



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS

PARA LA EMPRESA MISKICOR

AUTOR:

EGAS TORRES IVETH KARINA

DIRECTOR DE LA TESIS:

ING. HAROLD VILLACIS RIERA

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HONORABLE
CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

QUITO – ECUADOR

2019 – 2020

INDICE

INDICE	x
INDICES DE CUADROS	xii
INDICES DE TABLAS	xii
AGRADECIMIENTO	xiii
DEDICATORIA	xiv
CONSTANCIA DE APROBACION DEL TUTOR	xvi
EL PROBLEMA	12
PROBLEMA.....	12
TEMA	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
JUSTIFICACIÓN	14
Objetivos	14
Objetivo General.....	14
Objetivos específicos	14
CAPITULO I	15
MARCO TEORICO	15
1.1 FUNDAMENTACION TEORICA	15
1.1.1 Bases Teóricas	15
1.1.1.1 Mistelas	15
1.1.1.2 Caramelo	15
1.1.1.3 Proceso.....	15
1.1.1.4 Procedimiento	15
1.1.1.5 Empresa.....	16
1.1.1.6 Empleado	16
1.1.1.7 Control Interno.....	16
1.1.2 Manual.....	16
1.1.2.1 Importancia de los Manuales	17
1.1.2.2 Objetivos de los manuales	17
1.1.2.3 Manual de procedimientos	18
1.1.2.4 Importancia de los manuales de procesos.....	18
1.1.2.5 Objetivos de los Manuales de Procesos	18
1.1.2.6 Estructura de un Manual de Procesos	19
1.1.3 Diagramas de Flujo o de Procesos.....	20
1.1.3.1 Importancia de los Diagramas de Flujo	20
1.1.3.2 Formas.....	21
1.1.3.3 Simbología para elaborar Diagramas de Flujo.....	21

CAPITULO II.....	23
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	23
2.1.1 Introducción de la Empresa	23
2.1.2 Breve reseña historia de la Empresa.....	23
2.1.3 Misión.....	24
2.1.4 Visión.....	24
2.1.5 Valores.....	24
2.1.6 Políticas de la Empresa.....	25
2.1.7 Logotipo de la Empresa.....	25
2.1.8 FODA de la Empresa.....	26
2.1.9 Organización de la Empresa	28
2.1.9.1 Descripción de los subsistemas de la empresa.....	29
2.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.2.1 Diseño de la investigación.....	32
2.2.2 Tipos de investigación.....	32
2.2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	33
2.2.3.1 Encuestas a los clientes de la empresa MISKICOR	34
2.2.3.2 Selección del universo y muestra.....	34
2.2.3.3 Encuesta al Personal que labora en la Empresa MISKICOR	34
2.2.3.4 Selección del universo y muestra.....	34
2.2.3.5 Instrumento	34
2.2.3.6 Análisis y resultados de la encuesta realizada al personal de la Empresa MISKICOR.....	37
2.2.3.7 Resultado y análisis.....	46
CAPITULO III	47
PROPUESTA	47
3.1 Presentación de la propuesta.....	47
3.2 Objetivos.....	47
3.2.1 Objetivo General.....	47
3.2.2 Objetivos Específicos	47
3.3 Justificación de la propuesta	47
3.4 Análisis financiero de la propuesta	48
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
Bibliografía.....	70

INDICES DE CUADROS

Ilustración 1 Ubicación de MISKICOR	12
Ilustración 2 Símbolos para flujogramas	22
Ilustración 3 Logotipo MISKICOR	26
Tabla 1 FODA	26
Tabla 1 FODA	27
Ilustración 5 Organigrama MISKICOR	28
Ilustración 6 Encuesta.....	35
Ilustración 7 Encuesta.....	36
Tabla 2 Encuesta pregunta #1	37
Ilustración 8 Encuesta pregunta #1	37
Tabla 3 Encuesta pregunta # 2.....	38
Ilustración 9 Encuesta pregunta # 2.....	38
Tabla 4 Encuesta pregunta # 3.....	39
Ilustración 10 Encuesta pregunta # 3.....	39
Tabla 5 Encuesta pregunta # 4.....	40
Tabla 6 Encuesta pregunta # 4.....	40
Tabla 7 Encuesta pregunta # 5.....	41
Tabla 8 Encuesta pregunta # 5.....	41
Tabla 9 Encuesta pregunta 6.....	42
Ilustración 11 Encuesta pregunta 6.....	42
Tabla 10 Encuesta pregunta # 7.....	43
Ilustración 12 Encuesta pregunta # 7.....	43
Tabla 11 Encuesta pregunta # 8.....	44
Ilustración 13 Encuesta pregunta # 8.....	44
Tabla 12 Encuesta pregunta # 9.....	45
Ilustración 14 Encuesta pregunta # 9.....	45
Tabla 13 Costos para la implementación del proyecto	48

INDICES DE TABLAS

Tabla 1 FODA	26
Tabla 2 Encuesta pregunta #1	37
Tabla 3 Encuesta pregunta # 2.....	38
Tabla 4 Encuesta pregunta # 3.....	39
Tabla 5 Encuesta pregunta # 4.....	40
Tabla 6 Encuesta pregunta # 4.....	40
Tabla 7 Encuesta pregunta # 5.....	41
Tabla 8 Encuesta pregunta # 5.....	41
Tabla 9 Encuesta pregunta 6.....	42
Tabla 10 Encuesta pregunta # 7.....	43
Tabla 11 Encuesta pregunta # 8.....	44
Tabla 12 Encuesta pregunta # 9.....	45
Tabla 13 Costos para la implementación del proyecto	48

AGRADECIMIENTO

Llena de fe y devoción quiero empezar por agradecer a Dios quien me dio el don de la perseverancia para lograr alcázar una de tantas metas a lo largo de mi vida, a mi madre porque siempre ha estado a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona, a mis hermanos y en especial a mi hermano Alfredo que sé que desde el cielo siempre me está cuidando, a mis hijos y esposo por el amor y el tiempo compartido para poder realizarme profesionalmente, al Instituto quien me abrió las puertas y me dio la bienvenida y a mis maestros personas con gran sabiduría que me brindaron sus conocimientos y consejos para que finalmente pudiera graduarme y ser una profesional.

DEDICATORIA

Su afecto y cariño son detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor, es por eso quiero dedicar a todas las personas especiales que me ayudaron de una u otra manera a culminar con mis estudios a mis padres, hermanos, a mi esposo, hijos y sobrinos que son la inspiración de mi ser los amo.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HONORABLE CONSEJO
PROVINCIAL DE PICHINCHA**

CARRERA TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLATORIA DE RESPONSABILIDAD

“Los pensamientos, ideas, opiniones y la información obtenida a través de este trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor”

Quito, xxx del 2020

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HONORABLE CONSEJO
PROVINCIAL DE PICHINCHA**

CONSTANCIA DE APROBACION DEL TUTOR

En calidad de tutor del trabajo de graduación presentado por: la Srta. **IVETH KARINA EGAS TORRES**, para optar por el **TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, una vez revisado el contenido de su trabajo con el tema **“DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA MISKICOR.”**

Doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente:

Ing. HARLAND HAROLD VILLACIS RIERA MSc.

DOCENTE TUTOR

C.I. # 1706259809

RESÚMEN

El trabajo de investigación se realizó en la Empresa MISKICOR, con la finalidad de apoyar con la solución del problema que se presenta en la producción, distribución y venta ocasionados por tiempos muertos y de reproceso, los cuales nacen principalmente de la falta de estandarización y documentación de los procesos.

Para la implementación del Sistema de control interno es indispensable contar con un Manual de Procedimientos, pues es uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de cada empleado y detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma en forma detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan.

ABSTRACT

The research work was carried out at the MISKICOR Company, in order to support with the solution of the problem that occurs in the production, distribution and sale caused by downtime and reprocessing, which arise mainly from the lack of standardization and documentation of the processes.

For the implementation of the Internal Control System it is essential to have a Procedures Manual, as it is one of the most effective elements for decision-making in the administration, since they facilitate learning for the staff, provide the precise guidance required by the action human in the units, mainly in the operational or execution scope, since they are a source in which it is a question of improving and guiding the efforts of each employee and detecting failures that occur regularly, avoiding duplication of functions. In addition, they are very useful when new people enter the organization since they explain everything related to it in a detailed, orderly, systematic and comprehensive manner that contains all the instructions, responsibilities and information on policies, functions, systems and procedures of the different operations or activities that are carried out.

EL PROBLEMA

PROBLEMA

El desconocimiento de las funciones en los diferentes puestos de trabajo genera retrasos en la elaboración, distribución y comercialización de los productos que se elaboran en la empresa MISKICOR, ubicada en la provincia de Pichincha en la ciudad de Quito sector la Tola.

TEMA

Diseño y elaboración de un Manual de Procesos para la empresa MISKICOR



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ilustración 1 Ubicación de MISKICOR

La Empresa MISKICOR es una organización que se dedica a la elaboración, distribución y comercialización de mistelas que son caramelos rellenos de dulce de diferentes sabores a frutas o de licor a elegir, como también a la comercialización de una variedad de confites, su comienzo empezó en el año 2015, cuenta con centro de fabricación y distribución de los productos en la Provincia Quito sector La Tola y dos Islas de comercialización una en el Palacio Arzobispal y otra en el centro comercial Granados Plaza.

La necesidad del proyecto surge a raíz de que la Empresa MISKICOR no cuenta con un documento formal y estructurado de los procedimientos que se realizan en las diferentes áreas o puestos de trabajo. Por lo cual el Manual de Procedimientos, cabe destacar que el presente trabajo tiene como objetivo mejorarla eficiencia de los trabajadores a través de la propuesta de dicho manual, en el cual son consignados, metódicamente las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales se realizará un seguimiento adecuado y secuencial de los procesos, en un orden lógico y en tiempo definido. También es importante resaltar otros beneficios que traerá la implementación del Manual de Procedimientos, entre estos la implementación de acciones encaminadas a mejorar el servicio, en el sentido de optimizar el tiempo de labor, en cada una de las áreas, permitiendo esto el alcance de niveles más elevados de productividad. El Manual de Procedimientos entregará la empresa el panorama interno desde el cual se asignará información sobre el cargo (perfil ocupacional, ubicación, entre otros) actividades a realizar, responsabilidades inherentes al cargo.

JUSTIFICACIÓN

La creación de este documento servirá para reconstruir los procesos y procedimientos de las funciones en cada puesto de trabajo que es de vital importancia para la empresa por qué:

- Permitirá optimizar las tareas y procesos de cada puesto de trabajo
- Permitirá conocer la forma de realizar las actividades que preceden y siguen dentro del proceso al que forman parte.
- Permitirá observar las actividades críticas y cuellos de botella que no se tenían en cuenta por los directivos.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual de procesos para la Empresa MISKICOR, que permita mejorar la productividad del personal.

Objetivos específicos

- Definir, funciones de cada puesto o lugar de trabajo, con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad.
- Compilar la información teórica necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos.
- Formular una herramienta que permita la identificación y recopilación de la información referente, a los procedimientos que se realizan cada puesto o lugar de trabajo.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1 FUNDAMENTACION TEORICA

Antes de definir en qué consiste un Manual de Procedimientos es necesario describir de forma breve y sencilla algunos términos, cuyos conceptos y principales características son imprescindibles conocer para poder elaborar un Manual de Procedimientos.

1.1.1 Bases Teóricas

1.1.1.1 Mistelas

La mistela es un licor elaborado con la mezcla de mosto de uva y alcohol.¹

1.1.1.2 Caramelo

Pasta de azúcar fundida con un poco de agua que se solidifica al enfriarse.²

1.1.1.3 Proceso

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento diseñados para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. Un proceso se centra en que cosas se tienen que hacer.³

1.1.1.4 Procedimiento

Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Los procedimientos repetitivos se denominan rutinas.⁴

¹ <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=mistela>

² <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=caramelo>

³ <https://definicion.mx/proceso/>

⁴ <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>

1.1.1.5 Empresa

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).⁵

1.1.1.6 Empleado

Empleado es una persona que se encuentra vinculada a una organización, mediante un contrato laboral, ya sea verbal o escrito, que le otorga una serie de deberes y derechos con su empleador, este último es quien le provee mensualmente el pago por sus servicios, y pacta ciertas condiciones específicas para el óptimo y seguro desempeño del servicio para el cual le contrató.⁶

1.1.1.7 Control Interno

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución o empresa.⁷

1.1.2 Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.⁸

⁵ <https://definicion.de/empresa/>

⁶ <https://symplicitasupport.zendesk.com/hc/es/articles/360001544291--Qu%C3%A9-es-ser-un-empleado-trabajador->

⁷ https://www.armadaparaguaya.mil.py/application/files/1215/1817/0503/control_interno.pdf

⁸ <https://definicion.org/manual>

1.1.2.1 Importancia de los Manuales

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.⁹

1.1.2.2 Objetivos de los manuales

El objetivo fundamental de los manuales es explicar en términos accesibles el porqué de las decisiones gubernamentales, ministeriales o departamentales y el cómo se deben aplicar en la práctica. Los manuales permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones
- Auxiliar en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, que facilite su incorporación a las distintas unidades, entre otros.
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.¹⁰

⁹ <http://marciachuqui.blogspot.com/2012/05/importancia-de-los-manuales.html>

¹⁰ <http://adminguidefca.blogspot.com/2012/03/objetivos-de-los-manuales-de-proceso.html>

1.1.2.3 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos, específica de manera detallada cada una de las tareas que se deben realizar, con el fin de efectuar los objetivos organizacionales trazados por la Empresa, generalmente indica en su descripción; quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las operaciones.

El manual debe reunir información específica y certificada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos flujogramas y perfil de productos resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo, como los formularios.¹¹

1.1.2.4 Importancia de los manuales de procesos

Como hemos visto anteriormente, la importancia de los manuales administrativos en general es servir como un instrumento que se tiene al alcance, como medio de consulta en aspectos importantes de la empresa que llevan a cabo quienes la conforman; por tanto, un manual de procesos es importante puesto que proporciona información sobre los procedimientos documentados en forma estandarizada, no sólo mejorando las actividades sino también eliminando la duplicidad de estas y aprovechando de manera óptima los recursos.¹²

1.1.2.5 Objetivos de los Manuales de Procesos

- Recopilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.

¹¹ <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

¹² <https://www.meditips.com/la-importancia-manual-procedimientos>

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria

- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los trabajadores, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo

- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones.¹³

1.1.2.6 Estructura de un Manual de Procesos

Índice: Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

Contenido: Lista de los procedimientos que integran el contenido del manual. En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, sólo los procedimientos de un área o unidad administrativa. En particular, cada procedimiento debe contener la información siguiente:

Objetivo: Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Esfera de acción que cubre el procedimiento.

Responsables: Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.

Políticas o normas de operación: Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento

¹³ <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-metodos-procedimientos/objetivo-manuales-metodos-procedimientos>

Concepto: Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.

Procedimiento: (descripción de las operaciones) Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general y comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación; si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.¹⁴

1.1.3 Diagramas de Flujo o de Procesos

Un diagrama de flujo, o flujograma, 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.

Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.¹⁵

1.1.3.1 Importancia de los Diagramas de Flujo

Los diagramas de flujo son enormemente relevantes en distintas áreas técnicas en donde es necesario dejar asentado de forma comprensible una determinada secuencia de pasos.¹⁶

¹⁴ <https://www.armadaparaguaya.mil.py/application/files/1215/1817/0503/control>

¹⁵ <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>

¹⁶ <http://actualidadempresa.com/diagramas-de-flujo-definicion-objetivo-ventajas/>

1.1.3.2 Formas

Es importante incluir en el manual de procedimientos las formas empleadas en las operaciones secuenciales del procedimiento que se describe. La forma impresa es un objeto sobre el cual se imprimen informes constantes y que cuenta con espacios para que se anote en ellos una información variable¹⁷

1.1.3.3 Simbología para elaborar Diagramas de Flujo

Se admiten determinados símbolos que denotan un significado preciso y para cuya utilización se aplican determinadas reglas. Los símbolos que se utilizan generalmente en los diagramas de flujo son de dos tipos:

a) Símbolos abstractos: se trata en su mayoría de perfiles de figuras geométricas a los que se atribuye convencionalmente un significado, por ejemplo, algunas operaciones que ejecuta o experimenta una persona, una máquina, un material, un documento o dato. Se utiliza la simbología ASME (America Society of Mechanical Engineers) para representar flujos de materiales o personas y la simbología ANSI (American national Standard Institute) para representar flujos de información.

b) Símbolos figurativos: se trata de fotografías, dibujos o caricaturas que representan alguna operación que ejecuta o experimenta una persona, máquina, un material o un documento o dato.¹⁸

¹⁷ <https://es.eserp.com/articulos/diagramas-de-flujos/>

¹⁸ <https://es.eserp.com/articulos/diagramas-de-flujos/>

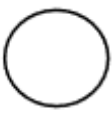
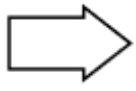




Símbolo	Representación	Utilización
	Operaciones	Fases y metodología del proceso
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario
	Demora	La detención de un proceso por el retraso de un documento o actividad
	Decisión	Indica posibles caminos alternativos
	Conector	continuidad del diagrama dentro de la misma página
	Conector de página	continuidad del diagrama en otra página

Ilustración 2 Símbolos para flujogramas

CAPITULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1.1 Introducción de la Empresa

MISKICOR ha sido creada con la finalidad de ofrecer un producto diferente y tradicional que deleita al paladar tanto a personas nacionales como extranjeras, en donde encuentran una gran variedad de productos en confitería tradicional, en donde podrán escoger diferentes dulces hechos con ingredientes de primera calidad.

2.1.2 Breve reseña historia de la Empresa

MISKICOR es una empresa creada en el año 2015 por Andrés Mena y María Elena contero los mismos que crean MISTELAS MISKICOR con el propósito de rescatar un dulce tradicional que se lo estaba perdiendo (mistela es un caramelo delicado con centro líquido de licor tradicional de la ciudad de Quito) cogieron una receta muy antigua y la pusieron en práctica, en el transcurso de los ya con más experiencia en la práctica han ido innovando y creando diferentes sabores que deleitan al paladar de los diferentes gustos de los clientes.

En la actualidad se fusionaron con TRAORI Y MISTELAS MISKICOR para crear una pequeña empresa que trata de rescatar los dulces tradicionales de Quito y del Ecuador con enfoque al ámbito de exportación, tienen una variedad de dulces algunos los elaboran y los otros son productos de proveedores que son familias q trabajan bajo generaciones.

2.1.3 Misión

MISKICOR es una empresa dedicada a la elaboración de Mistelas y comercialización de variedad de confites tradicionales, que tiene la finalidad de llegar a cada paladar y satisfacer las necesidades de los consumidores que buscan un producto de calidad y variedad de sabores.

2.1.4 Visión

Ser líderes en el mercado dedicado a la elaboración de productos tradicionales y expandirnos a nivel nacional ofreciendo un producto de calidad, variedad y buen precio.

2.1.5 Valores

Los valores empresariales en la Empresa MISKICOR son muy importantes porque son los cimientos en los que se sustenta la misma y su línea de actuación, son un conjunto de principios éticos y profesionales entre ellos tenemos:

- **Honestidad:** Conducta que lo demuestran en el desempeño laboral, al actuar siempre con rectitud y veracidad, cumplir con el correcto proceder en el desempeño del cargo y en todos sus actos y no generando dudas respecto a lo que es cada individuo.
- **Responsabilidad:** Dentro de la empresa es vital ya que se trabaja en función cooperativa, la falta de uno solo de sus integrantes incide en el funcionamiento total del trabajo. Para triunfar en un ambiente de prosperidad se deben unificar esfuerzos para lograr un fin común y eso solo se consigue con responsabilidad.
- **Lealtad:** La lealtad es una característica de todo ser humano honrado, en donde la pasión por los principios morales predomina sobre los intereses materiales por lo tanto se debe resguardar los intereses legítimos de la empresa.
- **Compromiso:** Es lo que transforma una promesa en realidad, en otra palabra es cumplir con lo que se prometió pase lo que pase, así podemos generar un

vínculo con los clientes internos y externos de tal manera generar y conservar una buena relación con ambos.

2.1.6 Políticas de la Empresa

- La Empresa MISKICOR se compromete a elaborar y comercializar productos de calidad, orientados a la satisfacción y expectativas de los clientes, en un marco de mejora continua en los procesos de la organización, que permita a la empresa ser más productiva y rentable.

- La Empresa MISKICOR se compromete en el uso eficiente de los recursos y reducción de riesgos e impactos ambientales, tomando acciones de prevención para evitar la contaminación y minimizar los impactos ambientales.

- La Empresa MISKICOR se compromete con la seguridad y salud de las personas dentro de las Instalaciones, evitando daños a la salud, capacitándolas y entrenándolas para reducir riesgos.

- Los empleados deben asistir a sus lugares de trabajo bien uniformados.

- Se prohíbe el ingreso a la Empresa con aliento a licor y el ingreso de sustancias psicotrópicas.

2.1.7 Logotipo de la Empresa

El logotipo de la Empresa MISKICOR es un diseño gráfico compuesto de letras de fácil interpretación e identificación visual.



Ilustración 3 Logotipo MISKICOR

2.1.8 FODA de la Empresa

El FODA es una técnica que permite conformar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización; permitiendo, de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por tal organismo.

Tabla 1 FODA

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1.- Elaboración de caramelos con productos de calidad y mistelas con licor seleccionado	D1.- Producto frágil y delicado en su transportación
	F2.- Distinción de la competencia por la variación de sabores y combinación de varios ingredientes	D2.-Escasos recursos financieros
	F3.- Empaques que ayudan al medio ambiente	D3.- Dilatación en el proceso de producción
	F4.- Personal empático, dinámico e innovador	D4.- Falta de transporte propio
	F5.- Promoción y premiación a clientes fieles y rentables	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO Uso de Fortalezas para aprovechar Oportunidades	ESTRATEGIA DO Vencer Debilidades aprovechando Oportunidades

O1.- Establecer alianzas con agencias de viajes turísticas ya que son productos muy aceptados por turistas nacionales y extranjeros	F1 - O1.- Aprovechar de la calidad del producto para lograr establecer las alianzas con diferentes agencias de viajes	D2 - O1.- Fortalecer la solvencia financiera estableciendo alianzas con agencias de viajes turísticas y ganar más clientela
O2.- Abrir nuevas islas y locales para ofertar el producto	F3 - O3.- Servirse y darnos a conocer que la empresa MISKICOR está interesada en el medio ambiente, en las convenciones y ferias de confites tradicionales para incentivar	D4 - O3.- Adquisición de vehículos propio para asistir a diferentes convenciones y ferias de confites tradicionales a nivel nacional
O3.- Participar en diferentes convenciones y ferias de confites tradicionales a nivel nacional	F2 - O2.- Beneficiarse que nos distinguimos de la competencia por la variación de sabores y combinación de ingredientes para expandirnos en el mercado y abrir nuevas islas y locales	D3 - O4.- Superar la dilatación de tiempos en el proceso de producción para poder cubrir con la demanda del mercado insatisfecho por la mala atención de la competencia
O4.- Mercado mal atendido por la competencia y cubrir la demanda insatisfecha con un producto de calidad	F4 - O4.- Aprovechar la calidad de nuestro servicio y ampliar nuestro mercado de los clientes mal atendidos por la competencia	D1 - O2.- Diseñar un empaque adecuado para no estropear el producto al momento de su transportación y poder abastecer a nuevas islas y locales por abrir
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA Usar Fortalezas para evitar Amenazas	ESTRATEGIA DA Reducir al mínimo Debilidades y evitar Amenazas
O1.- Bajos precios de la competencia directa	F1 - O1.- Servirse de la calidad del producto para poder sobresalir de la competencia directa	D1 - O2.- Diseñar un empaque adecuado para no estropear el producto al momento de su transportación y estar siempre a un paso delante de la copia de la competencia desleal
O2.- Competencia desleal que copia la idea de negocio	F12 - O2.- Distinguirnos de la competencia desleal por la diferenciación de sabores y combinación de varios ingredientes	D2 - O3.- Establecernos en recursos financieros para estar preparados para cualquier amenaza como las originadas por pandemias
O3.- Crisis producto de pandemias originados por virus	F4 - O3.- Utilizar las fortalezas de nuestro personal para crear estrategias para afrontar dificultades	D4 - o4.- Adquirir un vehículo propio para siempre estar abastecidos de materias primas en caso de alza de productos
O4.- Alza de precios de materia prima para la elaboración del producto O5.- Incremento de competencia formal e informal	F5 - O5.- Ofrecer promociones y premiar a nuestros clientes fieles y rentables para que no se vayan con la competencia	

Tabla 1 FODA

2.1.9 Organización de la Empresa

La empresa MISKICOR se encuentra ubicada en la Provincia de Quito la misma que cuenta con su fábrica de producción en un conocido Barrio tradicional de La Tola, y puntos de venta en Islas de centros comerciales los mismo que están conformados por 6 personas al momento y se encuentran distribuidas como se refleja a continuación en el organigrama.

Como se refleja en la ilustración, la empresa MISKICOR cuenta con un organigrama específico, ya que en él se encuentra la estructura funcional de la empresa y como esta se organiza.

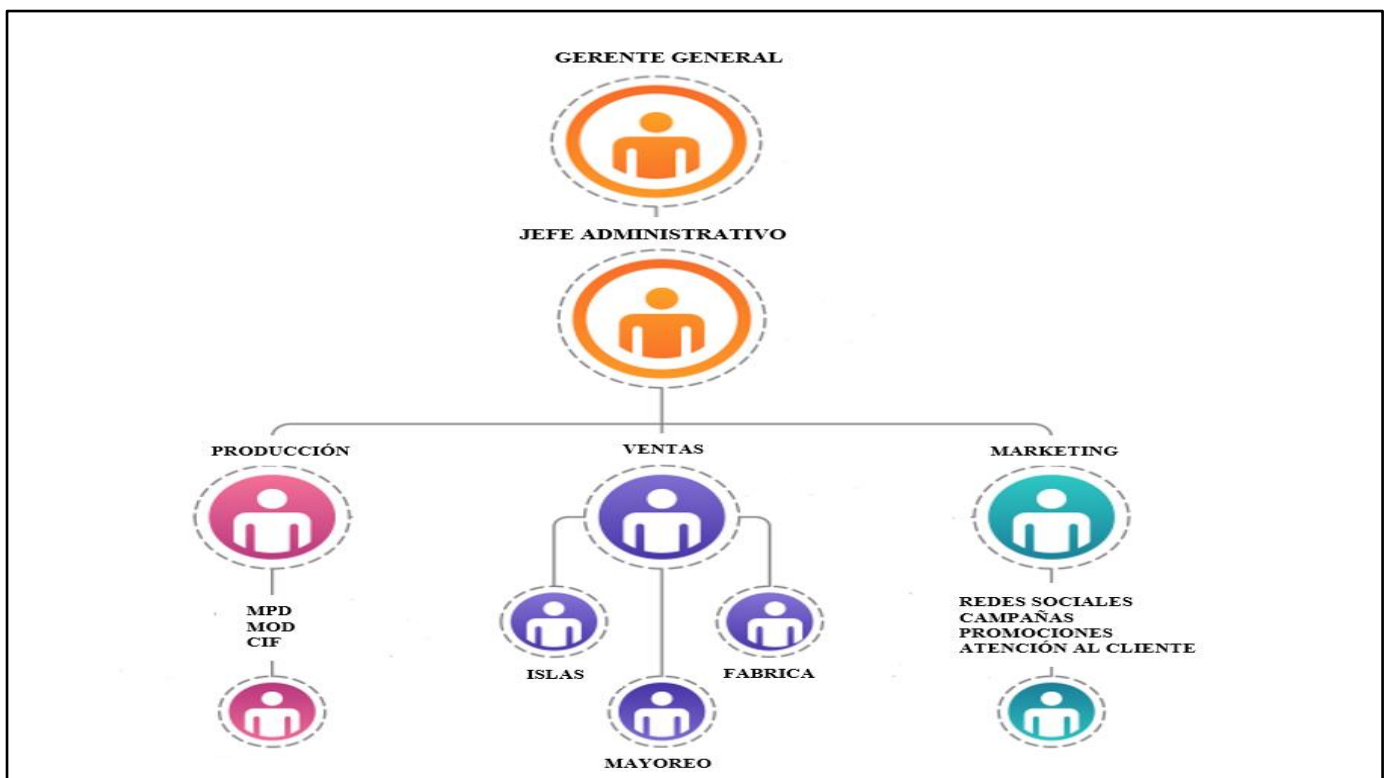


Ilustración 4 Organigrama MISKICOR

2.1.9.1 Descripción de los subsistemas de la empresa

Subsistema de Producción

El subsistema de producción de la Empresa MISKICOR es el responsable y tiene como función principal la creación de los productos para satisfacer las necesidades de los clientes y crear ingresos para la empresa.

Responsabilidades y funciones del jefe de producción:

- Responsabilidad sobre la correcta realización de las funciones del área productiva de la empresa y sobre el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas por el gerente.
- Rentabilizar y planificar los recursos productivos de la empresa para obtener un aumento de la productividad a la vez que se respetan los estándares de calidad.
- Organizar y hacer seguimiento de la ejecución de todos los trabajos dentro del ciclo de producción garantizando que cumplan con las especificaciones establecidas en el sistema de calidad.
- La administración de la producción a través de evaluaciones del proyecto productivo, planificación de la producción, implementación y manejo de recursos; y control de la producción.
- El diseño y control de la calidad de los procesos mediante determinación de estándares de calidad, su medición y la corrección de desviaciones

Perfil de un jefe de producción

El perfil del jefe de producción debe ser el siguiente:

Debe ser una persona con experiencia en el proceso productivo de la empresa, con alto sentido del compromiso, ética, trabajo en equipo, colaborador y responsable. Debe tener buena comunicación orientada al logro de metas, con capacidad de planificación, organización y supervisión de personal.

Subsistema de Ventas

El departamento de ventas de la empresa MISKICOR es el encargado de lograr las ventas de los productos y entre sus principales funciones tenemos:

- Establecer objetivos
- Planificar estrategias
- Atender a los clientes
- Promover a la empresa

Responsabilidades y funciones del jefe de ventas:

- Planifica los presupuestos de venta
- Establece metas y objetivos
- Pronostica las ventas
- Selecciona a los mejores vendedores
- Define los objetivos de cada vendedor
- Motiva a su equipo de trabajo
- Evalúa al equipo de trabajo

Perfil de un jefe de ventas

El perfil de un jefe de ventas debe ser:

Debe ser una persona analítica y eficiente tener conocimientos en ventas , que ayude a alcanzar los objetivos de aumento de los ingresos y adquisición de clientes haciendo que la empresa sea competitiva e innovadora, ser responsable de maximizar el potencial del equipo de ventas, elaborar planes de ventas y justificar dichos planes ante la alta dirección.

Subsistema de Marketing

El departamento de Marketing de la empresa MISKYCOR, es el que se encarga y tiene como responsabilidad la investigación, el desarrollo y la implementación de estrategias para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos, sea de ventas o simplemente posicionamiento de la marca.

Responsabilidades y funciones de un jefe de Marketing

- Desarrollar, implementar y hacer seguimiento de las estrategias de Marketing y Publicidad.
- Coordinar y supervisar al equipo creativo.
- Analizar datos demográficos para delimitar los mercados objetivos para el posicionamiento del producto, marca o servicio.
- Hacer seguimiento a las estrategias de Marketing de la competencia para medir su impacto.
- Hacer seguimiento de los resultados de las estrategias de Marketing que estén siendo ejecutadas.
- Investigar y evaluar la viabilidad y rentabilidad de productos, marcas o servicios nuevos y existentes.
- Estar al corriente con las tendencias y requerimientos del mercado, a los fines de garantizar que las estrategias de Marketing estén alineadas con las prácticas más recientes.

Perfil de un jefe de Marketing

Debe ser una persona tenga conocimientos y experiencia en Estudios de Mercados que genere y desarrolle estrategias, planifique y gestione las actividades del departamento, gestionando los recursos disponibles y con el propósito de contribuir a alcanzar los objetivos globales de la empresa.

2.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Diseño de la investigación

Este capítulo tiene como objetivo describir la metodología empleada para la recopilación y análisis de la información utilizada en este estudio y medir la aceptación para la implementación de un Manual de Procesos. En el que se exponen el enfoque de investigación, el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos que sirvieron para la recolección de datos, la selección de la población, los criterios de confiabilidad y validez y las estrategias con las cuales se procedió a obtener y procesar la información de este trabajo de investigación, para finalmente exponer la propuesta más viable.

2.2.2 Tipos de investigación

Existen cuatro tipos de investigaciones la descriptiva, exploratoria, correlacional y explicativa. Pero de acuerdo con las interrogantes de investigación planteadas en este trabajo, el tipo de investigación a utilizar fue el descriptivo, el cual “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

2.2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Para obtener información suficiente y adecuada se considera que las técnicas a utilizar son: la observación directa y la encuesta en los empleados de la Empresa MISKICOR.

- **Encuesta**

Esta técnica consiste en recopilar información directa de las personas involucradas esto se da mediante una serie de preguntas que van a medir los indicadores con el fin de determinar el problema. Esta técnica va a servir para recopilar datos específicos para su posterior análisis.

- **Observación**

La observación, como técnica de la investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada .

La afirmación expuesta anteriormente, explica por qué esta técnica se apega a esta investigación, ya que se tendrá una relación directa con el personal que labora en la empresa objeto de estudio, con el fin de obtener, validar y analizar datos e información requerida.

Por lo tanto, es necesario recabar información a través de la observación directa donde se obtiene el mayor número de datos que ayude a contestar y comprobar información de la problemática de este tema.

Por lo tanto, las técnicas de recolección de información empleadas fueron las siguientes:

- Encuestas a clientes de la empresa MISKICOR.
- Encuesta a empleados que conforman en la empresa.

2.2.3.1 Encuestas a los clientes de la empresa MISKICOR

El objetivo de esta investigación cuantitativa es, traducir la información necesaria a un determinado número de preguntas que los clientes puedan responder y que proporcionen la información deseada.

2.2.3.2 Selección del universo y muestra.

El universo se considera un porcentaje de los clientes consumidores de los productos que comercializa la empresa MISKICOR en diferentes Islas de centros comerciales de la ciudad de Quito.

Por motivos de la Pandemia Covid-19 y como es de conocimiento Mundial en varios países las Autoridades decretaron cuarentena, aislamiento social, por tal razón ha ocasionado dificultades para realizar las encuestas a los clientes.

2.2.3.3 Encuesta al Personal que labora en la Empresa MISKICOR

Dentro del proceso de elaboración del proyecto se decidió, elaborar una encuesta al personal de la Empresa, la misma que consta de preguntas cerradas, el mismo que nos permitirá conocer y evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores como consecuencia de la estructura organizacional de la empresa.

2.2.3.4 Selección del universo y muestra

En este proyecto de estudio tanto el universo como la muestra por ser un número finito, se ha considerados al total del personal que labora en la empresa a los cuales se les realizara las encuestas, cabe mencionar que por la Pandemia Covid-19 hubo reducción de personal.

2.2.3.5 Instrumento

En esta investigación se utilizará una encuesta estructurada con 10 preguntas, este formato lo podemos ver a continuación:

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA MISKICOR

1. Cuando ingresó a trabajar en MISKICOR, ¿se le entregó algún documento escrito donde se le indicasen sus funciones y actividades?

SI

NO

2. ¿Las operaciones o actividades que usted realiza son diferentes a las de otras personas que están en otros puestos de trabajo?

SI

NO

3. ¿Se le ha explicado hasta dónde llegan sus tareas y el por qué no confundirlas con el de otro trabajador?

SI

NO

4. ¿Existen procedimientos de Control Interno debidamente documentados en su empresa?

SI

NO

5. ¿Considera que los procedimientos administrativos de la Empresa deben mejorarse?

SI

NO

6. ¿Piensa que los procedimientos relacionados con su cargo están bien delimitados dentro de la empresa?

SI

NO

7. ¿Considera que existe un orden en las actividades en los diferentes puestos de trabajo ?

SI

NO

8. ¿Considera que los compañeros de trabajo saben los que tienen que hacer?

SI

NO

9. ¿Considera usted, que se debe implementar un manual de procesos en la empresa?

SI

NO



Ilustración 6 Encuesta

2.2.3.6 Análisis y resultados de la encuesta realizada al personal de la Empresa MISKICOR

Pregunta # 1

1. Cuando ingresó a trabajar en MISKICOR, ¿se le entregó algún documento escrito donde se le indicasen sus funciones y actividades?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS	%
SI	2	33,33%
NO	4	66,67%
TOTAL	6	100%

Tabla 2 Encuesta pregunta #1



Ilustración 7 Encuesta pregunta #1

Análisis: Los 6 empleados que fueron encuestados y que corresponden al 100% afirmaron que cuando ingresaron a laborar para la empresa no les dieron ningún documento en donde se detallen por escrito las funciones o actividades del puesto.

Solución: Se puede evidenciar la importancia de la elaboración de un Manual de procesos que guíe al empleado en el desarrollo del trabajo.

Pregunta # 2

2. ¿Las operaciones o actividades que usted realiza son diferentes a las de otras personas que están en otros puestos de trabajo?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 2	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Tabla 3 Encuesta pregunta # 2



Ilustración 8 Encuesta pregunta # 2

Análisis: Como se refleja en el gráfico el 50% de los empleados encuestados afirman que Si la actividades o funciones que realizan son diferente a la de los demás, mientras que el otro 50% de los empleados manifiestas que NO que las actividades o funciones que realizan son iguales a los demás, por lo tanto que puede evidenciar que existe que se repiten funciones actividades y ese puede ser uno de los problemas que se encuentra la empresa en la demora de procesos.

Solución: Es importante la aplicación del Manual de Procesos para la limitación de las actividades de cada empleado.

Pregunta # 3

3. ¿Se le ha explicado hasta dónde llegan sus tareas y el por qué no confundirlas con el de otro trabajador?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 3	%
SI	1	16.67%
NO	5	83.33%
TOTAL	6	100%

Tabla 4 Encuesta pregunta # 3



Ilustración 9 Encuesta pregunta # 3

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada el 16.67% de los empleados responden que SI se les ha explicado hasta donde deben llevar sus tareas y como deben ser realizadas, mientras que el 83.33% indica que NO se les ha explicado tareas y hasta donde realizarlas por lo tanto se puede evidenciar que existe por parte del personal confusión de las actividades que deben realizar y es el motivo del retraso en procesos.

Solución: es importante plasmar estas tareas en documentos para aumentar la eficiencia de las actividades en la empresa.

Pregunta # 4

4. ¿Existen procedimientos de Control Interno debidamente documentados en su empresa?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 3	%
SI	1	16.67%
NO	5	83.33%
TOTAL	6	100%

Tabla 5 Encuesta pregunta # 4



Tabla 6 Encuesta pregunta # 4

Análisis: De acuerdo con los resultados que se obtuvo realizada en la encuesta se puede evidenciar que el 83.33% de los empleados indican que NO existe evidencia alguna de los procedimientos de control debidamente documentados y el 16.67% indica que, SI existe documentos que indique los procedimientos de control, por lo tanto, esto hace que haya mucho tiempo muerto y desperdicio de material.

Solución: Debe comunicarse a todos los empleados las normativas de control interno, para evitar desperdicios de tiempo y de recursos

Pregunta # 5

5. ¿Considera que los procedimientos administrativos de la Empresa deben mejorarse?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 5	%
SI	4	66.67%
NO	2	33.33%
TOTAL	6	100%

Tabla 7 Encuesta pregunta # 5



Tabla 8 Encuesta pregunta # 5

Análisis: Según los resultados arrojados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa el 66.67% de los encuestados indican que SI se debe mejorar los procedimientos y el 33.33% dicen que NO debe haber cambios en los procedimientos, lo que demuestra que los empleados no se encuentran contentos como se llevan los procedimientos que están realizando en la empresa.

Solución: deberían implementarse los procesos adecuados para mejorar el ambiente entre los trabajadores de la empresa.

Pregunta # 6

6. ¿Piensa que los procedimientos relacionados con su cargo están bien delimitados dentro de la empresa?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 6	%
SI	1	16.67%
NO	5	83.33%
TOTAL	6	100%

Tabla 9 Encuesta pregunta 6



Ilustración 10 Encuesta pregunta 6

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 16.67% de los empleados indican que los procedimientos de que realizan SI están bien delimitados y en cambio el 83.33% restante dicen que No están bien delimitados los procedimientos que realizan en los puestos de trabajo, por lo tanto, es importante definir por escrito los procesos que cada empleado debe llevar a cabo.

Solución: Deben delimitarse claramente los procesos para evitar contratiempos y esto se lo hace desarrollando un manual de procesos.

Pregunta # 7

7. ¿Considera que existe un orden en las actividades en los diferentes puestos de trabajo ?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 7	%
SI	2	33.33%
NO	4	66.67%
TOTAL	6	100%

Tabla 10 Encuesta pregunta # 7



Ilustración 11 Encuesta pregunta # 7

Análisis: En los gráficos que se encuentran en la parte de arriba detalla los resultados de las personas encuestas las mismas que indican que el 33.33% SI consideran un orden adecuado en las actividades que realizan, mientras que el 66.67% indican que NO encuentran un orden en las actividades que realizan en los diferentes puestos de trabajo, cabe mencionar que este problema puede ocasionar entorpecimientos y demora en la producción y comercialización del producto.

Solución: Ordenar las actividades en orden de importancia y requerimiento

Pregunta # 8

8. ¿Considera que los compañeros de trabajo saben los que tienen que hacer?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 8	%
SI	3	50.00%
NO	3	50.00%
TOTAL	6	100%

Tabla 11 Encuesta pregunta # 8



Ilustración 12 Encuesta pregunta # 8

Análisis: Según los resultados de los gráficos el 50% dice que SI saben que hacer, pero no son cumplidas y el 50% indica que NO saben qué hacer en los puestos de trabajo, por lo tanto es importante que se documente los diferentes actividades, funciones y procesos para evitar burocracia en la empresa.

Solución: informar a los empleados sobre las obligaciones que tiene cada uno de los empleados en cuanto a su trabajo.

Pregunta # 9

¿Considera usted, que se debe implementar un manual de procesos en la empresa?

ALTERNATIVAS	No. DE ENCUESTADOS PREGUNTA # 9	%
SI	5	83.33%
NO	1	16.67%
TOTAL	6	100%

Tabla 12 Encuesta pregunta # 9



Ilustración 13 Encuesta pregunta # 9

Análisis: Según los resultados obtenidos por la encuesta realizada el personal de la Empresa MISKICOR el 83.33% están de acuerdo SI que se implemente un Manual de Procesos y el 16.67% indica que NO, por lo tanto, reflejado en los resultados es importante que la empresa cuente con un Manual de Procesos para la ayuda del personal y para llevar a la empresa al éxito deseado.

Solución: desarrollar e implementar un manual de procesos y da a conocer la importancia de este dentro de la empresa para evitar actividades repetitivas e innecesarias

2.2.3.7 Resultado y análisis

Según la información obtenida mediante la encuesta y según las gráficas y tablas estadísticas que se realizó en esta investigación, nos brinda un resumen de los resultados pertinentes de forma rápida y comprensible para quienes los revisen.

Como se puede visualizar en los diferentes gráficos y tablas grafico la empresa se encuentra por serios inconvenientes debido que actualmente el personal se encuentra realizando sus funciones empíricamente al igual que los procesos que se realizan en cada puesto de trabajo, que tiene como consecuencias demora en la producción, en el despacho y comercialización del producto ocasionando perdidas de clientes y económicas, por lo tanto de acuerdo a lo mencionado es importante que la Empresa MISKICOR implemente un Manual de Procesos para optimizara significativamente tiempo en las funciones, productividad y rendimiento para convertirse en una Empresa altamente competitiva a nivel nacional.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Presentación de la propuesta

En la presente investigación y según los resultados que arrojaron anteriormente, se sugiere como alternativa de solución a la problemática, la necesidad de implementación de un Manual de Procesos para la Empresa MISKICOR que permitirá la optimización de tiempos en la ejecución de procesos y funciones de una manera clara y sencilla con el fin de lograr un mejoramiento en el control interno de la empresa.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de procesos para la Empresa MISKICOR, que permita mejorar la productividad del personal.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Otorgar una herramienta de control interno, que permita manejar adecuadamente las operaciones que se efectúan en los diferentes puestos de trabajo.
- Optimizar el tiempo en los procesos de desempeño de las actividades y funciones del personal.
- Establecer medidas de supervisión, control para el correcto desempeño de los empleados.

3.3 Justificación de la propuesta

El manual de procesos es una herramienta útil al momento de establecer políticas para un eficiente control interno y muy importante para las actividades diarias y básicas del entorno de la empresa y permitirá al personal realizar sus actividades de manera oportuna.

La elaboración del Manual que se propone plantea un control de las actividades que se realizan en la empresa con el fin de agilizar los procesos y obtener información adecuada y confiable para la correcta toma de decisiones gerenciales.

La implementación y uso del Manual de Procesos se lo llevara a cabo en las próximas contrataciones de personal y se lo socializara con el personal que se encuentra laborando el primer día de su adquisición.

3.4 Análisis financiero de la propuesta

Existen costos directos y costos indirectos. Los directos respaldan el desarrollo de las actividades específicas del estudio como es el caso de los gastos varios en que incurren el equipo de trabajo (factor humano), sumado a los diferentes elementos que son indispensables para llevar a cabo dicha labor. Los costos indirectos se enfocan hacia los diferentes servicios como energía eléctrica, impresiones, copias, y otros gastos que se presenten inesperadamente.

Costos Directos	
Servicios profesionales	300
Total, CD	300
Costos Indirectos	
Suministros de oficina	
Resmas de papel	10
Impresiones	40
Copias	10
Anillados	30
Otros gastos	40
Total, CI	130
Total, CD + CI	430

Tabla 13 Costos para la implementación del proyecto

MANUAL DE PROCESOS

EMPRESA “MISKICOR”

MISTELAS


EST.

1989

MISKICOR

DULCES TRADICIONALES

AÑO 2020

	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		

MANUAL DE PROCESOS

I.- INTRUDUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía y documentar en forma sencilla, objetiva, ordenada, secuencial, estandarizada y detallada las diferentes actividades que se realiza en la Empresa MISKICOR y garantizar la óptima operación y desarrollo , si como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora continua para la empresa.

II.- OBJETIVO DEL MANUAL


Objetivo General


Servir de guía para el personal de la Empresa MISKICOR al contener los procedimientos y lineamientos que deben realizar y proceder , mediante la documentación de las actividades de los diferentes puestos de trabajo.

Alcance del Manual

El presente Manual está dirigido para todo el personal de la Empresa MISKICOR que busca la existencia de un documento completo y actualizado, que establezca una sistematización estándar para la ejecución de los procesos y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la empresa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
-----------------------	----------------------	------------------------


	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
GERENCIA GENERAL		RESPONSABLES:	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Misión del Cargo	<p>Responsable de definir el Plan Estratégico de la Empresa, proponer proyectos de expansión e inversión analizando y asegurando el entorno de las mismas. Supervisar los planes comerciales emprendidos y encaminar a las actividades productivas de la empresa, en concordancia con las diferentes áreas, con el fin de garantizar el crecimiento sostenido de la empresa.</p>		
Funciones Principales	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa • Organizar los recursos de la entidad • Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo. • Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la empresa. • Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, de los agentes externo para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado. • Dirigir, supervisar y controlar las diferentes operaciones de la empresa. 		
Perfil del Puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ser un profesional • Gran administrador de tiempo • Centrarse en el consumidor final • Actualización y desarrollo de nuevas aptitudes • Automotivado y autogestionado • Habilidades humanas y trabajo en equipo • Actitudes: compromiso, determinación, paciencia, honradez, audacia, responsabilidad. 		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:	

	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
JEFE ADMINISTRATIVO		RESPONSABLES:	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Misión del Cargo	<p>Liderar al equipo la empresa en búsqueda del mejoramiento continuo de los procesos administrativos, enfocándose en el desarrollo profesional de los colaboradores, trabajando en equipo, ser un integrador y socio estratégico de la organización.</p>		
Funciones Principales	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar, implementar, monitorear y revisar planes, procesos y sistemas tácticos y operativos, cumpliendo con los objetivos, criterios, políticas, procesos, presupuestos, fechas de entrega y otros requisitos de la empresa u organización. • Entrenar, orientar, supervisar y sancionar a miembros del personal para asegurar la eficiencia de la operación diaria de la oficina. • Asegurar que los objetivos y las fechas de entrega sean cumplidas, además, que los proyectos se lleven a cabo de acuerdo con los criterios y procedimientos de la empresa. • Colaborar con otros departamentos para asegurar el manejo correcto de todas las operaciones. • Asegurar la planificación, preparación y gestión del presupuesto cumpliendo con los objetivos, criterios y procedimientos de la empresa. • Asegurar que tanto las actividades administrativas como los servicios no se salgan del presupuesto establecido. 		

<p>Perfil del Puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación y negociación, liderazgo y proactividad. • Capacidad de liderazgo y orientación. • Empático y comprensivo. • Capacidad analítica y para tomar decisiones, habilidad para resolver conflictos.
---------------------------------	--

<p>ELABORADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>
------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

PROCESO PAGO A NOMINA

	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
JEFE ADMINISTRATIVO		RESPONSABLES:	
Misión		Recompensar el trabajo de los empleados mediante el pago de haberes económicos en cumplimiento de la normativa vigente con equidad, justicia y eficiencia.	
Actividades			
ORD	Actividad	Responsable	
1	Recibe información de movimientos del personal y la documentación correspondiente para el proceso de pago de nomina	Jefe Administrativo	
2	Generación pre-nomina en el sistema informático con información recibida.	Jefe Administrativo	
3	Emite archivo electrónico y reporte por concepto de pre-nomina correspondiente a la nómina ordinaria y retroactiva para la validación	Jefe Administrativo	
4	Recibe archivo electrónico emite y valida la información que contiene el reporte por concepto de afectada en la pre-nomina y determina SI son o NO correctos.	Gerente General	
	¿ Existe correcciones por parte de las áreas? SI pasa a la actividad 5 NO pasa actividad 6	Gerente General	
5	Continua en la actividad 1 de este proceso	Gerente General	
6	Continua a la Dirección Administrativa indicando que el concepto de nómina que administra es correcto y entrega con reportes con cifras y con las firmas de conformidad.	Gerente General	
7	Recibe la pre-nómina de la Gerencia General valida los cálculos determinados por el sistema	Jefe Administrativo	
	¿Existe diferencia en el cálculo de impuesto? SI continúa a la actividad 8 NO continua a la actividad 9	Jefe Administrativo	
8	Comunica a la Gerencia General que no existe diferencias en el calculo	Jefe Administrativo	
9	Notifica vía correo electrónico a la Gerencia General y presenta sus observaciones	Jefe Administrativo	

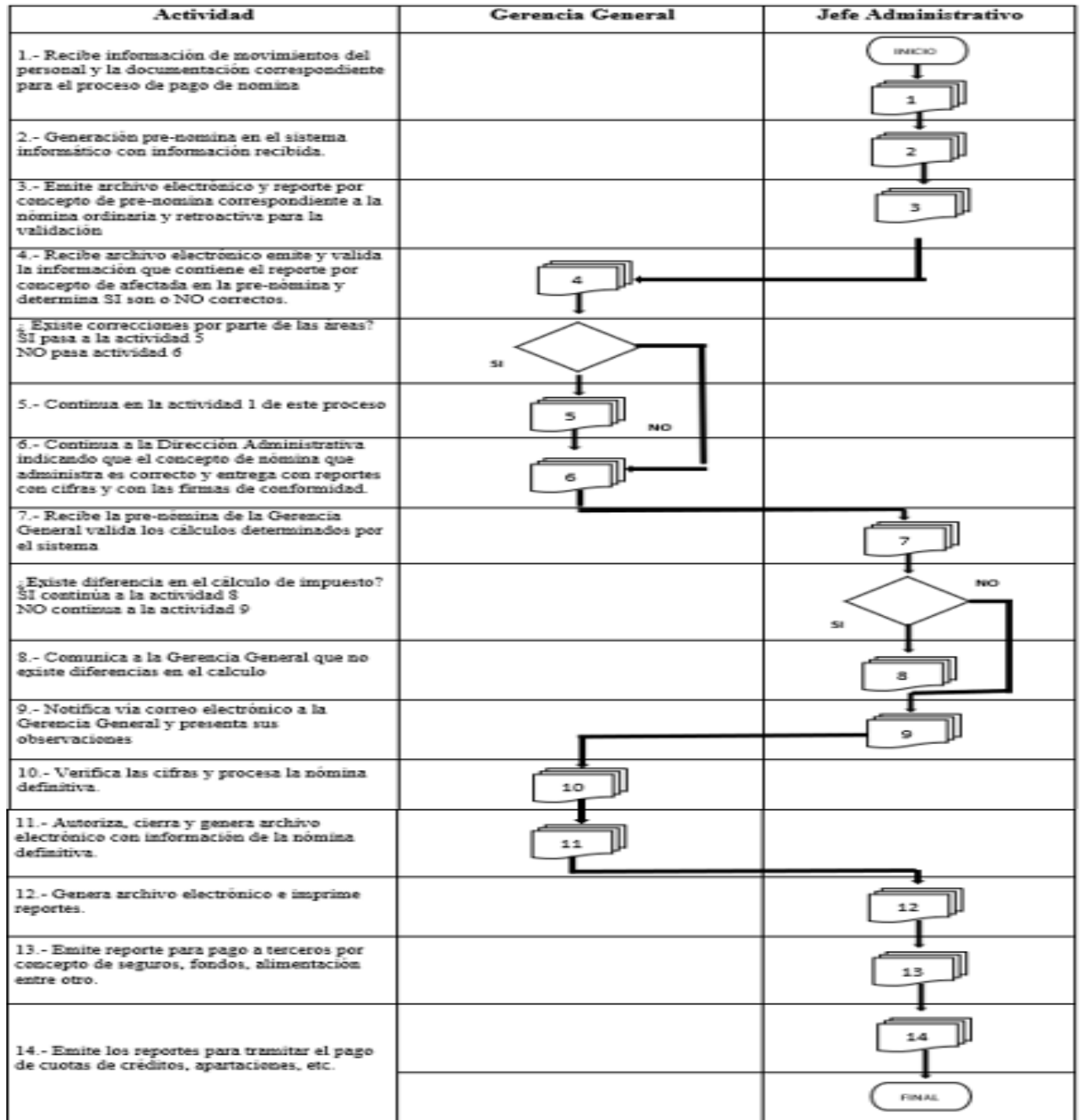
10	Verifica las cifras y procesa la nómina definitiva.	Gerente General
11	Autoriza, cierra y genera archivo electrónico con información de la nómina definitiva.	Gerente General
12	Genera archivo electrónico e imprime reportes.	Jefe Administrativo
13	Emite reporte para pago a terceros por concepto de seguros, fondos, alimentación entre otro.	Jefe Administrativo
14	Emite los reportes para tramitar el pago de cuotas de créditos, apartaciones, etc.	Jefe Administrativo

--	--	--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
-----------------------	----------------------	------------------------

DIAGRAMA DE FLUJO


EMPRESA MISKICOR
PROCESO: Pago de Nomina
CODIGO:



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
RESPONSABLE DEL DEP. DE PRODUCCIÓN		RESPONSABLES:	
DESCRIPCIÓN			
Misión del Cargo	<p>Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por la empresa</p>		
Funciones Principales	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad sobre la correcta realización de las funciones del área productiva de la empresa y sobre el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas por el gerente. • Rentabilizar y planificar los recursos productivos de la empresa para obtener un aumento de la productividad a la vez que se respetan los estándares de calidad. • Organizar y hacer seguimiento de la ejecución de todos los trabajos dentro del ciclo de producción garantizando que cumplan con las especificaciones establecidas en el sistema de calidad. • La administración de la producción a través de evaluaciones del proyecto productivo, planificación de la producción, implementación y manejo de recursos; y control de la producción. • El diseño y control de la calidad de los procesos mediante determinación de estándares de calidad, su medición y la corrección de desviaciones. 		

Perfil del Puesto	Ser una persona con experiencia en el proceso productivo de la empresa, con alto sentido del compromiso, ética, trabajo en equipo, colaborador y responsable. Debe tener buena comunicación orientada al logro de metas, con capacidad de planificación, organización y supervisión de personal.
--------------------------	--

--	--	--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
-----------------------	----------------------	------------------------

PROCESO DE CONTROL DE ENTRADA DE MATERIA PRIMA Y PRODUCCIÓN


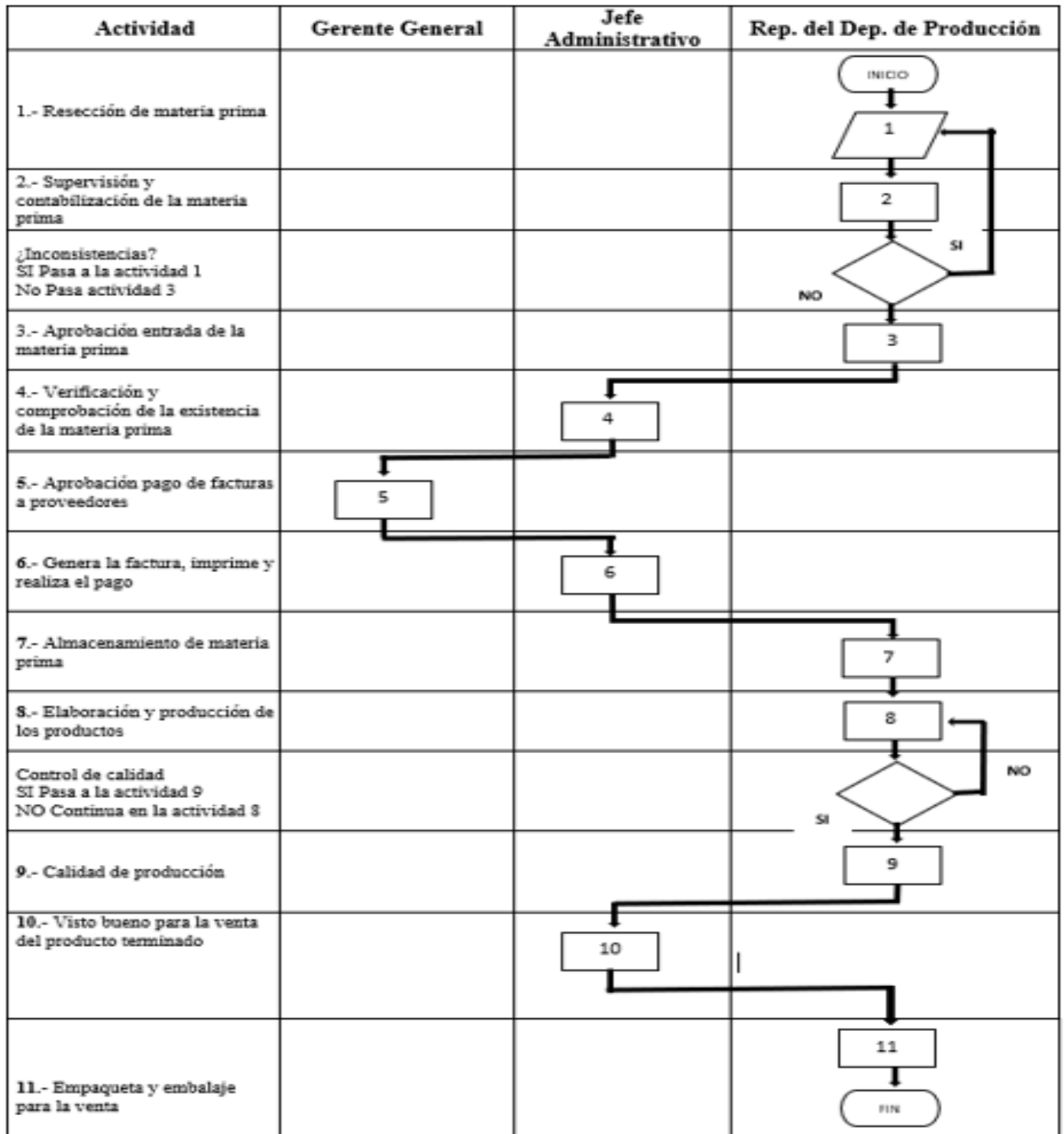
	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
RESPONSABLE DEP. DE PRODUCCIÓN		RESPONSABLES:	
MISIÓN		Controlar el correcto uso de la materia prima y crear un producto de alta calidad que se ajuste a las necesidades de los clientes.	
PROCESO DE CONTROL DE ENTRADA DE MATERIA PRIMA Y PRODUCCIÓN			
ORD	Actividad	Responsable	
1.-	Resección de materia prima	Dep. Producción	
2.-	Supervisión y contabilización de materia prima	Dep. Producción	
	¿Inconsistencias? SI Pasa a la actividad 1 No Pasa actividad 3	Dep. Producción	
3.-	Aprobación entrada de la mercadería	Dep. Producción	
4.-	Verificación y comprobación de la existencia de la materia prima	Jefe Administrativo	
5.-	Aprobación pago de facturas a proveedores	Gerente General	
6.-	Genera la factura, imprime y realiza el pago	Jefe Administrativo	
7.-	Almacenamiento de materia prima	Dep. Producción	
8.-	Elaboración y producción de los productos	Dep. Producción	
	¿Control de calidad? SI pasa a la actividad 9 NO continua en la actividad 8	Dep. Producción	
9.-	Calidad de producción	Dep. Producción	
10.-	Visto bueno para la venta del producto terminado	Jefe Administrativo	
11.-	Empaqueta y embalaje para la venta	Dep. Producción	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

DIAGRAMA DE FLUJO

EMPRESA MISKICOR

PROCESO: Proceso de control de entrada de materia prima y producción


CODIGO:



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
RESPONSABLE DEL DEP. DE PRODUCCIÓN		RESPONSABLES:	
DESCRIPCIÓN			
Misión del Cargo	Establecer políticas de precios y condiciones de venta con el fin de mejorar la rentabilidad del negocio, cambiando el mix de ventas.		
Funciones Principales	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica los presupuestos de venta • Establece metas y objetivos • Pronostica las ventas • Selecciona a los mejores vendedores • Define los objetivos de cada vendedor • Motiva a su equipo de trabajo • Evalúa al equipo de trabajo 		
Perfil del Puesto	Ser una persona analítica y eficiente tener conocimientos en ventas , que ayude a alcanzar los objetivos de aumento de los ingresos y adquisición de clientes haciendo que la empresa sea competitiva e innovadora, ser responsable de maximizar el potencial del equipo de ventas, elaborar planes de ventas y justificar dichos planes ante la alta dirección.		
ELABORADO POR:			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:


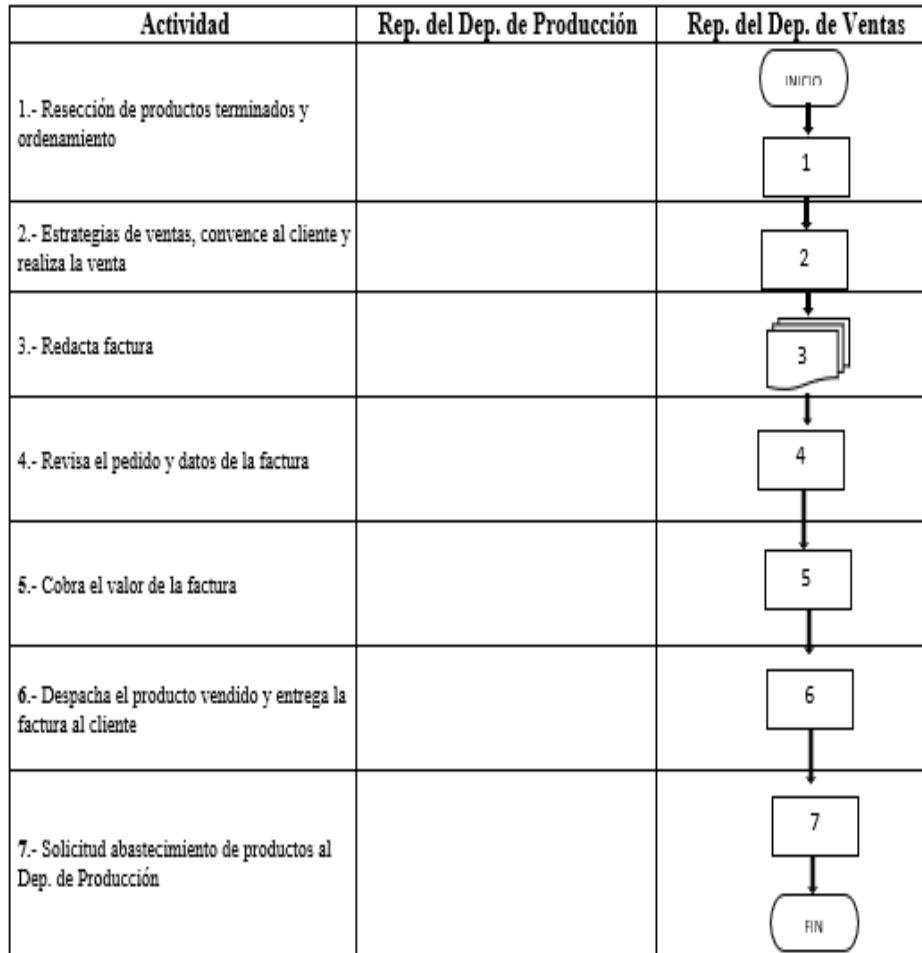
	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
RESPONSABLE DEP. DE VENTAS		RESPONSABLES:	
MISIÓN		Velar por el cumplimiento de las metas planificadas por medio de los vendedores y así lograr un correcto direccionamiento estratégico efectivo de la gestión de ventas.	
PROCESO DE LAS VENTAS			
ORD	Actividad	Responsable	
1.-	Resección de los productos terminados	Rep. del Dep. de ventas	
2.-	Estrategias de ventas, convence y realiza la venta	Rep. del Dep. de ventas	
3.-	Redactar factura	Rep. del Dep. de ventas	
4.-	Revisa el pedido y datos de la factura	Rep. del Dep. de ventas	
5.-	Cobra el valor de la factura	Rep. del Dep. de ventas	
6.-	Despacha el producto vendido y entrega la factura al cliente	Rep. del Dep. de ventas	
7.-	Solicitud abastecimiento de productos al Dep. de Producción	Rep. del Dep. de ventas	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:	

DIAGRAMA DE FLUJO

EMPRESA MISKICOR

PROCESO: Proceso de ventas de producción

CODIGO:



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
RESPONSABLE DEL DEP. DE MARKETING		RESPONSABLES:	
DESCRIPCIÓN			
Misión del Cargo	<p>Buscar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes mediante un grupo de actividades coordinadas, que, al mismo tiempo, permitan a la empresa alcanzar las metas.</p>		
Funciones Principales	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar, implementar y hacer seguimiento de las estrategias de Marketing y Publicidad. • Coordinar y supervisar al equipo creativo. • Analizar datos demográficos para delimitar los mercados objetivos para el posicionamiento del producto, marca o servicio. • Hacer seguimiento a las estrategias de Marketing de la competencia para medir su impacto. • Hacer seguimiento de los resultados de las estrategias de Marketing que estén siendo ejecutadas. • Investigar y evaluar la viabilidad y rentabilidad de productos, marcas o servicios nuevos y existentes. • Estar al corriente con las tendencias y requerimientos del mercado, a los fines de garantizar que las estrategias de Marketing estén alineadas con las prácticas más recientes. 		

Perfil del Puesto	Ser una persona tenga conocimientos y experiencia en Estudios de Mercados que genere y desarrolle estrategias, planifique y gestione las actividades del departamento, gestionando los recursos disponibles y con el propósito de contribuir a alcanzar los objetivos globales de la empresa.
--------------------------	---

--

--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
-----------------------	----------------------	------------------------


	CÓDIGO:		PÁGINA:
	VERSIÓN:		
	FECHA:		
RESPONSABLE DEP. DE MARKETING		RESPONSABLES:	
MISIÓN		Compartir conocimiento y obtener la integración tecnológica con el fin de proporcionar servicios de excelencia a los clientes, con un uso eficiente de los recursos.	
PROCESO DE ANÁLISIS DE MERCADO			
ORD	Actividad		Responsable
1.-	Análisis del mercado tomando en cuenta los criterios geográficos, demográficos y psicográficos		Dep. de Marketing
	¿Se ajusta al perfil del producto? SI continua en la actividad 1 NO continua a la actividad 2		Dep. de Marketing
2.-	Análisis socioeconómico, balanza comercial, PIB, ingreso y riesgo país		Dep. de Marketing
3.-	Evalúa y define canales de distribución		Dep. de Marketing
4.-	Análisis del público objetivo de acuerdo al tipo del consumidor y sus necesidades		Dep. de Marketing
5.-	Análisis del tamaño del mercado potencial y frecuencia de compra para hallar la demanda potencial		Dep. de Marketing
6.-	Análisis de resultados para clasificar la demanda		Dep. de Marketing
	¿Demanda satisfecha? SI continua a la actividad 5 NO continua a la actividad 8		Dep. de Marketing
7.-	Análisis de la competencia y de la empresa (puntos débiles y fuertes, costos, tecnología, innovación y lealtad de la marca)		Dep. de Marketing
8.-	Evaluación de la competencia indirecta y potencial		Dep. de Marketing
9.-	Identificación de los riesgos y factores: barreras regulatorias, habilidades del personal, acuerdos entre empresas, legislación de quiebra, barreras fiscales, financiación y derechos de propiedad intelectual		Dep. de Marketing
10.-	Aplicación de estrategias de acuerdo al estudio establecido		Dep. de Marketing
LABORADO POR:		REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

DIAGRAMA DE FLUJO

EMPRESA MISKICOR

PROCESO: Análisis de Mercado

CODIGO:

Actividad	Rep. del Dep. de Producción	Rep. del Dep. de Ventas
1.-Análisis del mercado tomando en cuenta los criterios geográficos, demográficos y psicográficos		
¿Se ajusta al perfil del producto? SI continua en la actividad 1 NO continua a la actividad 2		
2.-Análisis socioeconómico, balanza comercial, PIB, ingreso y riesgo país		
3.-Evalúa y define canales de distribución		
4.-Análisis del público objetivo de acuerdo al tipo del consumidor y sus necesidades		
5.-Análisis del tamaño del mercado potencial y frecuencia de compra para hallar la demanda potencial		
6.-Análisis de resultados para clasificar la demanda		
¿Demanda satisfecha? SI continua a la actividad 5 NO continua a la actividad 8		
7.-Análisis de la competencia y de la empresa (puntos débiles y fuertes, costos, tecnología, innovación y lealtad de la marca)		
8.-Evaluación de la competencia indirecta y potencial		
9.-Identificación de los riesgos y factores: barreras regulatorias, habilidades del personal, acuerdos entre empresas, legislación de quiebra, barreras fiscales, financiación y derechos de propiedad intelectual		
10.- Aplicación de estrategias de acuerdo al estudio realizado		

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

CONCLUSIONES

- A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de operaciones resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.
- La definición clara de procedimientos, roles, objetivos, responsabilidades, elevará el índice de efectividad y eficiencia, reduciendo el margen de error, el reproceso de información, la pérdida de tiempo que son malestares que provocan pérdidas económicas en la empresa por la baja productividad.
- Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.
- Por otra parte, se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Empresa tome en consideración la propuesta del Manual de procesos y lo proporcione a todos los miembros de la organización para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los clientes. Es importante que se realicen las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir, cabe recalcar que las organizaciones son entes vivos los cuales se encuentran en cambio constante por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que éstos se reflejen en el manual.
- Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro de la institución, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible dentro de la institución y así poder ser ejemplo dentro de las organizaciones.
- Que el presente trabajo de investigación sea el punto de partida de una mejora creciente dentro de la institución, enfocando los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- ACHIG, L. (1997). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. (Ed. Panorama, Ed.) Recuperado el 20 de 06 de 2020
- Bravo Carrasco, J. (s.f.). Gestión de Procesos. (E. S.A., Ed.) Santiago de Chile. Recuperado el 05 de 06 de 2020
- Cummins, L. L. (2001). Recursos Humanos, Desempeño y Evaluación. (e. Trillas, Ed.) Recuperado el 18 de 06 de 2020
- Fernandez, M. A. (1996). El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos y Calidad Total. (E. Editorial, Ed.) Recuperado el 07 de 06 de 2020
- GONZÁLEZ, H. (2010 de Manual de procedimientos [documento en línea] <http://www.manual de procedimientos administrativos//trabajos.>). Recuperado el 21 de 06 de 2020
- Haimann, T. (1985). Dirección y Gerencia. Barcelona. Recuperado el 14 de 06 de 2020
- RODRÍGUEZ, V. J. (1998). Elaborar y Usar Manuales Administrativos. (E. Ecafsa, Ed.) Recuperado el 26 de 06 de 2020