DE LA ZONA 11
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROMOCIONES 12
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTREGA DE LOS HELADOS ARTESANALES 13
8. ORGANIGRAMA 14
9. REFERENCIAS 14
10. GLOSARIO DE TÉRMINOS 14

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 138. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de los vendedores en el departamento de ventas.

Este documento comprende en forma ordenada y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en el departamento de ventas.

Es importante señalar, que el presente documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la estructura orgánica de la empresa, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, responsabilidades al personal para que realice las actividades para gestionar las ventas de la planta productora CAR VIK.

3. ALCANCE

El presente manual será puesto en práctica diaria por los departamentos que participan en la gestión de ventas, desde la atención al cliente, hasta el despacho en producción, además de las actividades realizadas en el departamento estarán controladas en el presente manual.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 139. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

4. POLÍTICAS

Sera responsabilidad de los vendedores:

- Receptar el requerimiento del cliente por medio de sus vendedores.
- Notificar la solicitud del requerimiento del pedido del cliente al Supervisor de Ventas para su respectiva aprobación.
- Realizar la entrega del producto final con previa coordinación con el cliente.
- Acatar las órdenes realizadas por el Supervisor de Ventas.
- Establecer el plan de ventas de la planta productora CAR VIK.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 140. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 PROCEDIMIENTO PARA LAS VENTAS DE HELADOS ARTESANALES

Cliente

1. Solicitar el pedido de helados.

Asesor de Ventas

2. Receptar el pedido del cliente de cuantos helados desea.
3. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de helados, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
4. Registrar el pedido del cliente para llevar un control de las ventas.
5. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de los helados artesanales.

Supervisor de Ventas

6. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido y el abono respectivo del cliente.
7. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
8. Notificar al departamento administrativo el abono respectivo o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.

Asistente Contable

9. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.
10. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
11. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
12. Realizar la firma autorizada y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.
13. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
14. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

15. Receptar el pedido del Supervisor de Ventas y solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de los helados artesanales.
16. Receptar notificación del despacho del pedido del cliente por parte de los operadores.
17. Notificar al supervisor de ventas que el producto final se encuentra disponible.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 141. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5.2 PROCEDIMIENTO DE MAPEO DE LA ZONA

Supervisor de ventas

1. Solicitar al personal a cargo realizar el mapeo de la zona en donde se encuentra ofrecido a los clientes el producto artesanal.

Vendedor

2. Receptar notificación del supervisor de ventas de realizar el mapeo de la zona.
3. Ingresar en el navegador, generar la búsqueda del google maps de la zona donde se ha ofrecido el producto.
4. Realizar la impresión de la zona seleccionada en el google maps en una hoja en formato A3.
5. Realizar la identificación de manera manual con una (X), de los puntos donde se ha ofrecido el producto artesanal a los clientes.
6. Presentar el mapeo de la zona al supervisor de ventas para acaparar más clientes para la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Supervisor de ventas

7. Receptar el mapeo de las zonas de los vendedores.
8. Verificar el mapeo de las zonas para realizar el análisis para incrementar el mercado.

5.3 PROCEDIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES

Supervisor de Ventas

1. Verificar mediante análisis las compras realizadas por los clientes.
2. Realizar ofertas y promociones por temporada.
3. Notificar a los vendedores ofertas y promociones disponibles por temporada.

Vendedor

4. Receptar del supervisor de ventas las ofertas y promociones disponibles.
5. Notificarles vía llamada telefónica a los clientes de mayor adquisición las ofertas y promociones disponibles.
6. Registrar a los clientes que desean las ofertas o promociones disponibles para proceder con la venta del producto artesanal.

5.4 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DEL PRODUCTO FINAL AL CLIENTE

Supervisor de ventas

1. Receptar notificación del jefe de planta que el producto final se encuentra disponible.
2. Realizar la verificación del producto final.
3. Notificar al vendedor que el producto final se encuentra disponible para la entrega al cliente.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 142. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

Vendedor

4. Receptar del supervisor de ventas que el producto final se encuentra disponible para entregar.
5. Coordinar con el cliente vía telefónica la entrega del producto final.
6. Entrega del producto artesanal al cliente.

6. RESPONSABLES

A continuación, se detalla los responsables vinculados en el manual de procedimientos del departamento de ventas:

Vendedor – Departamento de ventas

- Atención al cliente
- Entrega de factura de la compra del pedido
- Entrega del producto final

Supervisor de ventas – Departamento de ventas

- Verificar el cumplimiento en la atención al cliente
- Notificar al departamento de producción la requisición de un pedido
- Verificar el pedido antes de entrega a vendedor

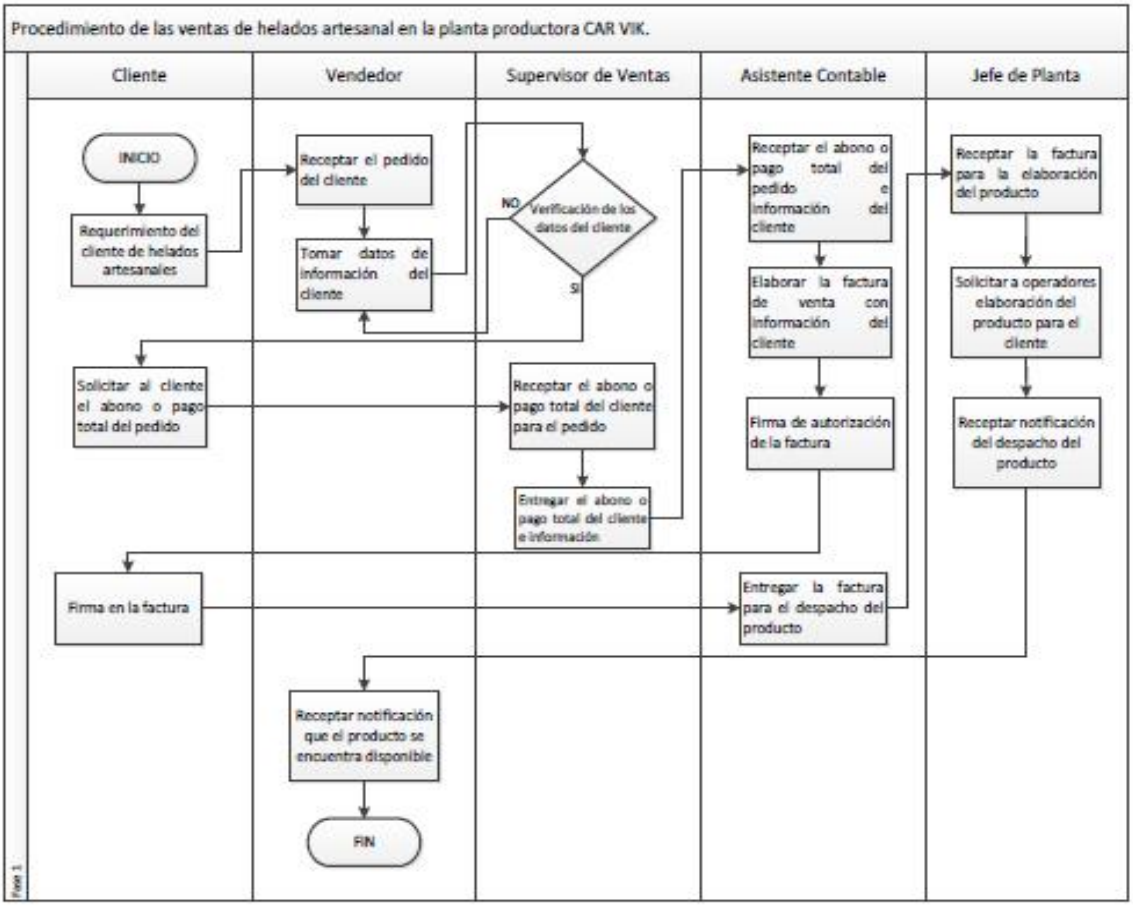
Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 143. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTAS DE HELADOS ARTESANAL



Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 144. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE MAPEO DE LA ZONA

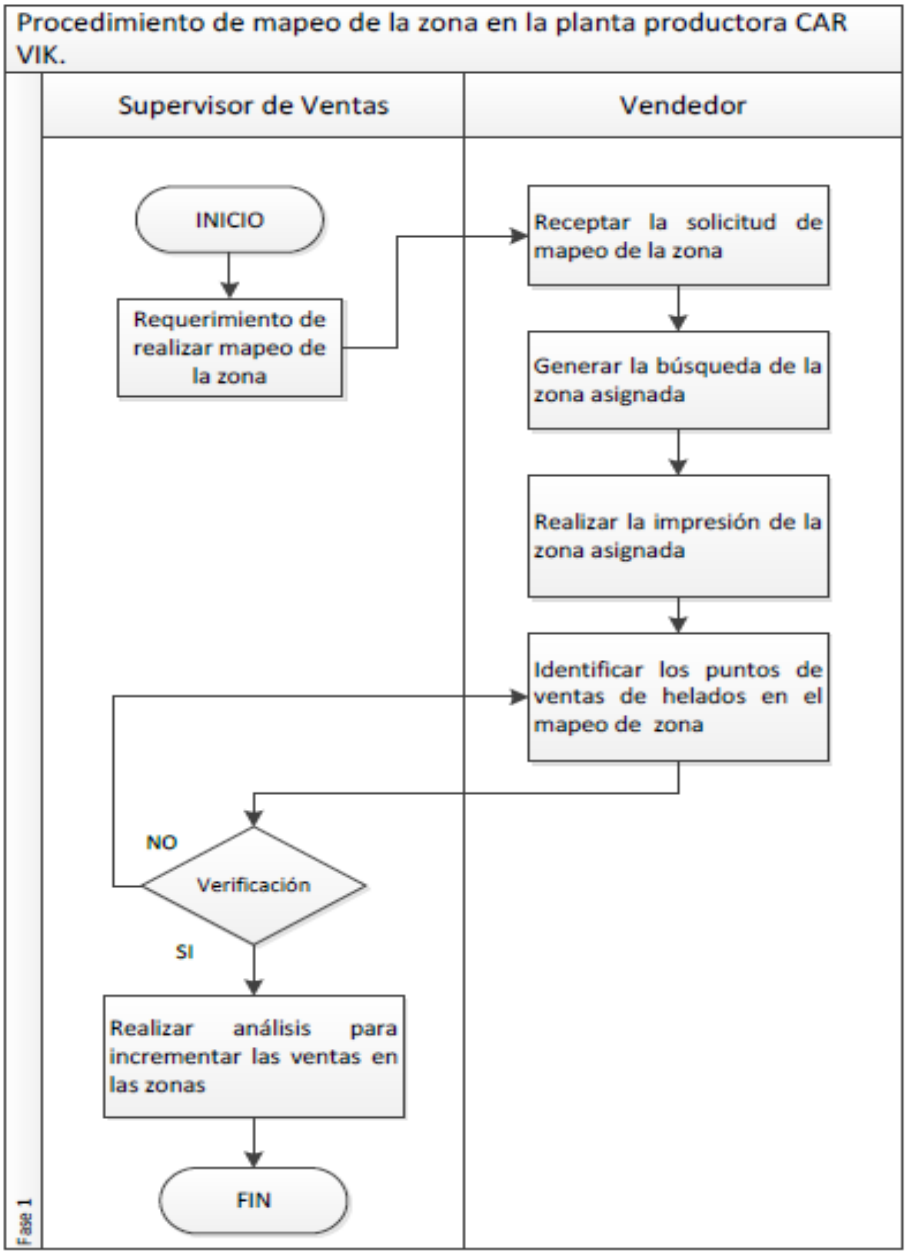
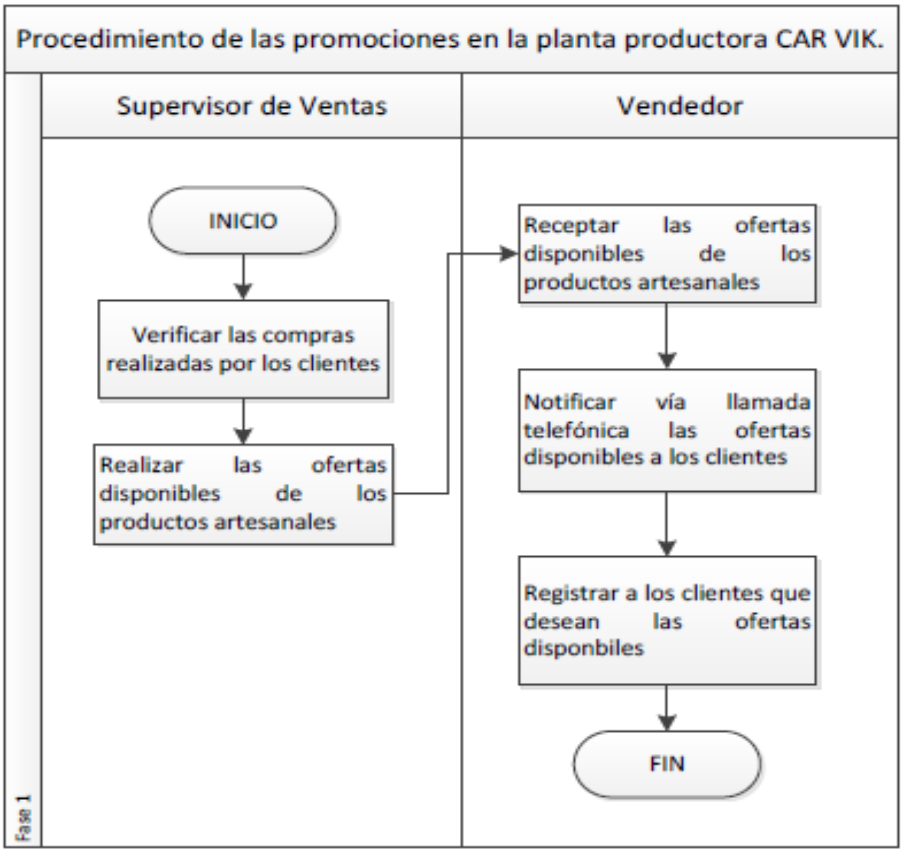


Figura N° 145. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROMOCIONES

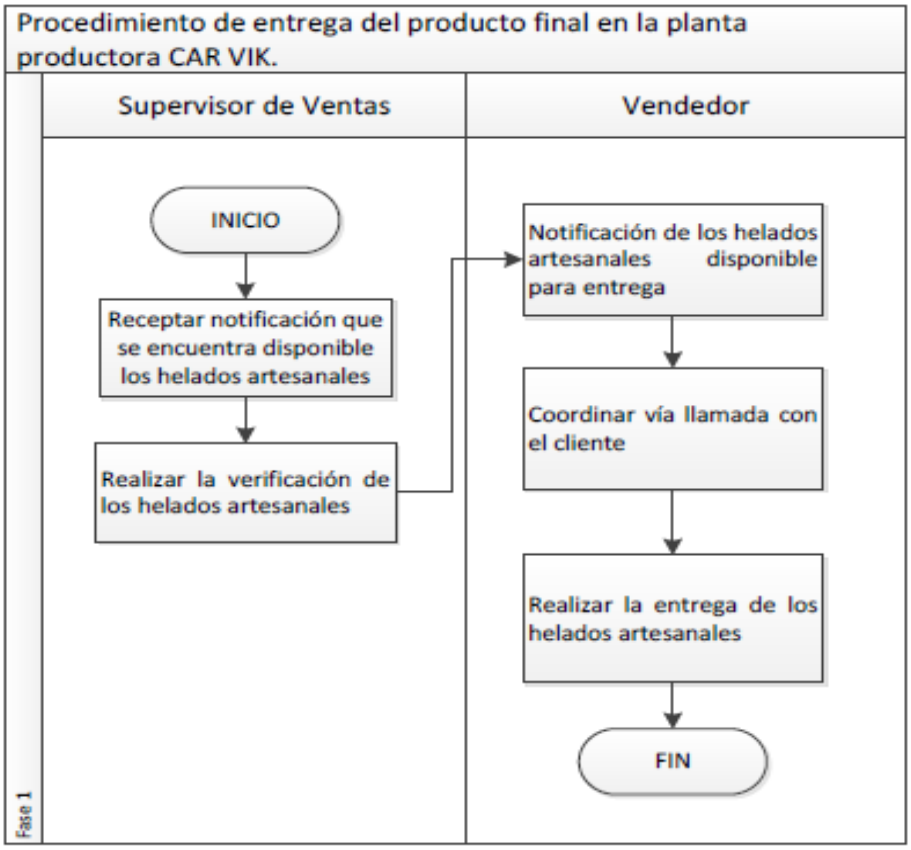


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 146. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTREGA DE LOS HELADOS ARTESANALES

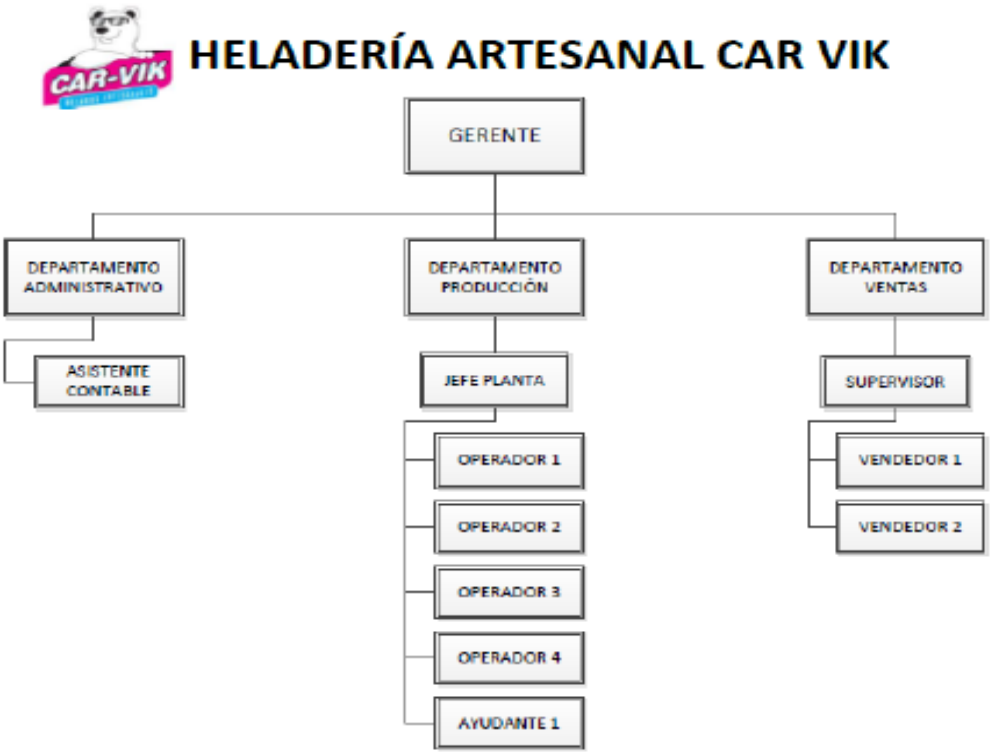


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 147. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Gestión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

8. ORGANIGRAMA



9. REFERENCIAS

Se procede a tener como referencia la siguiente documentación de soporte para la elaboración del siguiente manual de procedimientos:

- A-VEN-001-002 Descriptivo de Funciones de Vendedor.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Manual: Representa la documentación básica que se requiere para formalizar los procesos, tareas y acciones, para ser eficaces y eficientes, en la obtención de las metas y objetivos de la empresa minimizando los errores.
- Manual de procedimientos: Es un documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.
- Diagrama de flujo: Técnica que permite la representación gráfica de los pasos, operaciones o actividades que tienen lugar a lo largo del proceso y en el que figuran datos que consideran útiles para su análisis.
- Mapeo: Es localizar y representar gráficamente la distribución relativa de las partes de un todo.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 148. *Manual de procedimientos para la gestión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

En las siguientes figuras se muestra el manual de procedimientos para la supervisión de las ventas:

CÓDIGO: A-VEN-002-001

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS VENTAS

PROCESO:
SUPERVISAR LAS VENTAS

MACROPROCESO:
ADMINISTRACIÓN DE LAS VENTAS

VERSIÓN:

1.0

Figura N° 149. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

HOJA DE APROBACIÓN

Elaborado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Jairo Salvatierra	Estudiante de Titulación	23/09/2020	

Revisado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Aprobado por:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Carlos Carrera	Gerente	23/09/2020	

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 150. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

NOMBRE DEL MANUAL	
CÓDIGO:	A-VEN-002-001
MACROPROCESO:	Administración de las Ventas
SUBPROCESO:	Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas
PROCESO:	Supervisar las Ventas

CONTROL DE VERSIONES				
Ver. #	**Elaborado**	**Fecha**	**Motivo de la Actualización**	**Comentarios**
1.0	Jairo Salvatierra	23/09/2020	Creación del manual	Creación del manual

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 151. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 5
3. ALCANCE 5
4. POLÍTICAS 6
5. PROCEDIMIENTOS 7
5.1 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE VENTAS DE HELADOS ARTESANALES 7
5.2 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE POSTVENTA (VIP) 8
5.3 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL MAPEO DE LA ZONA 8
5.4 PROCEDIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES 8
5.5 PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR INFORMES MENSUALES DE VENTAS 9
6. RESPONSABLES 9
7. DIAGRAMA DE FLUJO 10
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS 10
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE SOPORTE DE POSTVENTA 11
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL MAPEO DE LA ZONA 12
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS PROMOCIONES 13
7.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE INFORME DE VENTAS 14
8. ORGANIGRAMA 15
9. REFERENCIAS 15
10. GLOSARIO DE TÉRMINOS 15

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 152. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del supervisor en el departamento de ventas.

Este documento comprende en forma ordenada y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en el departamento de ventas.

Es importante señalar, que el presente documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la estructura orgánica de la empresa, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, responsabilidades al personal para que realice las actividades para gestionar las ventas de la planta productora CAR VIK.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la gestión del supervisor de ventas de la planta productora CAR VIK.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 153. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

4. POLÍTICAS

Sera responsabilidad del Supervisor de ventas:

- Brindar soporte a los clientes, con el objetivo de mantener una correcta transaccionalidad de sus procesos operativos.
- Establecer planes de ventas para la planta productora de helados CAR VIK.
- Controlar de las actividades del personal a su cargo.
- Realizar oferta o promociones para la planta productora CAR VIK.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 154. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE VENTAS DE HELADOS ARTESANALES

Asesor de Ventas

1. Receptar el pedido del cliente de cuantos helados desea adquirir.
2. Registrar la información del cliente para su respectivo despacho (cantidad de helados, dirección de entrega, hora de entrega y número telefónico).
3. Registrar el pedido del cliente para llevar un control de las ventas.
4. Notificar al Líder de Ventas la requisición del pedido de los helados artesanales.

Supervisor de Ventas

5. Receptar el pedido del asesor de ventas para verificar los datos del pedido del cliente y solicitar el abono respectivo del cliente.
6. Solicitar al cliente el respectivo abono o cancelación total para la elaboración de los helados.
7. Notificar al departamento administrativo el abono respectivo o cancelación total e información del cliente para la elaboración de los helados artesanales.

Asistente Contable

8. Receptar del supervisor de ventas el abono o cancelación total del cliente para la elaboración de los helados artesanales.
9. Verificar los datos personales del cliente, dirección y número telefónico.
10. Proceder a llenar la factura de venta al cliente con los datos de fecha de emisión, nombre del cliente, dirección e información de la cantidad y detalle del pedido solicitado del cliente.
11. Realizar la firma autorizada de la factura y posterior solicitud de firma al cliente para entrega final de la factura de venta.
12. Proceder a archivar la copia de la factura en el archivador de ventas del mes establecido.
13. Notificar al Jefe de planta la aprobación para elaborar el pedido solicitado por el cliente.

Jefe de Planta

14. Receptar el pedido del asistente contable y solicitar ayuda al departamento de producción para la elaboración de los helados artesanales.
15. Receptar notificación del despacho del pedido del cliente por parte de los operadores.
16. Notificar al supervisor de ventas que el producto final se encuentra disponible.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 155. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5.2 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE POSTVENTA (VIP)

Supervisor de Ventas

1. Verificar la base de datos de los clientes en base a las ventas realizadas en el mes establecido de los productos solicitados.
2. Proceder a realizar la llamada al cliente para realizarle una breve encuesta de calidad del servicio: entrega a tiempo, calidad de la atención.
3. Notificar a los vendedores el resultado del cliente en base a la calidad del servicio recibida.

5.3 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL MAPEO DE LA ZONA

Supervisor de Ventas

1. Solicitar al personal a cargo realizar el mapeo de la zona en donde se encuentra ofrecido el producto artesanal a los clientes.

Vendedor

2. Receptar notificación del supervisor de ventas de realizar el mapeo de la zona.
3. Ingresar en el navegador, generar la búsqueda en el google maps de la zona donde se ha ofrecido el producto.
4. Realizar la impresión de la zona seleccionada en el google maps en una hoja en formato A3.
5. Realizar la identificación de manera manual con una (X), de los puntos donde se ha ofrecido el producto artesanal a los clientes.
6. Presentar el mapeo de la zona al supervisor de ventas para acaparar más clientes para la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

Supervisor de ventas

7. Receptar el mapeo de las zonas de los vendedores.
8. Verificar el mapeo de las zonas para realizar el análisis para incrementar el mercado.

5.4 PROCEDIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES

Supervisor de Ventas

1. Verificar mediante análisis las compras realizadas por los clientes en el mes establecido.
2. Realizar ofertas y promociones por temporada.
3. Notificar a los vendedores ofertas y promociones disponibles por temporada.

Vendedor

4. Receptar del supervisor de ventas las ofertas y promociones disponibles.
5. Notificarles vía llamada telefónica a los clientes de mayor adquisición las ofertas y promociones disponibles.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 156. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

5.5 PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR INFORMES MENSUALES DE VENTAS

Supervisor de ventas

1. Verificar los registros semanales de las ventas realizadas en la planta hasta completar el mes establecido.
2. Elaborar el informe de las ventas mensuales de las ventas de los productos artesanales.
3. Presentar el informe de las ventas mensuales a Gerencia para aprobación.

Gerencia

4. Receptar el informe de ventas mensuales para su respectiva verificación, análisis y aprobación.
5. Aprobar el informe de las ventas mensuales.

6. RESPONSABLES

A continuación, se detalla los responsables vinculados en el manual de procedimientos del departamento de ventas:

Vendedor – Departamento de ventas

- Atención al cliente
- Entrega de factura de la compra del pedido
- Entrega del producto final

Supervisor de ventas – Departamento de ventas

- Verificar el cumplimiento en la atención al cliente
- Notificar al departamento de producción la requisición de un pedido
- Verificar el pedido antes de entrega a vendedor
- Realizar ofertas y promociones de los productos artesanales

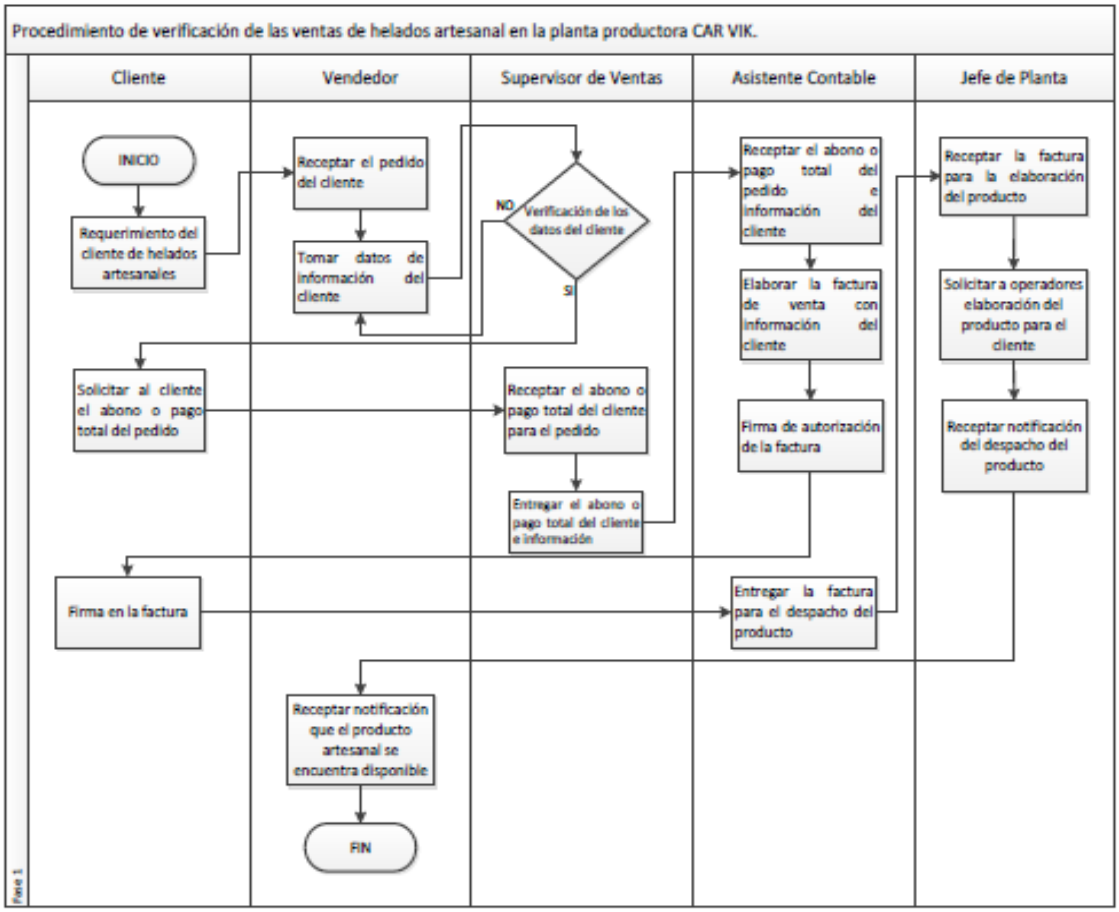
Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 157. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS

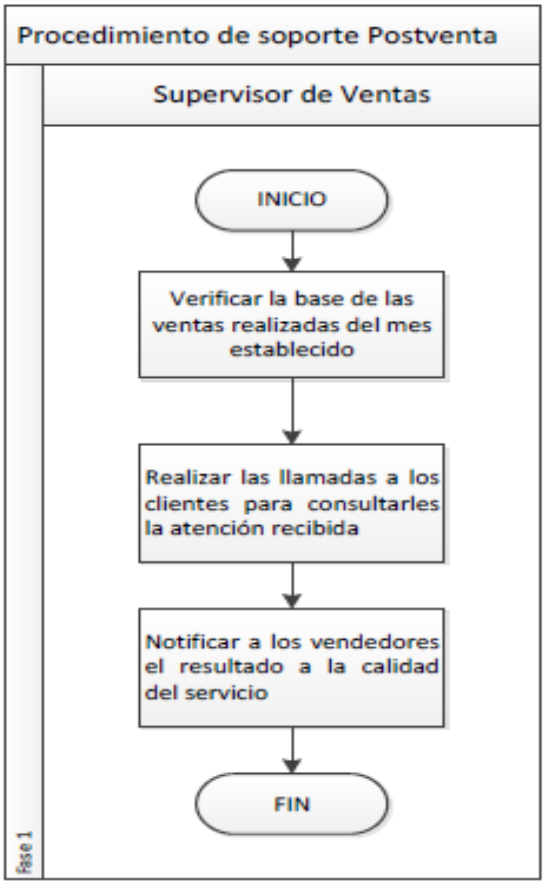


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 158. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE SOPORTE DE POSTVENTA

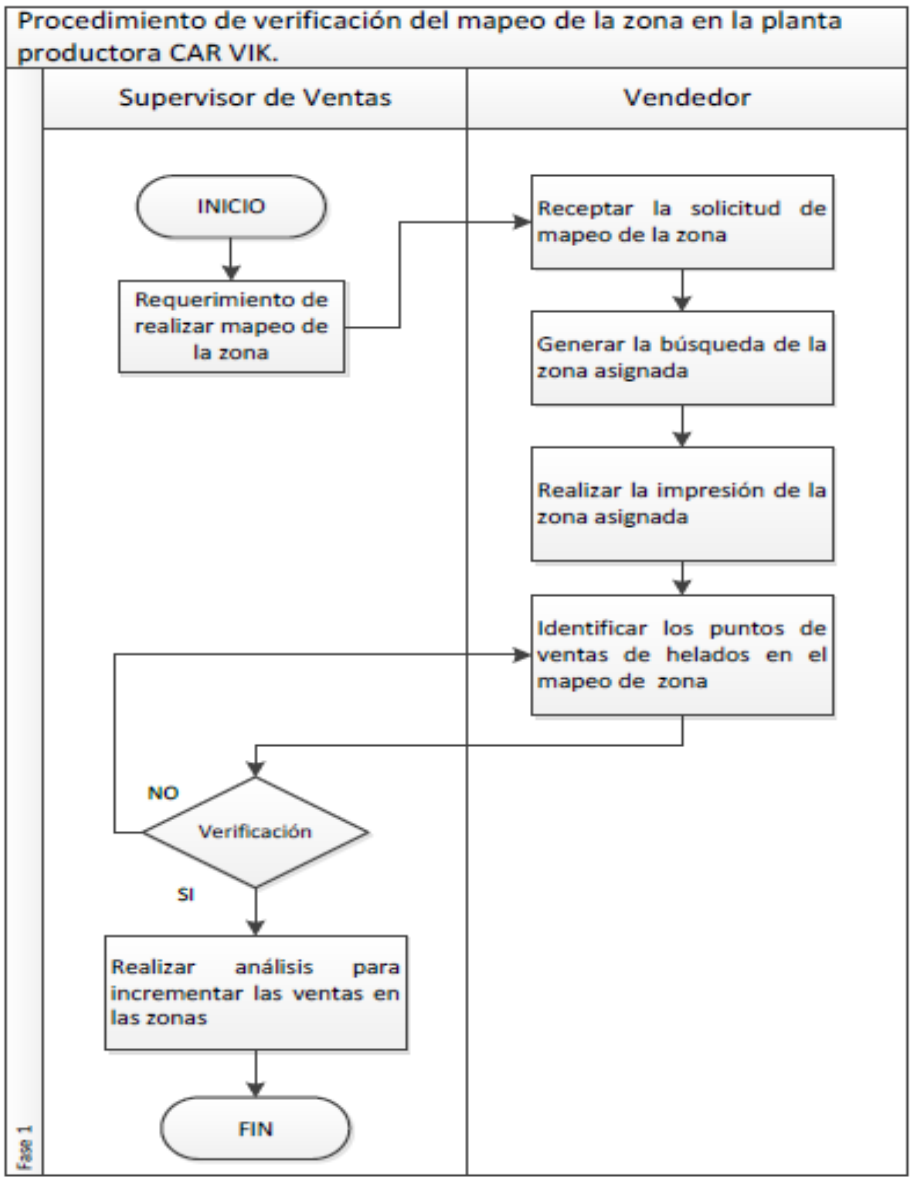


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 159. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL MAPEO DE LA ZONA

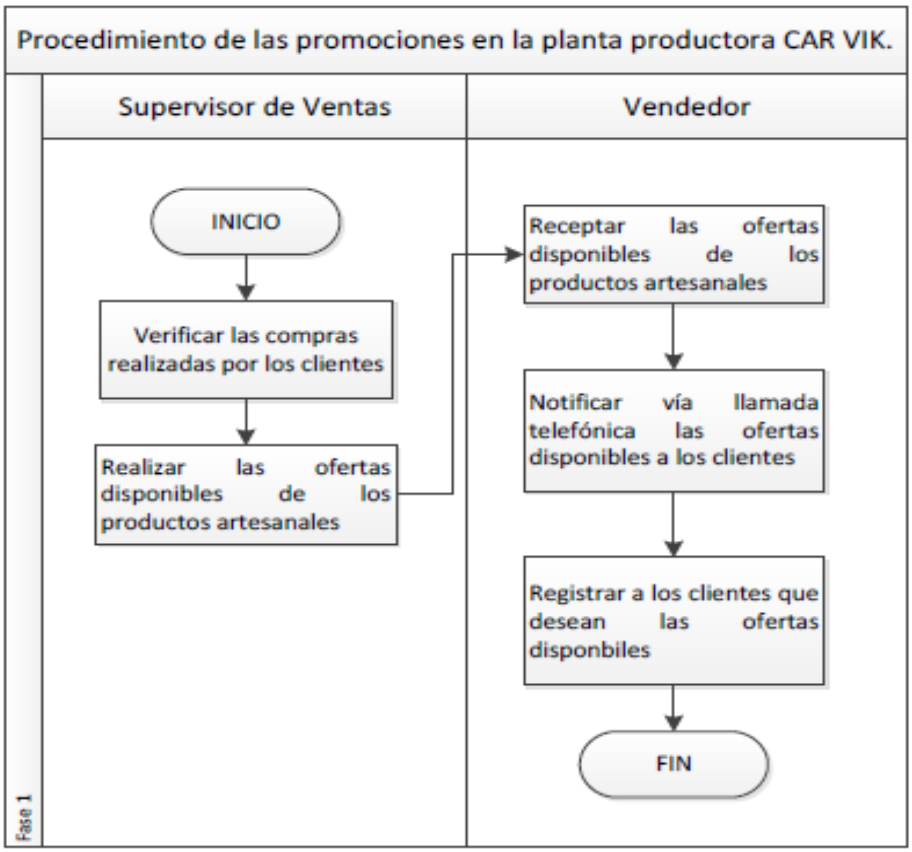


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 160. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS PROMOCIONES

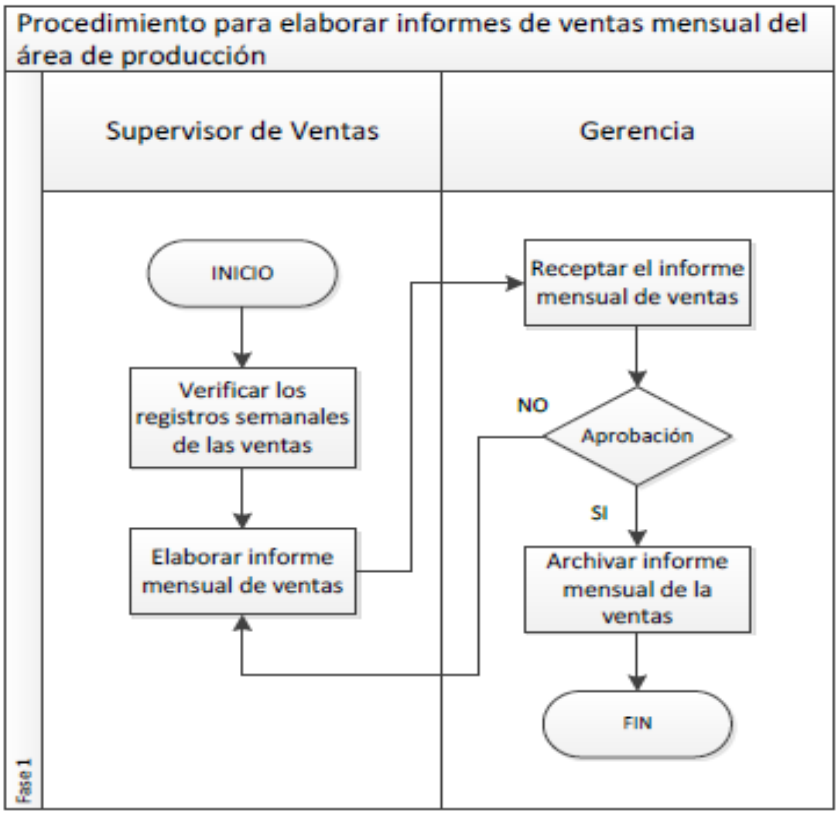


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 161. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

7.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE INFORME DE VENTAS

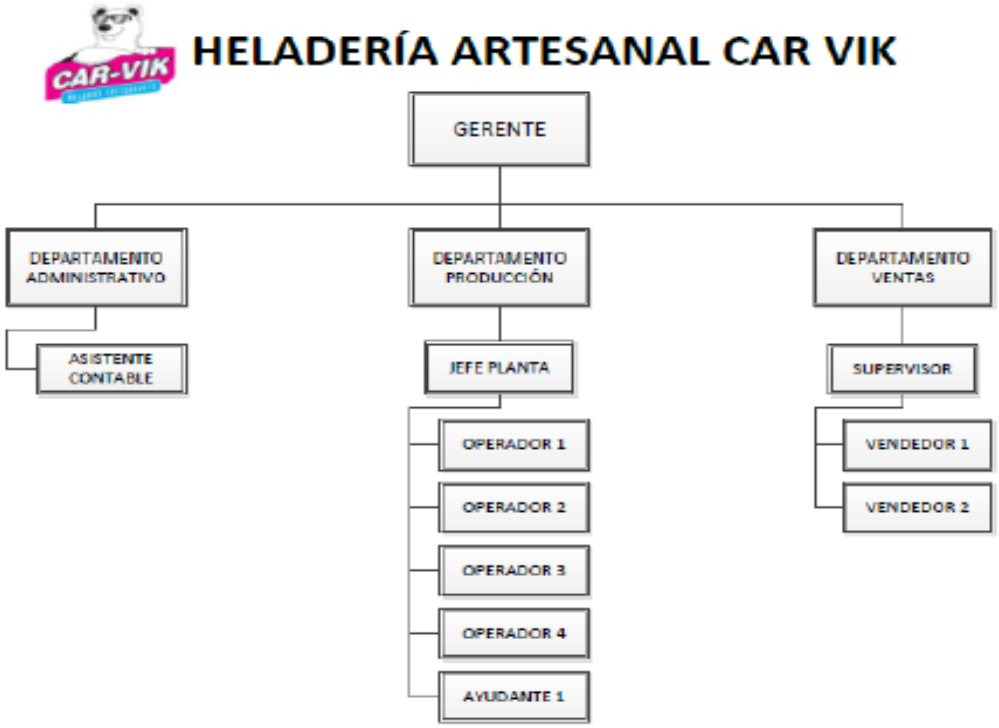


Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 162. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

CAR-VIK		*Manual de Procedimientos para la Supervisión de las Ventas*			
Versión:	1.0	**Fecha de Creación**	23/09/2020	**Fecha de Ultima Actualización**	23/09/2020

8. ORGANIGRAMA



9. REFERENCIAS

Se procede a tener como referencia la siguiente documentación de soporte para la elaboración del siguiente manual de procedimientos:

- A-VEN-002-002 Descriptivo de Funciones de Supervisor de Ventas.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Manual: Representa la documentación básica que se requiere para formalizar los procesos, tareas y acciones, para ser eficaces y eficientes, en la obtención de las metas y objetivos de la empresa minimizando los errores.
- Manual de procedimientos: Es un documento que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.
- Diagrama de flujo: Técnica que permite la representación gráfica de los pasos, operaciones o actividades que tienen lugar a lo largo del proceso y en el que figuran datos que consideran útiles para su análisis.
- Postventa: Seguir ofreciendo atención al cliente después de la compra y es tan fundamental como las demás estrategias que has implementado.
- Mapeo: Es localizar y representar gráficamente la distribución relativa de las partes de un todo.

Este documento pertenece a la Heladería Artesanal CAR VIK., está prohibida su reproducción parcial o total; sin la debida autorización de la Administración

Figura N° 163. *Manual de procedimientos para la supervisión de las ventas. Información tomada de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. Elaborado por el autor.*

3.2 Análisis costo beneficio.

Se procederá con la inversión fundamental en la capacitación de los presentes manuales de procedimientos y descriptivos de funciones al personal que forma parte de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

La capacitación será impartida en un periodo de 2 meses. En donde el primer mes será de la capacitación al personal de la planta productora y el siguiente mes será para la evaluar mediante un análisis los resultados de la implementación del manual de procedimientos y descriptivos de funciones.

La capacitación será impartida por un Analista de Procesos, donde su contratación se establecerá de manera externa a la empresa, en donde el horario establecido para la capacitación al personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK de 3 horas diarias a la semana.

Tabla 28. Costo del Analista de Procesos.

Descripción	Sueldo	Meses	Total
Analista de Procesos	$ 775	2	$ 1550.0
Total			$ 1550.0

Información obtenida en la investigación de campo. Elaborado por el autor.

En la presente tabla 28 se detalla el sueldo del analista de procesos y el total a ganar en los dos meses que se encontrará capacitando al personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

A continuación, se realiza el análisis beneficio costo mediante la siguiente fórmula.

$$B/C = \frac{\boldsymbol{Beneficio}}{\boldsymbol{Costo}} = \frac{19{,}847.28}{1{,}550} = 12.80$$

$$B/C = \frac{\$19{,}847.28}{\$1{,}550.00}$$

$$B/C = 12.80$$

Según la metodología establece lo siguiente:

B/C > 1 Indica que los beneficios (B) superan los costos (C), por lo consiguiente el proyecto debe ser considerado.

B/C = 1 Indica que no hay ganancias, pues los beneficios (B), son igual que los costos (C)

B/C < 1 Indica que los costos (C), son mayores que los beneficios (B), esto establece que no se debe considerar.

La propuesta que se espera realizar proyectaría un valor > 1, por lo tanto establece que el proyecto en la planta productora de helados artesanal CAR VIK es viable.

3.3 Conclusiones.

Una vez establecido el pertinente análisis se pudo concluir que la planta productora de helados artesanal CAR VIK no cuenta con el manual de procedimientos y el descriptivo de funciones, en donde pueda puntualizar sus actividades y responsabilidades del personal que labora en la planta productora, donde al no tener documentado los manuales de procedimientos afecta el desempeño en las diferentes áreas de la empresa al momento de elaborar sus productos artesanales ya que en la cual el proceso pasa por las áreas de la empresa hasta la entrega final al cliente.

Al momento de la contratación del personal en la planta productora, no se tiene establecido una documentación de guía de las actividades y funciones a realizar en el nuevo puesto de trabajo por lo que afecta de manera directa a los procesos de la empresa en la elaboración y comercialización de los helados artesanales.

Es substancial la implementación del descriptivo de funciones y el manual de procedimientos, ya que una vez que se encuentren definidas las actividades a realizar por el personal que se encuentre laborando o en el caso de contratarse, este permita garantizar una correcta ejecución del proceso en el menor tiempo posible en la planta productora de helados artesanal CAR VIK.

3.4 Recomendaciones

- Se recomienda a la planta productora de helados artesanal CAR VIK implementar los presentes manuales de procedimientos y descriptivos de funciones para ejecutar de manera correcta el control interno de la empresa.
- Establecer de manera general el conocimiento de los manuales de procedimientos y descriptivos de funciones al personal de la planta productora para reducir los errores operativos y facilitar la inducción del nuevo personal que ingrese a la planta productora de helados artesanal CAR VIK.
- Impulsar al personal de la planta productora de helados artesanal CAR VIK en base a lo propuesto en los manuales.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Entrevista dirigida a la planta productora de helados artesanal CAR VIK:

Un cordial saludo estimado de parte de Jairo Jose Salvatierra Bucheli, como parte de mi trabajo de titulación en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil estoy realizando una investigación acerca del actual sistema organizacional de la planta productora de helados artesanal CAR VIK. La información de esta entrevista es de carácter confidencial y solo será utilizada para para los propósitos de la investigación.

Autor: Jairo Jose Salvatierra Bucheli

Tutor: Ing. Ind. Mario Oswaldo Medina Arcentales

Preguntas principales:

1° ¿La planta productora de helados artesanal CAR VIK cuenta con manuales que detallen el procedimiento a seguir en sus procesos?

SÍ	
NO	

2° ¿Cree usted necesario que se diseñe los manuales de procedimientos para cada área en la planta?

NO	
TAL VEZ	
SÍ	

3° ¿En el momento en el que ingreso a la planta, le dieron instrucciones específicas acerca de las funciones que debía realizar?

SÍ	
NO	

4° ¿La empresa cuenta con descriptivos de funciones que detallen las actividades y/o funciones a realizar en el puesto de trabajo?

SÍ	
NO	

5° ¿Califique en un rango del 1 al 3, si conoce todas las funciones que debe cumplir Ud. como trabajador de la planta?

1- NO CONOCE DE SUS FUNCIONES	
2- CONOCE POCO DE SUS FUNCIONES	
3- CONOCE TODAS SUS FUNCIONES	

6° ¿Cree necesario el diseño del descriptivo de funciones en la planta para identificar las actividades y/o funciones a realizar en el puesto de trabajo?

SÍ	
NO	

7° ¿Cree usted que se minimizaran los errores operativos con la elaboración de los manuales de procedimientos?

NO	
TAL VEZ	
SÍ	

Bibliografía

Agencia Nacional de Regulación, C. y. (2020). *Control Sanitario Gobierno del Ecuador.* Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Proyecto_Borrador_NTS_Sustitutiva_alimentos.pdf

Alteco- Consultores Desarrollo y Gestión. (s.f.). *Aiteco*. Obtenido de https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/

Cadiz, U. d. (Septiembre de 2007). Guía para la Identificación y Analisis de Procesos vol. 1.

Carvajal, J. T. (Junio de 2016). *Repositorio UTC.* Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3220/1/T-UTC-3968.pdf

Centeno Ronny, A. D. (Septiembre de 2019). *Repositorio UG.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45383/1/TESIS%20RONNY%20CENTENO.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos.* . Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .

Consultores, A. (2019). *Aiteco.* Obtenido de https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/

Elical. (13 de Enero de 2019). *Ingenieriadecalidad*. Obtenido de https://www.ingenieriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html

Espinosa, R. (19 de Julio de 2013). *www.robertoespinosa.es*. Obtenido de https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda

Helmut. (2019). *Lifeder*. Obtenido de https://www.lifeder.com/manual-procedimientos-empresa/

July. (16 de Julio de 2011). *El Comercio.* Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/huecas-de-helados-tradicionales.html

Leiva, R. (Diciembre de 2016). *Analisisfoda*. Obtenido de www.analisisfoda.com

Martin, J. (10 de Junio de 2019). *CEREM.* Obtenido de https://www.cerem.es/blog/claves-para-hacer-un-buen-dafo-o-foda

MatrizFoda. (s.f.). Obtenido de https://www.matrizfoda.com/dafo/

Ministerio de Producción, C. E. (10 de Febrero de 2020). *Producción del Gobierno de Ecuador.* Obtenido de http://servicios.produccion.gob.ec/mipro_rum_reporte/run?__report=reporteRum.rptdesign&__format=pdf&qr=0794a1abe6759ceafa8692a103953ef76133e4bd

Nación, D. T. (05 de Octubre de 2015). *Forotgn*. Obtenido de http://forotgn.mecon.gov.ar/vinculos/tec/instructivo.pdf

Peñafiel, D., & Ricaurte, E. (Enero de 2018). *Repositorio UG.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37686/1/Tesis-Final-Nirsa..pdf

Pérez, O. (18 de Noviembre de 2015). *BlogPeopleNext.* Obtenido de https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano#:~:text=La%20descripci%C3%B3n%20de%20puestos%20es,que%20cumplen%20de%20acuerdo%20a

Perez, O. (18 de Noviembre de 2015). *People Netx*. Obtenido de https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano

Pro-Optim. (20 de Junio de 2016). *Pro-Optim.* Obtenido de https://blog.pro-optim.com/gestion-empresarial/el-mapa-de-procesos-y-su-importancia-en-la-gestion-de-una-organizacion/

Riquelme, M. (2017). *WebyEmpresas*. Obtenido de https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/

Sánchez Alexandra, L. C. (Noviembre de 2015). *Universidad Tecnica de Ambato.* Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/15860/1/293%20o.e..pdf

Softgrade. (06 de Julio de 2020). *Softgrade*. Obtenido de https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/

Steven Jacho, C. M. (Septiembre de 2019). *PROPUESTA DE ELABORACIÓN Y DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN LABORAL DEL TECNICENTRO TIRECITY DE LA EMPRESA.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45388/1/5%20FINAL%20TESIS%20JACHO%20CH%C3%81VEZ%20STEVEN%20MARCELO%20COMPLETA.pdf

Telegrafo, E. (10 de Enero de 2016). *El telegrafo.* Obtenido de https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/helados-que-recrean-la-tradicion-ancestral-de-los-pueblos

Tundidor, A. (15 de Febrero de 2018). *Meetlogistics.* Obtenido de https://meetlogistics.com/lean/introduccion-al-mapa-de-procesos-process-mapping/

Utilcentre. (s.f.). *Utilcentre*. Obtenido de https://utilcentre.com/mezcladora-bean-to-bar-con-piedras-spectra-11.html

Westreicher, G. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/pyme.html

Yagual, K. N. (2015). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA LA COMPAÑIA DE ALIMENTOS Y SERVICIOS COALSE S.A DE LA CUIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17605/1/TESIS%20Gs.%20158%20-%20Elab.%20Manual%20de%20proced.%20y%20func.%20para%20la%20C%c3%ada.%20Coalse.pdf