



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

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: Manual de procesos para la heladería Fruticream ubicada en el  
sector de Carapungo del D.M.Q**

**ESTUDIANTE: VEGA POVEDA, JUAN CARLOS**

**PROMOCIÓN: 35AEQ6**

**QUITO – ECUADOR**

**FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO**


**JULIO-2020**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto:

Manual de procesos para la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, presentado por el Sr. Juan Carlos Vega Poveda, para optar por el Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 30 días del mes de julio del 2020



FIRMA TUTORA

Ing. Blanca A. Jiménez D., MSc.  
No. C.C. 1710755305



Buenos Aires OE1-16 y Av. 10 de Agosto  
[www.tecnologicopichincha.edu.ec](http://www.tecnologicopichincha.edu.ec)

MSc. Blanca Jiménez  
Directora Académica

[bjimenez@tecnologicopichincha.edu.ec](mailto:bjimenez@tecnologicopichincha.edu.ec)  
(02) 2 238 291 ext. 108

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Vega Poveda Juan Carlos con CI. 0201224151, en calidad de egresado del Instituto Tecnológico Superior “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” certifico que este documento no es factor de plagio, por lo que los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo para la obtención del título, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor, también autorizo a la institución antes mencionada para que pueda hacer uso de este documento en lo estime conveniente.

**QUITO, JULIO 2020**

Vega Poveda Juan Carlos

CI. 0201224151

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo realizado con mucha dedicación y esfuerzo, a mi esposa, ya que ella ha sido el pilar fundamental que me ha permitido alcanzar esta meta, aún recuerdo los momentos en que estuve a punto de claudicar y desistir de continuar con la tecnología y es ahí cuando me mostrabas tu firmeza y determinación de apoyarme y a la vez, exigirme que debía continuar, que había que demostrar con el ejemplo a nuestros hijos, que lo que se empieza se debe terminar, que los sueños se cumplen cuando no te rindes y luchas por alcanzarlos.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer, a Dios por concederme la vida y permitirme ser mejor cada día, a mis padres por inculcarme valores como el amor, la responsabilidad, honestidad, respeto, un código de ética que me ha permitido desempeñarme con integridad.

A mi esposa por ser esa compañera incansable y mi fortaleza en los momentos de debilidad, lo que la hace mi cómplice en los logros y triunfos alcanzados.

A mis hijos, porque día a día me entregan su cariño, su amor y me dan motivos para seguir luchando.

A mis maestros, por regalarme su valioso tiempo y sabiduría en cada clase impartida, siendo la guía en este proceso de crecimiento personal y profesional.

## Contenido

Tema 1	
Problema .....	1
Justificación .....	1
Objetivos .....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos .....	3
Capítulo 1 : FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
1.1. Marco teórico .....	4
1.1.1. Manual de procesos.....	4
1.1.2. Gestión administrativa.....	5
1.1.3. Heladería Fruticream.....	6
1.1.4. Sector de Carapungo del D.M.Q.....	8
1.2. Marco legal .....	8
1.3. Marco conceptual.....	9
1.4. Marco temporal – especial .....	10
Capitulo 2: DIAGNOSTICO SITUACIONAL .....	11
2.1. Diseño de investigación de campo .....	11
2.1.1 <i>Unidad de análisis</i> .....	11
2.2. Técnicas de la investigación.....	12
Diseño de la investigación .....	12
Tipo de investigación .....	12
Fuentes de datos .....	12
2.2.1. Encuesta para la heladería Fruticream .....	13
2.2.2. Tabulación de datos.....	15
2.2.3. Entrevista al Gerente propietario de la Heladería Fruticream del sector de Carapungo <sup>24</sup>	
2.2.4. Matriz FODA de la Heladería FRUTICREAM .....	26
2.3. Análisis de resultados .....	27
Capitulo 3: PROPUESTA.....	28
3.1 Propuesta: Manual de procesos .....	28
3.1.1 Introducción .....	28
3.1.2 Organigrama estructural.....	29
3.1.3 Organigrama funcional.....	29
3.1.4 Descripción de los puestos y funciones.....	29
3.1.5 Descripción del proceso para el funcionamiento de la Heladería Fruticream (área)	34
3.1.6 Responsables .....	35
3.2 Manual de procesos.....	36

3.2	Conclusiones y recomendaciones .....	58
3.3.1	Conclusiones .....	58
3.3.2	Recomendaciones.....	58
	Bibliografía .....	60
	ANEXOS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabulación de datos de la primera pregunta .....	15
Tabla 2 Tabulación de datos de la segunda pregunta.....	16
Tabla 3 Tabulación de datos de la tercera pregunta .....	17
Tabla 4 Tabulación de datos de la cuarta pregunta .....	18
Tabla 5 Tabulación de datos de la quinta pregunta.....	19
Tabla 6 Tabulación de datos de la sexta pregunta.....	20
Tabla 7 Tabulación de datos de la séptima pregunta .....	21
Tabla 8 Tabulación de datos de la octava pregunta .....	22
Tabla 9 Resultado de tabulación de datos de la novena pregunta.....	23
Tabla 10 matriz FODA.....	26



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 logotipo de la marca.....	6
Gráfico 2 Resultado de la tabulación de la primera pregunta .....	15
<i>Gráfico 3 Resultado de la tabulación de datos de la segunda pregunta .....</i>	<i>16</i>
Gráfico 4 Resultado de la tabulación de datos de la tercera pregunta .....	17
Gráfico 5 Resultado de la tabulación de datos de la cuarta pregunta.....	18
Gráfico 6 resultado de la tabulación de datos de la quinta pregunta.....	19
Gráfico 7 Resultado de la tabulación de la sexta pregunta .....	20
Gráfico 8 resultado de la tabulación de datos de la séptima pregunta .....	21
Gráfico 9 Resultado de la tabulación de datos de la octava pregunta.....	22
Gráfico 10 Resultado de la tabulación de datos de la novena pregunta.....	23

## **TEMA**

Manual de procesos para la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q

## **PROBLEMA**

¿La carencia de procesos y normas de bioseguridad, en la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, genera la necesidad de desarrollar un manual adecuado que garantice la prevención de riesgos y la calidad en el servicio para el cliente interno y externo?

## **JUSTIFICACIÓN**

Actualmente los procesos en la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo, no están bien definidos ni estandarizados, causando desorganización, tiempos innecesarios dentro de las actividades diarias, lo que no agrega ningún valor al producto final, provocando a la vez retraso en la entrega de pedidos, generando malestar y reclamo por parte de los clientes.

Otro de los inconvenientes es la falta de previsión a la hora de realizar el abastecimiento adecuado de insumos y materia prima, provocando una falta de stock en los días que el producto tiene una alta demanda, ocasionando de esta manera, perdida en las ventas y bajando la rentabilidad esperada, esto se debe a que no se ha definido un responsable para esta actividad, haciendo que este problema sea repetitivo.

Existen tareas que no se hacen o quedan inconclusas, esto se debe a que no se ha establecido los responsables de cada proceso, causando que haya más de una persona realizando la misma actividad y descuidando otra de igual o mayor importancia.

Actualmente la población mundial se encuentra atravesando por una pandemia ocasionada por el virus COVID 19, por lo que necesario la implementación de normas de bioseguridad establecidas por los organismos pertinentes, garantizando la prevención de riesgos tanto para el cliente interno como externo y el correcto funcionamiento y saneamiento de las instalaciones.

El desarrollo de este manual de procesos, contribuirá al mejoramiento y optimización de las actividades que se realizan en la heladería Fruticream, ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, logrando el fortalecimiento de los métodos utilizados, con procesos claramente definidos y una correcta distribución del trabajo, mediante la asignación de actividades y responsabilidades a cada uno de sus colaboradores de acuerdo al cargo ejercido.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Elaborar un manual de procesos para la heladería Fruticream, ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, mediante la investigación bibliográfica y de campo que guíen adecuadamente el documento.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la elaboración del manual de procesos, para la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, considerando fuentes de referencia actualizadas.
- Realizar una investigación de campo que determine las dificultades encontradas en los procesos de la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, mediante la aplicación de diferentes herramientas de recopilación de datos.
- Proponer mejoras en los procesos a ser aplicados en el manual de la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q, considerando las estructuras planteadas por otros autores y los datos recopilados en el diagnóstico situacional.

## **CAPÍTULO 1 : FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **1.1. Marco teórico**

#### **1.1.1. Manual de procesos.**

El autor Duhat Kizatus Miguel A. (2007) define un manual de procedimientos como “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”.

Según el autor Vivanco Vergara, M. E. (2017). “En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización”

El autor GÓMEZ, Giovanni (2009) manifiesta que “Un manual de procesos y de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas de una empresa”.

### **1.1.2. Gestión administrativa**

PINILLA, Francisco (2000) manifiesta “La Gestión de Administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos trabajando en grupos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos” (p. 39).

Según (Corvo, 2019) “La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.”

Según (Anzola, 2002) manifiesta que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (pág. 70)

### 1.1.3. Heladería Fruticream



*Gráfico 1 logotipo de la marca*

*Fuente: <https://images.app.goo.gl/Mq9xfXLJfrW3KmqF7>*

Fruticream es una heladería dedicada a la elaboración y comercialización de helados artesanales, siendo la especialidad el helado de paila acompañado con crema y queso.

Para la preparación de los diferentes platillos, se utilizan productos de alta calidad como es el caso de las frutas, el queso y crema que son debidamente seleccionadas, garantizando la calidad del producto final

La tradición de los helados de paila nace históricamente en la ciudad blanca Ibarra, Doña Rosalía Suarez con la edad de 16 años, opta por cambiar la forma tradicional de elaborar los helados, la cual consistía en poner el jugo de la fruta en una jarra metálica sobre bloques de hielo y esperar a que este se congele, junto a su amiga María Palacios decidieron poner varios litros de jugo de fruta sobre una paila de bronce la cual estaba ubicada sobre una cama hecha con hielo y sal en grano, mediante este nuevo método obtuvieron un helado diferente, a partir de ese día, en el año de 1896, nace el negocio de los helados de paila en Ibarra, el secreto de como elaborar los helados fue trasferido por Doña Rosalía a sus hijas por lo que esta tradición se mantiene hasta nuestros días.

## ***MISIÓN.***

Somos una empresa dedicada a la elaboración de helados de paila tradicionales, que se preocupa por satisfacer el gusto de nuestros clientes, mediante la calidad de nuestros productos utilizando los mejores ingredientes y brindando excelencia en servicio.

## ***VISIÓN.***

Ser reconocidos como los mejores helados artesanales en el sector de Carapungo, innovando en sabores y variedad de platos, contando con un personal altamente capacitado y comprometidos con la misión, garantizando la excelencia en servicio.

## ***OBJETIVOS INSTITUCIONALES***

- Ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, que nos diferencie de la competencia.
- Mantener la calidad de nuestros productos.
- Innovar en sabores que satisfagan las necesidades gustativas de nuestros clientes
- Mantener la excelencia en el servicio a nuestros clientes.



#### **1.1.4. Sector de Carapungo del D.M.Q.**

##### ***Ubicación.***

El barrio de Carapungo, se encuentra asentado al norte de la meseta del Guangiiltagua y forma parte de la parroquia Calderón, ubicada al norte del Distrito Metropolitano de Quito,

##### ***Limites.***

Limita al norte con la Parroquia de San Antonio de Pichincha, al sur con la Parroquia de Llano Chico, al este con la Parroquia de Guallabamba y al oeste con la Parroquia de Pomasqui.

##### ***Población.***

Según la fuente INEC CPV, 2010. La población en el sector de Carapungo es de 40000 habitantes aproximadamente

Estructura de la población.

CARAPUNGO		
Nro. de habitantes	hombres 48,7 %	mujeres 51,3 %
40.000	19.480	20.520

#### **1.2. Marco legal**

Se desarrollará considerando las leyes y códigos de la republica del Ecuador.

- Constitución de la republica
- Código de trabajo.
- Ley de defensa del artesano

### **1.3. Marco conceptual**

Los siguientes términos fueron revisados en el diccionario de lengua española.

**Entidad:** Colectividad considerada como unidad, y, en especial, cualquier corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica.

**Control:** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

**Procedimientos:** Método de ejecutar algunas cosas.

**Actividades:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.

**Tareas:** Trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.

**Productividad:** Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo.

**Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**Desperdicios:** Residuo de lo que no se puede o no es fácil aprovechar o se deja de utilizar por descuido.

**Calidad:** Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.

Método:

**Proactivo:** Que toma activamente el control y decide qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos.

#### **1.4. Marco temporal – especial**

La elaboración del manual de procesos para la heladería Frutecerán ubicada en el sector de Carapungo se llevará a cabo el primer semestre del año 2020.

## **CAPITULO 2: DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

### **2.1. Diseño de investigación de campo**

#### ***2.1.1 Unidad de análisis***

Para la elaboración del manual de procesos, se recopilará toda la información mediante la investigación de todas las actividades, métodos y mejoras de la Heladería Fruticream, ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q

#### ***2.1.2. Población y/o muestra***

##### ***2.1.2.1. Universo***

La heladería FRUTICREAM actualmente cuenta con 8 colaboradores.

##### ***2.1.2.2. Muestra***

Al tratarse de un manual de procesos, se tomará la información de cada uno de los colaboradores, es decir se realizará un muestreo probabilístico.

## **2.2. Técnicas de la investigación**

### **Diseño de la investigación**

Se realizará una investigación concluyente causal, mediante la observación física y utilizando métodos empíricos y teóricos, que permitan la cuantificación e interpretación de los resultados obtenidos.

### **Tipo de investigación**

La investigación se realiza mediante la utilización de los siguientes métodos:

#### **Métodos empíricos**

Observación

Encuesta

Entrevista

#### **Métodos Teóricos**

Análisis

### **Fuentes de datos**

Para la obtención de los datos se utilizará el método de la encuesta a los colaboradores de la heladería Fruticream y la entrevista el gerente propietario.

### **2.2.1. Encuesta para la heladería Fruticream**

**Encuestador:** Juan Carlos Vega

**Fecha:** 27 de noviembre de 2019

**Lea detenidamente las preguntas y marque con una (X) su respuesta.**

1. ¿Tiene conocimiento de la existencia de manuales en su empresa?

Si ( )      No ( )

2. ¿Existen normas, políticas y procedimientos para las actividades diarias en su empresa?

Si ( )      No ( )

3. ¿Considera usted que un manual de procesos contribuirá al buen desempeño en las actividades de la empresa?

Si ( )      No ( )

4. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos ayudara a mejorar tiempos en servicio al cliente?

Si ( )      No ( )

5. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos ayudara a prevenir la falta de stock en el inventario?

Si ( )      No ( )

6. ¿Tiene claras cuáles son las actividades y responsabilidades de su cargo?

Si ( )      No ( )

7. ¿Tiene conocimiento de los procesos para elaboración de helados?

Si ( )      No ( )

8. ¿Usted conoce cuál es el stock de seguridad de la materia prima?

Si ( )      No ( )

9. ¿Cree usted necesario implementar normas de bioseguridad en las actividades diarias?

Si ( )      No ( )

### 2.2.2. Tabulación de datos

1. ¿Tiene conocimiento de la existencia de manuales en su empresa?

<i>1. ¿Tiene conocimiento de la existencia de manuales en su empresa?</i>		<i>%</i>
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

*Tabla 1 Tabulación de datos de la primera pregunta*



*Gráfico 2 Resultado de la tabulación de la primera pregunta*

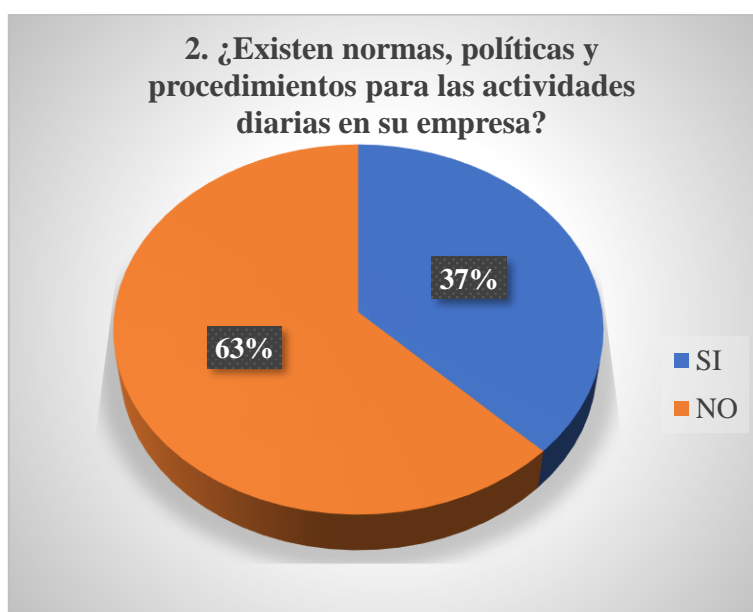
En el presente grafico se puede observar que el 100% de los empleados de la organización no tiene conocimiento sobre la existencia de manuales en la empresa.



2. ¿Existen normas, políticas y procedimientos para las actividades diarias en su empresa?

<b>2. ¿Existen normas, políticas y procedimientos para las actividades diarias en su empresa?</b>		<b>%</b>
SI	3	38%
NO	5	63%

*Tabla 2 Tabulación de datos de la segunda pregunta*



*Gráfico 3 Resultado de la tabulación de datos de la segunda pregunta*

En el presente gráfico se puede observar que el 37% de los empleados de la organización tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos que son aplicados en la empresa diariamente, mientras que el 63% de los trabajadores desconoce de estas políticas,

3. ¿Considera usted que un manual de procesos contribuirá al buen desempeño en las actividades de la empresa?

<b>3. ¿Considera usted que un manual de procesos contribuirá al buen desempeño en las actividades de empresa?</b>		<b>%</b>
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

*Tabla 3 Tabulación de datos de la tercera pregunta*



*Gráfico 4 Resultado de la tabulación de datos de la tercera pregunta*

En el presente gráfico se puede observar que el 100% de los empleados de la heladería está de acuerdo en que la existencia de un manual de procesos contribuirá a mejorar el desempeño en cada una de las actividades que se realizan en la empresa.

4. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos ayudara a mejorar tiempos en servicio al cliente?

<b>4. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos ayudara a mejorar tiempos en servicio al cliente?</b>		<b>%</b>
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 4 Tabulación de datos de la cuarta pregunta

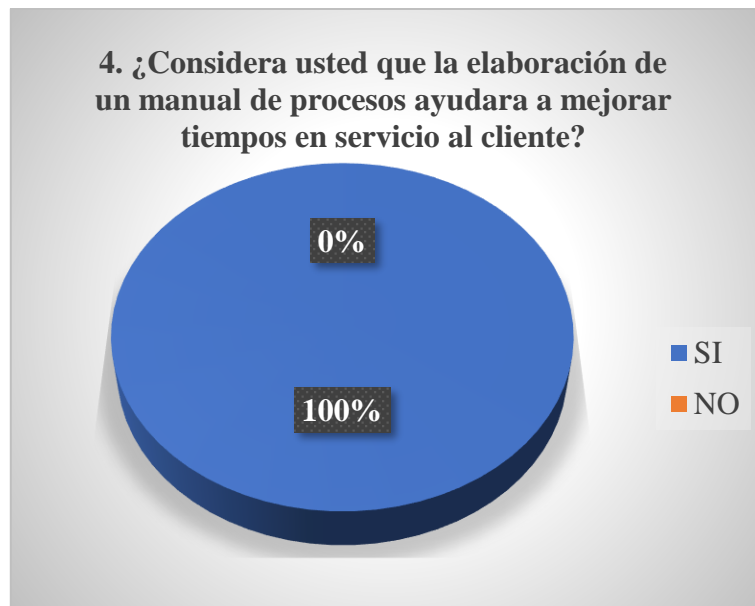


Gráfico 5 Resultado de la tabulación de datos de la cuarta pregunta

En el presente grafico se puede observar que el 100% de los colaboradores de la heladería está de acuerdo que se aplique un manual de procesos, ya que de esa forma mejoraran los tiempos de atención al cliente, esto ayudara a una optimización de y mejoramiento de los procesos.

5. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos ayudara a prevenir la falta de stock en el inventario?

<b>5. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos ayudara a prevenir la falta de stock en el inventario?</b>		<b>%</b>
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 5 Tabulación de datos de la quinta pregunta



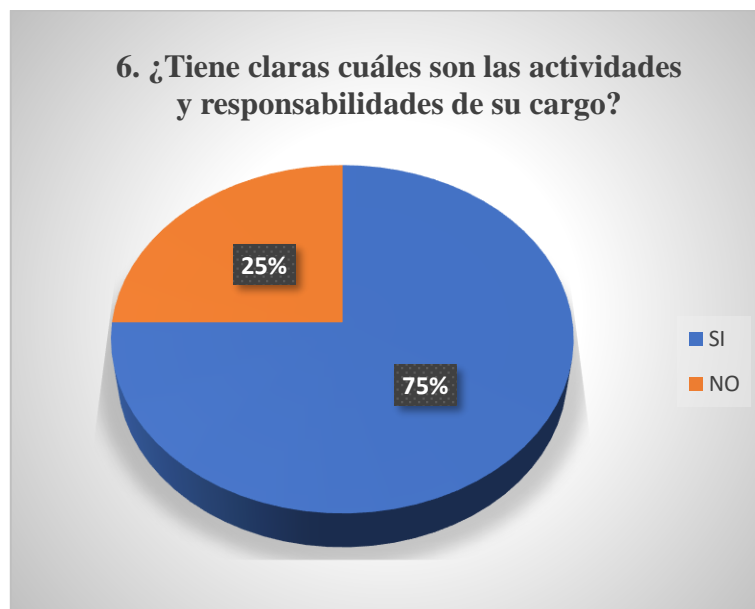
Gráfico 6 resultado de la tabulación de datos de la quinta pregunta

En el presente grafico se puede observar que el 100% de los trabajadores considera que la existencia de un manual de procesos ayudara a que no se produzca el desabastecimiento de los productos e insumos en la heladería, garantizando de esta manera la reposición del stock establecido.

6. ¿Tiene claras cuáles son las actividades y responsabilidades de su cargo?

<b>6. ¿Tiene claras cuáles son las actividades y responsabilidades de su cargo?</b>		<b>%</b>
SI	6	75%
NO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Tabla 6 Tabulación de datos de la sexta pregunta*



*Gráfico 7 Resultado de la tabulación de la sexta pregunta*

En el presente grafico se puede observar que el 75% de los empleados tienen claro cada una de las responsabilidades correspondientes a su cargo, mientras que el 25% no tiene claro cuáles son las responsabilidades de sus cargos,

7. ¿Tiene conocimiento de los procesos para elaboración de helados?

7. ¿Tiene conocimiento de los procesos para elaboración de helados?		%
SI	3	38%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Tabla 7 Tabulación de datos de la séptima pregunta

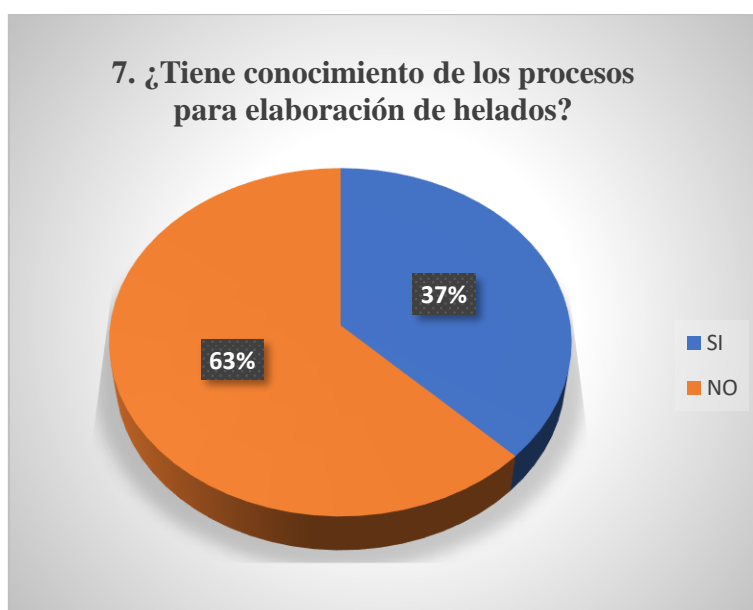


Gráfico 8 resultado de la tabulación de datos de la séptima pregunta

En el presente gráfico se puede observar que el 37% de los trabajadores conocen los procesos para la elaboración de los jugos de helados, mientras que el 63% de los trabajadores desconoce el proceso de la elaboración de jugos de los helados.

8. ¿Usted conoce cuál es el stock de seguridad de la materia prima?

<b>8. ¿Usted conoce cuál es el stock de seguridad de la materia prima?</b>		<b>%</b>
SI	1	13%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Tabla 8 Tabulación de datos de la octava pregunta



Gráfico 9 Resultado de la tabulación de datos de la octava pregunta

En el presente gráfico se puede observar que el 12% de los trabajadores conoce el stock de seguridad de la materia prima e insumos, mientras que el 88% no sabe cuál es el stock de seguridad de la materia prima.

9. ¿Cree usted necesario implementar normas de bioseguridad en las actividades diarias?

<b>9. ¿Cree usted necesario implementar normas de bioseguridad en las actividades diarias?</b>		<b>%</b>
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Tabla 9 Resultado de tabulación de datos de la novena pregunta

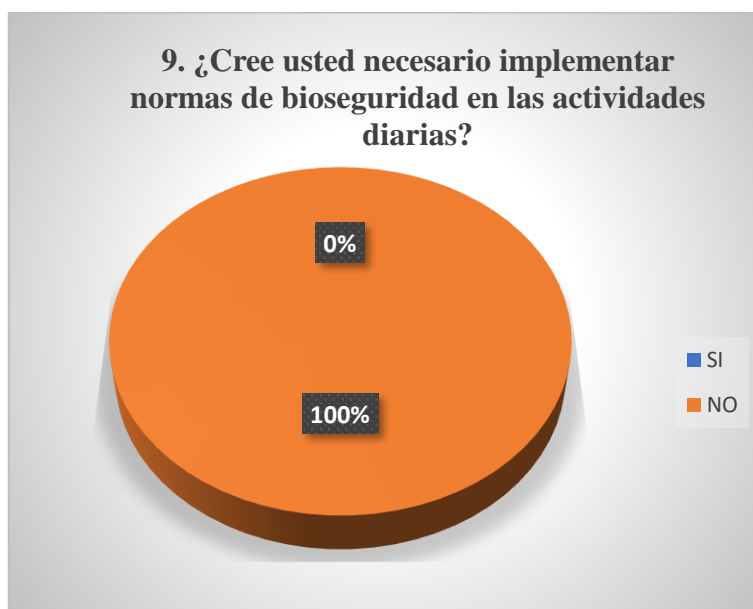


Gráfico 10 Resultado de la tabulación de datos de la novena pregunta

En el presente gráfico se puede observar que el 100% de los empleados considera que se debería implementar normas de bioseguridad en cada una de las actividades.



### **2.2.3. Entrevista al Gerente propietario de la Heladería Fruticream del sector de Carapungo**

1. ¿Cuál es su nombre?

Me llamo Juan Carlos Vega

2. ¿Qué cargo tiene en la Heladería?

Soy el gerente propietario de la Heladería

3. ¿Qué tiempo tiene el emprendimiento?

Aproximadamente dos años

4. ¿Cómo es su relación con sus colaboradores?

Muy buena, ya que el personal es colaborador y aplico la empatía con cada uno de ellos

5. ¿Considera usted que las actividades dentro de su emprendimiento se realizan de acuerdo a lo esperado?

Se realizan de una manera adecuada, pero busco la estandarización de procesos, aplicando la mejora continua y la asignación de actividades, de esta forma pretendo mejorar la calidad de mi servicio.

6. ¿Qué reacción tiene el cliente externo respecto a la calidad de su servicio?

Bueno nuestros clientes tiene una buena reacción frente a nuestros productos, existe

un poco de malestar en cuanto el tiempo en la atención de las órdenes.

7. ¿Qué cree usted que podría implementar para mejorar el desempeño de sus colaboradores y la eficacia de sus actividades?

Creo que la mejor alternativa es la elaboración de un manual de procesos, el cual me ayudara a estandarizar los mismo y establecer responsabilidades

8. ¿Considera necesaria la implantación de normas de bioseguridad en las actividades diarias de su empresa?

Claro que sí, es algo necesario ya que en los actuales momentos vivimos un tema bastante critico por la pandemia del covid 19, y son normas que se deben adoptar y adaptar a las actividades del establecimiento para poder funcionar.

9. ¿Considera usted que un manual de procesos ayudaría a mejorar el desempeño y la calidad de servicio en su empresa?

Indudablemente ya que la formalización de nuestros procesos y actividades, permitirá que el personal este claro en cuáles son sus actividades y hasta dónde llega su responsabilidad.

## 2.2.4. Matriz FODA de la Heladería FRUTICREAM


MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Local grande y acogedor	Falta de estandarización de procesos
	Helados de paila artesanales	Demora en tiempo de entrega de la ordenes
	Personal comprometido	Falta de stock en productos e insumos
La calidad de nuestros productos	Optimización de procesos	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
Reconocimiento de la calidad en servicio por parte de nuestros clientes	Mejorar los tiempos de entrega	Estandarización y formalización de procesos
Fidelización de nuestros clientes	Mantener el distanciamiento recomendado para la atención a nuestros clientes	Asignación de actividades de acuerdo al perfil del colaborador
Optimización de tiempos y recursos	Mantener la calidad y frescura de todos los productos	Implementación de normas de bioseguridad a los procesos
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
Altos estándares de calidad en servicio de la competencia	Mejorar los tiempos de entrega mediante la estandarización de procesos	Implementación de un manual de procesos
Malos comentarios por la demora en el servicio	Optimización de tiempos y depuración de movimientos innecesarios en nuestros procesos	Realzar feedback con nuestros clientes para mejorar nuestro servicio
Clausura por no cumplir con normas de bioseguridad	Cumplir con las normas de bioseguridad con apoyo de los colaboradores de la empresa	Divulgación y socialización del manual de procesos

Tabla 10 matriz FODA

Fuente: Propia

### **2.3. Análisis de resultados**

#### **Conclusión**

Mediante la revisión de los resultados obtenidos por medio de la encuesta, la entrevista y la matriz FODA realizadas en la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo, se hace evidente la necesidad de formalizar y estandarizar los procesos existentes, así como también es indispensable la definición de responsabilidades y actividades de cada cargo.

## **CAPITULO 3: PROPUESTA**

### **3.1 Propuesta: Manual de procesos**

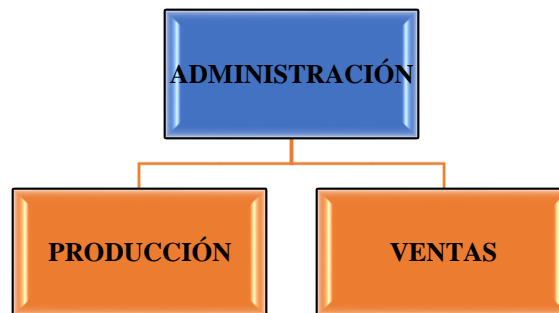
Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el capítulo anterior y en base a la información del marco teórico de este proyecto de investigación, se sugiere elaborar un manual de procesos, mismo que lograra satisfacer las necesidades existentes actualmente en la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo

#### **3.1.1 Introducción**

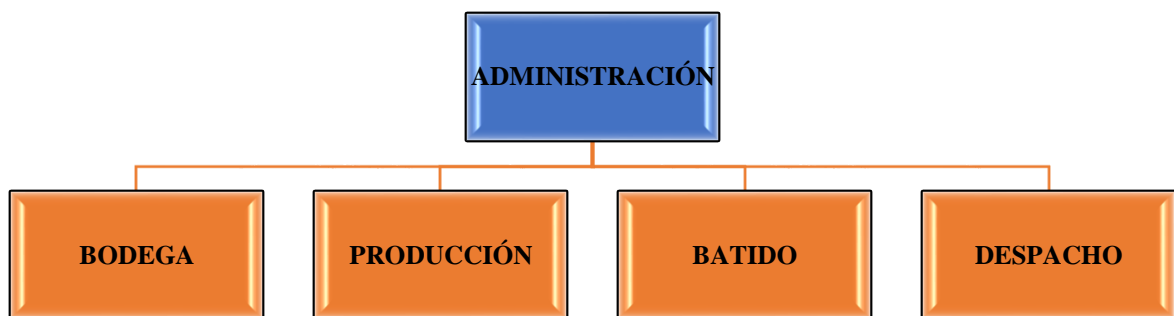
El presente manual está enfocado en la asignación de responsabilidades y actividades asignadas a cara cargo, así como también la estandarización de procesos que se llevan a cabo diariamente para el funcionamiento del establecimiento, logrando de esta manera, un mejor desempeño del personal de la heladería Fruticream.

Está orientado al mejoramiento de los procesos actualmente establecidos y realizados de forma empírica, de esta manera se logrará minimizar los tiempos innecesarios, cuellos de botella y retrasos en el despacho de las órdenes hacia el consumidor final.

### 3.1.2 Organigrama estructural



### 3.1.3 Organigrama funcional



### 3.1.4 Descripción de los puestos y funciones

CARGO	ACTIVIDADES
Administrador	<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar la microempresa</li><li>• Dirigir, organizar y controlar las actividades del personal</li><li>• Garantizar un buen servicio al cliente</li><li>• Garantizar la calidad de los productos</li></ul>

	<p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y elaboración campañas de publicidad en redes sociales</li> <li>• Mantener actualizados los permisos de Funcionamiento</li> <li>• Apertura y cierre del local</li> <li>• Apertura y cierre de caja</li> <li>• Atención al cliente, reclamos y sugerencias</li> <li>• Selección, capacitación y manejo de personal</li> <li>• Dotación de uniformes y equipos de protección personal</li> <li>• Afiliación de trabajadores al seguro social IESS</li> <li>• Control de inventarios</li> <li>• Selección de proveedores</li> </ul> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de arriendo y servicios básicos</li> <li>• Recepción de ordenes</li> <li>• Facturación</li> <li>• Cobranza</li> <li>• Asignación de turnos</li> <li>• Cuadre de caja</li> <li>• Verificar stock de existencias</li> <li>• Solicitar insumos y materia prima a proveedores</li> <li>• Realizar pagos a proveedores</li> <li>• Realizar pagos a trabajadores</li> <li>• Realizar depósito de valores de afiliación al IESS</li> <li>• Llevar el registro de ingresos y egresos</li> </ul>
<p><b>Producción</b></p>	<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las actividades asignadas</li> <li>• Limpieza y organización del área de trabajo</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul>

	<p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar de su aseo personal</li> <li>• Cuidar los uniformes y equipos de protección personal asignados</li> <li>• Cuidar la herramientas y utensilios de trabajo</li> <li>• Evitar desperdicios en cada uno de los procesos</li> </ul> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar limpieza de estanterías y piso.</li> <li>• Realizar la limpieza de mesas, sillas, piso</li> <li>• Realizar la limpieza de los congeladores y exhibidor</li> <li>• Realizar la limpieza de baños y bodegas</li> <li>• Realizar el peinado de los helados</li> <li>• Realizar el batido de cremas</li> <li>• Realizar la preparación de las frutas para el despacho de ordenes</li> <li>• Realizar la preparación de los productos solicitados de acuerdo a la orden impresa</li> <li>• Preparación de órdenes para llevar</li> <li>• Realizar el lavado y secado de la vajilla.</li> <li>• Realizar la elaboración de jugos de helado según la receta establecida.</li> </ul>
<b>Despacho</b>	<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las actividades asignadas</li> <li>• Controlar que se cumplan las normas de bioseguridad</li> </ul>



por parte de los clientes.

- Limpieza y organización del área de trabajo
- Atención al cliente

### **Responsabilidades**

- Cuidar de su aseo personal
- Cuidar los uniformes y equipos de protección personal asignados
- Cuidar la herramientas y utensilios de trabajo
- Conocer cada uno de los productos de la heladería para poder dar recomendaciones al cliente

### **Actividades**

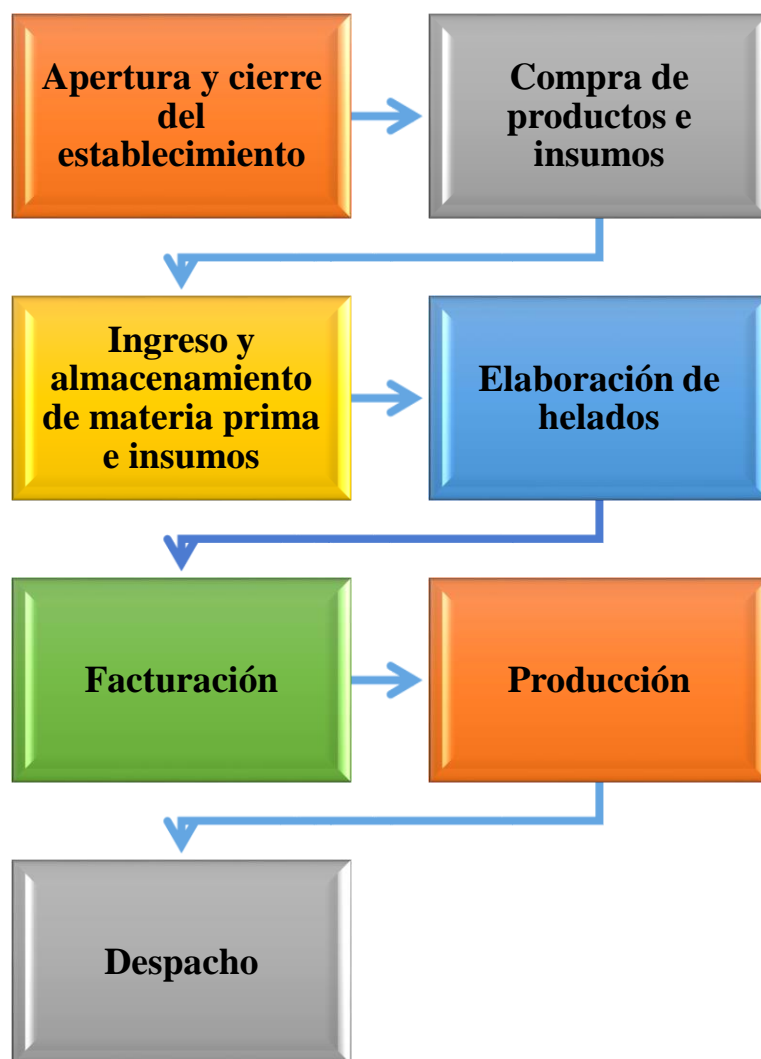
- Recepción y desinfección de clientes al ingreso del establecimiento
- Ubicación de clientes en las mesas disponibles o en el área de espera.
- Entrega de órdenes para llevar
- Entrega de productos y utensilios en las mesas del establecimiento.
- Confirmar con el cliente la entrega total de la orden con conformidad del cliente.
- Retirar y entregar el número de turno en caja luego de realizar la entrega total de la orden.
- Retirar la vajilla de las mesas
- Realizar la limpieza del piso, mesas y sillas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar y realizar la limpieza de baños</li> <li>• Mantener dispensadores llenos de papel, alcohol, jabón de manos.</li> <li>• Mantener la bomba de desinfección llena con amonio cuaternario.</li> </ul>
<p><b>Batidor</b></p>	<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las actividades asignadas</li> <li>• Limpieza y organización del área de trabajo</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar de su aseo personal</li> <li>• Cuidar los uniformes y equipos de protección personal asignados</li> <li>• Cuidar la herramientas y utensilios de trabajo</li> <li>• Evitar desperdicios en cada uno de los procesos</li> </ul> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la limpieza del área e implementos de batido</li> <li>• Realizar la limpieza y preparación de la paila de bronce</li> <li>• Abastecer de hielo el área de batido</li> <li>• Abastecer de sal en grano el área de batido</li> <li>• Abastecer de jugos de helado el área de batido</li> <li>• Realizar el batido de los jugos de helado, hasta el congelamiento.</li> <li>• Realizar el bodegaje de los helados en los congeladores</li> </ul>

	<p>asignados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el abastecimiento de agua en contenedores de cuatro litros en el congelador destinado para producción de hielo</li> </ul>
--	---

### 3.1.5 Descripción del proceso para el funcionamiento de la Heladería Fruticream (área)


Proceso diario (rutina del día)





## Responsables


SUBPROCESO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura y cierre del establecimiento.</li><li>• Compra de productos e insumos</li><li>• Facturación</li></ul>	<b>Administrador</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingreso y almacenamiento de materia prima e insumos</li><li>• Producción</li><li>• Elaboración de helados</li></ul>	<b>producción</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de helados</li></ul>	<b>Batido</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Despacho</li></ul>	<b>despacho</b>

### 3.2 Manual de procesos


	FRUTICREAM		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE PROCESOS		27	07	2020
	HELADERÍA FRUTICREAM		Nro. DE REVISIÓN		001
<b>INTRODUCCIÓN</b>					
<p>El presente manual está enfocado en la asignación de responsabilidades y actividades asignadas a cara cargo, así como también la estandarización de procesos que se llevan a cabo diariamente para el funcionamiento del establecimiento, logrando de esta manera, un mejor desempeño del personal de la heladería Fruticream.</p> <p>Está orientado al mejoramiento de los procesos actualmente establecidos y realizados de forma empírica, de esta manera se logrará minimizar los tiempos innecesarios, cuellos de botella y retrasos en el despacho de las órdenes hacia el consumidor final.</p>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>MICROEMPRESA</b>			
	<b>ELABORADO</b>	Juan Carlos Vega			
	<b>REVISADO</b>				
	<b>AUTORIZADO</b>				


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>002</b>
<b>ÁREA DE APLICACIÓN</b>					
<p>Este manual de procesos está orientado a las áreas de administración, producción y despacho de la Heladería Fruticream, ya que incluye las funciones, responsabilidades y actividades de cada cargo, por lo que los colaboradores tendrán claros los lineamientos y normas a seguir.</p> <p>De igual manera se describen los procesos que se realizan en cada una de las áreas, con la finalidad de que este conocimiento sea accesible a todos los colaboradores logrando entender el funcionamiento e importancia de cada área para el negocio.</p>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>003</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</b>					
<p>Fruticream es una heladería dedicada a la elaboración y comercialización de helados artesanales, siendo la especialidad el helado de paila acompañado con crema y queso.</p> <p>En la actualidad la microempresa se encuentra ubicada en el sector de Carapungo al norte del Distrito Metropolitano de Quito, su dueño y administrador es el Sr Juan Carlos Vega, este emprendimiento tiene 2 años de trayectoria y actualmente cuenta con 8 colaboradores</p> <p>Los horarios de atención son de lunes a viernes de 10:00 horas a 18:00 horas y los días sábados, domingos y feriados de 10:00 a 20:00</p>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>004</b>
<b>MISIÓN Y VISIÓN</b>					
<p><b>MISIÓN.</b></p> <p>Somos una empresa dedicada a la elaboración de helados de paila tradicionales, que se preocupa por satisfacer el gusto de nuestros clientes, mediante la calidad de nuestros productos utilizando los mejores ingredientes y brindando excelencia en servicio.</p> <p><b>VISIÓN.</b></p> <p>Ser reconocidos como los mejores helados artesanales en el sector de Carapungo, innovando en sabores y variedad de platos, contando con un personal altamente capacitado y comprometidos con la misión, garantizando la excelencia en servicio.</p>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			





	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>005</b>
<b>OBJETIVOS</b>					
<p><b><i>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, que nos diferencie de la competencia.</li> <li>• Mantener la calidad de nuestros productos.</li> <li>• Innovar en sabores que satisfagan las necesidades gustativas de nuestros clientes</li> <li>• Mantener la excelencia en el servicio a nuestros clientes.</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>006</b>
<b>NORMAS Y POLÍTICAS</b>					
<p><b>NORMAS Y POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo personal, uñas cortas, cabello recogido, baño diario.</li> <li>• Ingreso del personal 15 minutos antes de la hora establecida.</li> <li>• Desinfección del personal al ingreso de las instalaciones</li> <li>• Uso obligatorio de implementos de bioseguridad</li> <li>• Uso correcto de uniformes (limpios y bien presentados)</li> <li>• El uso de celulares o aparatos electrónicos se encuentra restringido</li> <li>• Lavado correcto y desinfección de las manos antes de manipular alimentos</li> <li>• Mantener ordenada y limpia el área de trabajo</li> <li>• Evitar chismes y malos comentarios dentro de las instalaciones</li> <li>• Demostrar cortesía y amabilidad al cliente interno y externo</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>												
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020										
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>007</b>										
<b>RESPONSABLES</b>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4a7ebb; color: white;"> <th style="width: 70%;">SUBPROCESO</th> <th style="width: 30%;">RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura y cierre del establecimiento.</li> <li>Compra de productos e insumos</li> <li>Facturación</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;"><b>Administrador</b></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso y almacenamiento de materia prima e insumos</li> <li>Producción</li> <li>Elaboración de helados</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;"><b>Producción</b></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de helados</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;"><b>Batido</b></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;"><b>Despacho</b></td> </tr> </tbody> </table>						SUBPROCESO	RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura y cierre del establecimiento.</li> <li>Compra de productos e insumos</li> <li>Facturación</li> </ul>	<b>Administrador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso y almacenamiento de materia prima e insumos</li> <li>Producción</li> <li>Elaboración de helados</li> </ul>	<b>Producción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de helados</li> </ul>	<b>Batido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho</li> </ul>	<b>Despacho</b>
SUBPROCESO	RESPONSABLE														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura y cierre del establecimiento.</li> <li>Compra de productos e insumos</li> <li>Facturación</li> </ul>	<b>Administrador</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso y almacenamiento de materia prima e insumos</li> <li>Producción</li> <li>Elaboración de helados</li> </ul>	<b>Producción</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de helados</li> </ul>	<b>Batido</b>														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho</li> </ul>	<b>Despacho</b>														
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>	<b>MICROEMPRESA</b>												
		<b>ELABORADO</b>	Juan Carlos Vega												
		<b>REVISADO</b>													
		<b>AUTORIZADO</b>													

	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>008</b>
<b>CARGO ADMINISTRADOR</b>					
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar la microempresa</li> <li>• Dirigir, organizar y controlar las actividades del personal</li> <li>• Garantizar un buen servicio al cliente</li> <li>• Garantizar la calidad de los productos</li> </ul> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y elaboración campañas de publicidad en redes sociales</li> <li>• Mantener actualizados los permisos de Funcionamiento</li> <li>• Apertura y cierre del local</li> <li>• Apertura y cierre de caja</li> <li>• Atención al cliente, reclamos y sugerencias</li> <li>• Selección, capacitación y manejo de personal</li> <li>• Dotación de uniformes y equipos de protección personal</li> <li>• Afiliación de trabajadores al seguro social IESS</li> <li>• Control de inventarios</li> <li>• Selección de proveedores</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>009</b>
<b>CARGO ADMINISTRADOR</b>					
<p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de arriendo y servicios básicos</li> <li>• Recepción de ordenes</li> <li>• Facturación</li> <li>• Cobranza</li> <li>• Asignación de turnos</li> <li>• Cuadre de caja</li> <li>• Verificar stock de existencias</li> <li>• Solicitar insumos y materia prima a proveedores</li> <li>• Realizar pagos a proveedores</li> <li>• Realizar pagos a trabajadores</li> <li>• Realizar depósito de valores de afiliación al IESS</li> <li>• Llevar el registro de ingresos y egresos</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>			<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>
			<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega
			<b>REVISADO</b>		
			<b>AUTORIZADO</b>		


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		<b>27</b>	<b>07</b>	<b>2020</b>
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>010</b>
<b>CARGO PRODUCCIÓN</b>					
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las actividades asignadas</li> <li>• Limpieza y organización del área de trabajo</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar de su aseo personal</li> <li>• Cuidar los uniformes y equipos de protección personal asignados</li> <li>• Cuidar la herramientas y utensilios de trabajo</li> <li>• Evitar desperdicios en cada uno de los procesos</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>			<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>
			<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega
			<b>REVISADO</b>		
			<b>AUTORIZADO</b>		


	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>011</b>
<b>CARGO PRODUCCIÓN</b>					
<p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar limpieza de estanterías y piso.</li> <li>• Realizar la limpieza de mesas, sillas, piso</li> <li>• Realizar la limpieza de los congeladores y exhibidor</li> <li>• Realizar la limpieza de baños y bodegas</li> <li>• Realizar el peinado de los helados</li> <li>• Realizar el batido de cremas</li> <li>• Realizar la preparación de las frutas para el despacho de ordenes</li> <li>• Realizar la preparación de los productos solicitados de acuerdo a la orden impresa</li> <li>• Preparación de órdenes para llevar</li> <li>• Realizar el lavado y secado de la vajilla.</li> <li>• Realizar la elaboración de jugos de helado según la receta establecida.</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			

	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>012</b>
<b>CARGO DESPACHO</b>					
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las actividades asignadas</li> <li>• Controlar que se cumplan las normas de bioseguridad por parte de los clientes.</li> <li>• Limpieza y organización del área de trabajo</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar de su aseo personal</li> <li>• Cuidar los uniformes y equipos de protección personal asignados</li> <li>• Cuidar la herramientas y utensilios de trabajo</li> <li>• Conocer cada uno de los productos de la heladería para poder dar recomendaciones al cliente</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			



	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>013</b>
<b>CARGO DESPACHO</b>					
<p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y desinfección de clientes al ingreso del establecimiento</li> <li>• Ubicación de clientes en las mesas disponibles o en el área de espera.</li> <li>• Entrega de órdenes para llevar</li> <li>• Entrega de productos y utensilios en las mesas del establecimiento.</li> <li>• Confirmar con el cliente la entrega total de la orden con conformidad del cliente.</li> <li>• Retirar y entregar el número de turno en caja luego de realizar la entrega total de la orden.</li> <li>• Retirar la vajilla de las mesas</li> <li>• Realizar la limpieza del piso, mesas y sillas</li> <li>• Cuidar y realizar la limpieza de baños</li> <li>• Mantener dispensadores llenos de papel, alcohol, jabón de manos.</li> </ul> <p>Mantener la bomba de desinfección llena con amonio cuaternario.</p>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			

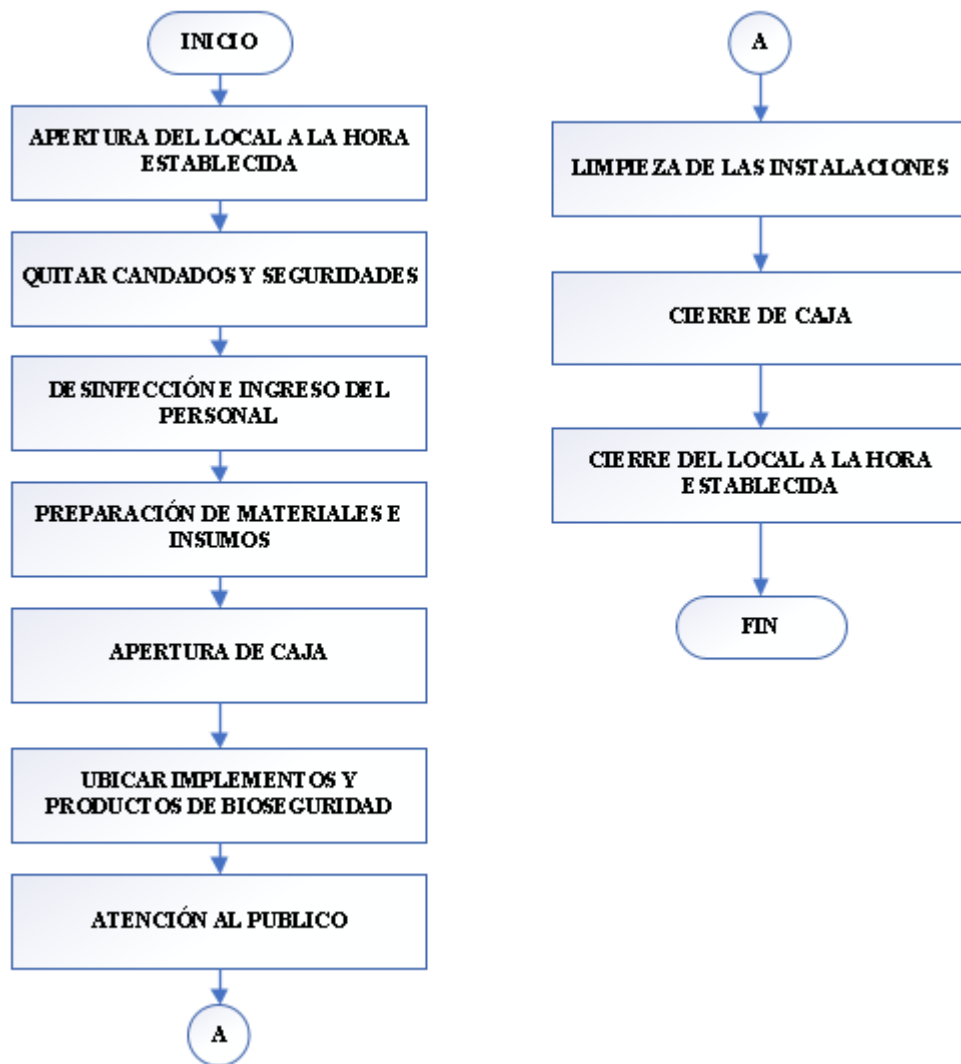
	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>014</b>
<b>CARGO BATIDOR</b>					
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las actividades asignadas</li> <li>• Limpieza y organización del área de trabajo</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul> <p><b>Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar de su aseo personal</li> <li>• Cuidar los uniformes y equipos de protección personal asignados</li> <li>• Cuidar la herramientas y utensilios de trabajo</li> <li>• Evitar desperdicios en cada uno de los procesos</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			

	<b>FRUTICREAM</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		27	07	2020
	<b>HELADERÍA FRUTICREAM</b>		<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>015</b>
<b>CARGO BATIDOR</b>					
<p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la limpieza del área e implementos de batido</li> <li>• Realizar la limpieza y preparación de la paila de bronce</li> <li>• Abastecer de hielo el área de batido</li> <li>• Abastecer de sal en grano el área de batido</li> <li>• Abastecer de jugos de helado el área de batido</li> <li>• Realizar el batido de los jugos de helado, hasta el congelamiento.</li> <li>• Realizar el bodegaje de los helados en los congeladores asignados.</li> <li>• Realizar el abastecimiento de agua en contenedores de cuatro litros en el congelador destinado para producción de hielo</li> </ul>					
<b>CLAVE DE FORMA</b>		<b>UNIDAD</b>		<b>MICROEMPRESA</b>	
		<b>ELABORADO</b>		Juan Carlos Vega	
		<b>REVISADO</b>			
		<b>AUTORIZADO</b>			



<b>FRUTICREAM</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		
	27	07	2020
	<b>Nro. DE REVISIÓN</b>		<b>016</b>

**PROCESO DE APERTURA Y CIERRE DEL LOCAL**



CLAVE DE FORMA	UNIDAD	MICROEMPRESA
	<b>ELABORADO</b>	Juan Carlos Vega
	<b>REVISADO</b>	
	<b>AUTORIZADO</b>	



**FRUTICREAM**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MANUAL DE PROCESOS**

**27**

**07**

**2020**

**HELADERÍA FRUTICREAM**

**Nro. DE REVISIÓN**

**017**

**PROCESO DE APERTURA DE CAJA**



**CLAVE DE FORMA**

**UNIDAD**

**MICROEMPRESA**

**ELABORADO**

Juan Carlos Vega

**REVISADO**

**AUTORIZADO**



**FRUTICREAM**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MANUAL DE PROCESOS**

**27**

**07**

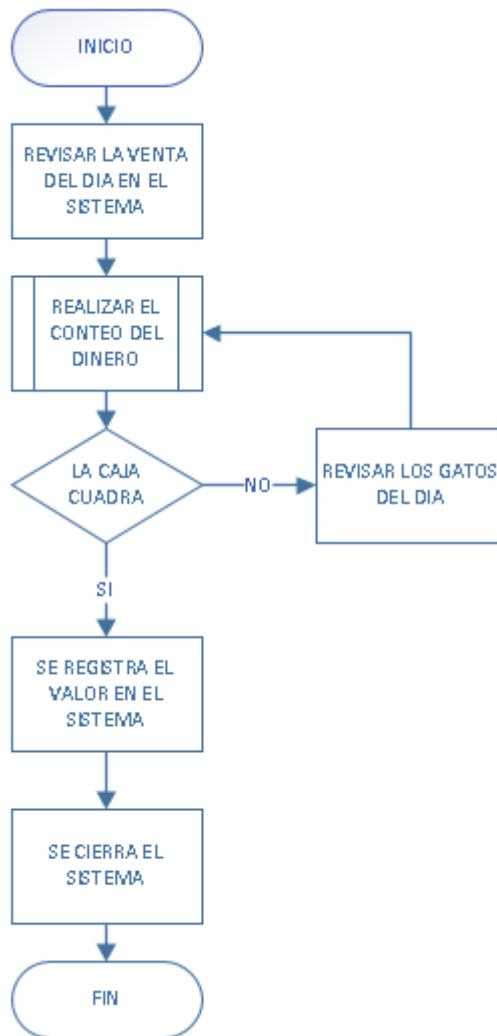
**2020**

**HELADERÍA FRUTICREAM**

**Nro. DE REVISIÓN**

**018**

**PROCESO CIERRE DE CAJA**



**CLAVE DE FORMA**

**UNIDAD**

**MICROEMPRESA**

**ELABORADO**

Juan Carlos Vega

**REVISADO**

**AUTORIZADO**



**FRUTICREAM**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MANUAL DE PROCESOS**

**27**

**07**

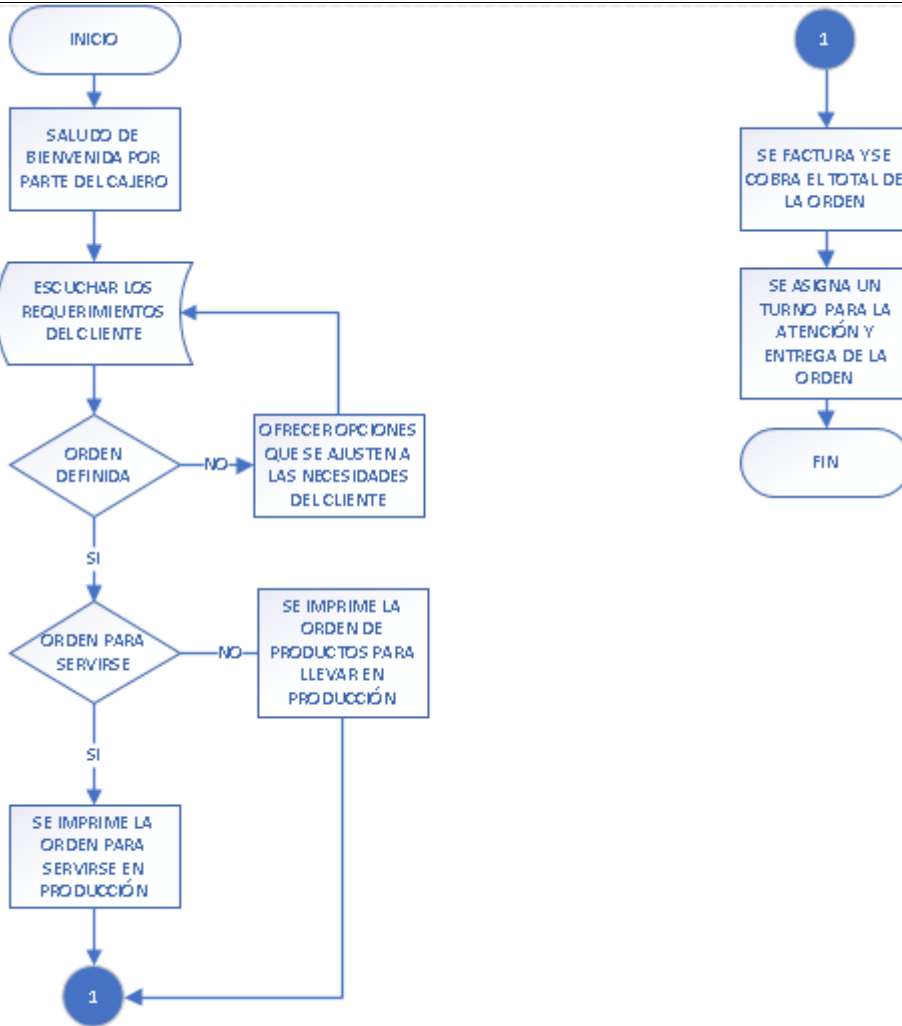
**2020**

**HELADERÍA FRUTICREAM**

**Nro. DE REVISIÓN**

**019**

**PROCESO DE FACTURACIÓN**



**CLAVE DE FORMA**

**UNIDAD**

**MICROEMPRESA**

**ELABORADO**

Juan Carlos Vega

**REVISADO**

**AUTORIZADO**



**FRUTICREAM**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

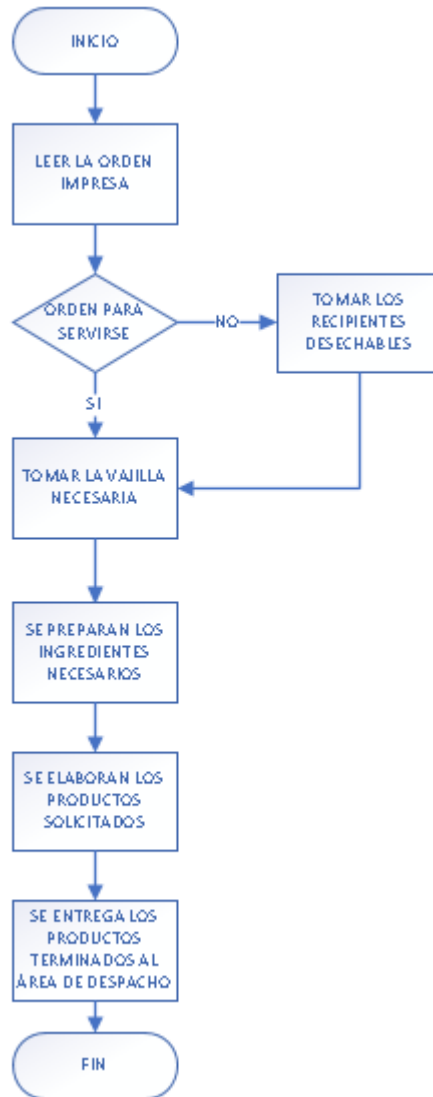
**MANUAL DE PROCESOS**

**27 07 2020**

**HELADERÍA FRUTICREAM**

**Nro. DE REVISIÓN 020**

**PROCESO DE PRODUCCIÓN**



**CLAVE DE FORMA**

**UNIDAD**

**MICROEMPRESA**

**ELABORADO**

Juan Carlos Vega

**REVISADO**

**AUTORIZADO**





**FRUTICREAM**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

**MANUAL DE PROCESOS**

**27 07 2020**

**HELADERÍA FRUTICREAM**

**Nro. DE REVISIÓN 021**

**PROCESO DE DESPACHO**



**CLAVE DE FORMA**

**UNIDAD**

**MICROEMPRESA**

**ELABORADO**

Juan Carlos Vega

**REVISADO**

**AUTORIZADO**



**FRUTICREAM**

**FECHA DE ELABORACIÓN**

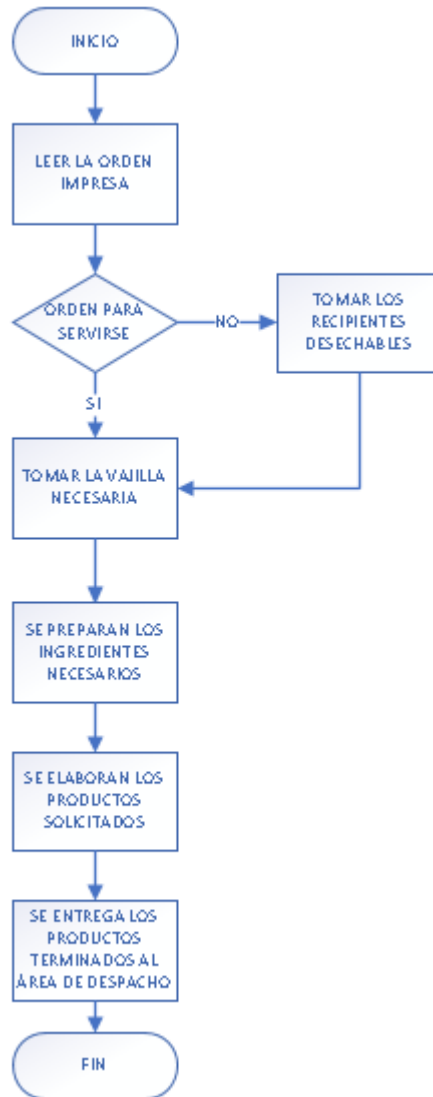
**MANUAL DE PROCESOS**

**27 07 2020**

**HELADERÍA FRUTICREAM**

**Nro. DE REVISIÓN 022**

**PROCESO DE PRODUCCIÓN**



**CLAVE DE FORMA**

**UNIDAD**

**MICROEMPRESA**

**ELABORADO**

Juan Carlos Vega

**REVISADO**

**AUTORIZADO**

## **3.2 Conclusiones y recomendaciones**

### **3.3.1 Conclusiones**

La falta de conocimiento de las funciones, responsabilidades y actividades, generan confusión en el equipo de trabajo de la heladería Fruticream, lo que ocasiona que varias tareas no se cumplan o no se ejecuten a tiempo.

Al formalizar y estandarizar los procesos, se logrará optimizarlos, además permitirá conocer la importancia y colaboración de cada área en el funcionamiento del establecimiento.

El establecer normas y políticas permitirá a los colaboradores manejarse dentro de esos lineamientos previamente establecidos y no cometer faltas que pueden conllevar al rompimiento de la relación laboral

### **3.3.2 Recomendaciones**

Se recomienda socializar el presente manual de procesos para que todos los trabajadores tengan conocimiento de las normas y políticas previamente establecidas, así como también las funciones, responsabilidades y actividades de cada cargo.

Se recomienda incluir al personal en las estrategias de optimización y estandarización de los procesos que se realicen en cada área, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora continua y eliminar desperdicios.

Se recomienda mantener una copia certificada de este manual en el área de administración, esta información debe ser accesible para todos los colaboradores de la heladería Fruticream, lo que permitirá aclarar dudas y solventar cualquier inquietud que tenga el personal sobre sus actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

- A, D. K. (2007). *Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Anzola, S. (2002). *ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS EMPRESAS*. México: McGraw-Hill
- Corvo, H. S. (19 de noviembre de 2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Pinilla, F. M. (2000). *Proyecto Empresarial*. McGraw-Hill Companies.
- Raffino, M. E. (29 de agosto de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>
- Vergara, M. E. (agosto de 2017). *scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

### **Páginas web:**

<http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/>

<http://app.sni.gob.ec/sni->

[link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1768059430001\\_PDYOT\\_CALDERON\\_29\\_10\\_2015\\_DGA\\_version%203\\_29-10-2015\\_22-31-15.pdf](link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1768059430001_PDYOT_CALDERON_29_10_2015_DGA_version%203_29-10-2015_22-31-15.pdf)

## ANEXOS

### Resultado del análisis


Archivo: 75- VEGA POVEDA, JUAN CARLOS 35AE6.docx

#### Estadísticas

**Sospechosas en Internet: 4,49%**

Porcentaje del texto con expresiones en internet 

**Sospechas confirmadas: 17,95%**

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas 

**Texto analizado: 63,27%**

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

**Éxito del análisis: 100%**

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

#### Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
<a href="https://es.scribd.com/document/400915548/Prerequisitos-Sistema-Haccp">https://es.scribd.com/document/400915548/Prerequisitos-Sistema-Haccp</a>	13	5,74 %
<a href="https://1library.co/document/y8gok25z-diseno-manual-procedimiento-administrativo-armada-ecuador.html">https://1library.co/document/y8gok25z-diseno-manual-procedimiento-administrativo-armada-ecuador.html</a>	11	7,15 %
<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf</a>	11	10,55 %
<a href="https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/procesos-organizacionales.html">https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/procesos-organizacionales.html</a>	7	8,93 %
<a href="http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n12/san172112.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n12/san172112.pdf</a>	6	8,22 %
<a href="http://vinculando.org/empresas/mejora-atencion-usuarios-de-productos-y-servicios.html">http://vinculando.org/empresas/mejora-atencion-usuarios-de-productos-y-servicios.html</a>	6	5,04 %

#### Texto analizado:

center25400

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
HONORABLE CONSEJO

PROVINCIAL DE PICHINCHA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE

EMPRESAS

PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: Manual de procesos para la heladería Fruticream ubicada en el sector de Carapungo del D.M.Q ESTUDIANTE: VEGA

POVEDA, JUAN CARLOS

PROMOCIÓN: 35AEQ6

QUITO ECUADOR  
FECHA DE ENTREGA  
DEL PROYECTO  
JULIO-2020  
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Vega Poveda Juan Carlos con CI. 0201224151, en calidad de egresado del Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha certifico que este documento no es factor de plagio, por lo que los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo para la obtención del título, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor, también autorizo a la institución antes mencionada para que pueda hacer uso de este documento en lo estime conveniente.

QUITO, JULIO 2020

**Figura 1:** Área de facturación de pedidos



**Fuente:** Propia

**Figura 2:** Área de producción



**Fuente:** Propia

**Figura 3:** Ingreso y desinfección



**Fuente:** Propia

**Figura 4:** Área de despacho



**Fuente:** Propia



**Figura 5:** Bodega



**Fuente:** Propia

**Figura 6:** Área de batido



**Fuente:** Propia

**Figura 7:** Área de espera



**Fuente:** Propia