



# DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS

PARA LA EMPRESA "PRODUCTOS BLANQUITA"

## OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un manual de procesos mediante normas preestablecidas para mejorar la gestión y alcanzar ventajas competitivas en la empresa “Productos Blanquita” de la ciudad de Quito.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ESPECÍFICOS
- 
- Establecer información sobre el manual de procesos que será elaborado en la empresa “Productos Blanquita”
- 
- Analizar la situación actual de la empresa, que permitirá tener la perspectiva de arranque del proyecto y mantener un direccionamiento estratégico.
- 
- Definir los procesos que realiza la empresa “Productos Blanquita” para la elaboración del correspondiente manual de procesos.
- 
- Definir indicadores de gestión para los procesos de la empresa, que permitan evaluar el desarrollo de las diversas actividades de la misma.
-

# EMPRESA "PRODUCTOS BLANQUITA"



1990: Nace con la venta de comida preparada con el nombre de "Fritadas Blanquita"



2004: Producción y comercialización en los supermercados de fritadas y chicharrones listos para servir



2006: Comercialización y distribución de legumbres empacadas



2007: Cambia el nombre a "PRODUCTOS BLANQUITA" y se dedica a la comercialización y distribución de legumbres y frutas empacadas en los Supermercados y tiendas del D.M.Q.

# EMPRESA “PRODUCTOS BLANQUITA”



## Misión

Es una empresa comercializadora y distribuidora de frutas y legumbres empacadas, cuyo compromiso con la sociedad hace que cuente con el talento humano idóneo y siempre comprometido; sin dejar de lado los recursos tecnológicos adecuados e innovadores que permiten elaborar productos que contribuyen a la buena alimentación y salud de nuestros clientes. La honestidad, responsabilidad, integridad y sencillez rigen las relaciones con los clientes, proveedores y demás miembros de la empresa

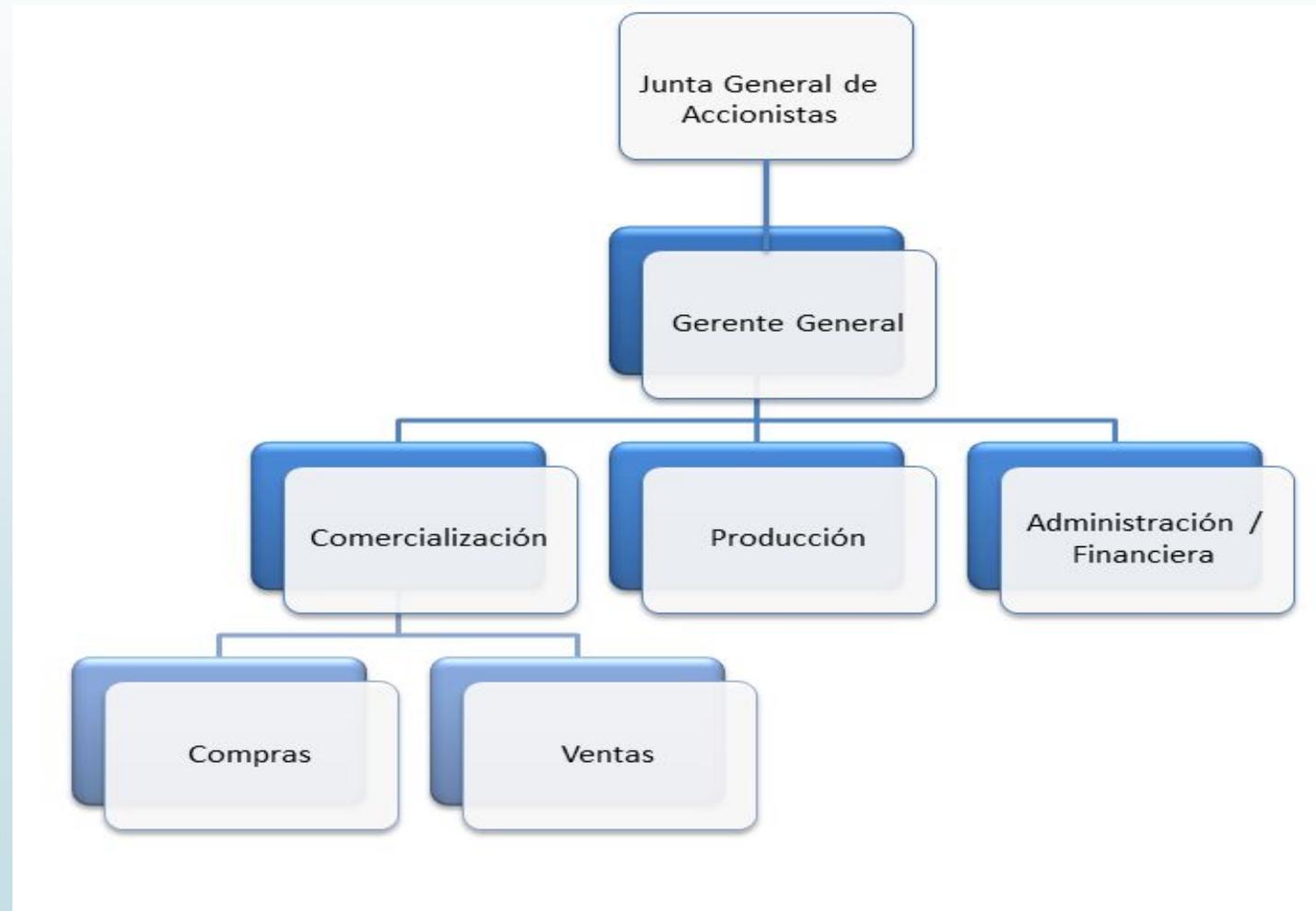


Para el año 2018 mantener su reconocimiento en el mercado nacional, e innovar la capacidad productiva con el propósito de abarcar un 5% adicional de la demanda total.

# ANÁLISIS FODA

	<b>FORTALEZAS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad de instalaciones propias</li> <li>2. Precios bajos</li> <li>3. Calidad en el Producto</li> <li>4. Disponibilidad de personal capacitado</li> <li>5. Buen ambiente de trabajo</li> </ol>	<b>DEBILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Problemas en la liquidez de la empresa</li> <li>2. No dispone de sistemas de control</li> <li>3. No cuenta con procesos establecidos y organizados</li> <li>4. Variación en los costos de la materia prima</li> <li>5. Falta de alianzas estratégicas con proveedores</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crecimiento del mercado</li> <li>2. Disponibilidad de tecnología</li> <li>3. Incremento del consumo en los hogares</li> <li>4. Apoyo del gobierno para las microempresas</li> <li>5. Ingreso a nuevos mercados o segmentos</li> </ol>	<b>ESTRATEGIAS FO</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un plan de investigación de los clientes potenciales y la brecha que no ha sido cubierta</li> <li>2. Elaborar un plan donde se pueda innovar la tecnología utilizada para mejorar los procesos productivos</li> <li>3. Realizar exhibiciones y degustaciones de los productos en los supermercados del Distrito Metropolitano de Quito.</li> </ol>	<b>ESTRATEGIAS DO</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliar la cartera de proveedores que garanticen la calidad y precios de la materia prima</li> <li>2. Desarrollar estrategias y alianzas con los proveedores</li> <li>3. Elaborar un sistema de control para evitar perdidas</li> <li>4. Elaborar un manual de procesos apra mejorar la gestión</li> </ol>
<b>AMENAZAS</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad de la economía</li> <li>2. Variación en las políticas salariales</li> <li>3. Cambios en las necesidades y gustos de los compradores.</li> <li>4. Ingreso de productos con similares características</li> <li>5. Aumento en el valor de la materia prima</li> </ol>	<b>ESTRATEGIAS FA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar nuevos productos o innovarlos</li> <li>2. Elaborar un plan de publicidad en los supermercados para atraer nuevos clientes.</li> <li>3. Desarrollar un plan de contingencia financiera.</li> </ol>	<b>ESTRATEGIAS DA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar nuevas fuentes de financiamiento con el fin de mejorar la capacidad productiva</li> <li>2. Buscar sistemas de control financiero y de ventas.</li> </ol>

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



# ESTRUCTURA DE PUESTOS



NOMBRE DE PUESTOS	CANTIDAD
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	
Socios Accionistas	4
GERENCIA GENERAL	
Gerente General	1
COMPRAS	
Responsable de compras	1
VENTAS	
Vendedor	1
Bodeguero	1
Repartidor	1
PRODUCCIÓN	
Operario 1	5
Operario 2	5
Operario 3	8
ADMINISTRACIÓN / FINANCIERA	
Contador General	1
Asistente de Contabilidad	1
Asistente Administrativo	1

# CADENA DE VALOR



# DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS

PROCESO		SUBPROCESO	
CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR			
A	Adquisición Materia Prima	A.1.	Compras de materia prima
		A.2.	Compras de insumos
		A.3.	Recepción y almacenaje
		A.4.	Inventario
B	Proceso Productivo	B.1.	Preparación y lavado
		B.2.	Pelado y cortado
		B.3.	Envasado, Empacado y Etiquetado
C	Distribución y Ventas	C.1.	Proyección de ventas
		C.2.	Recepción de pedidos
		C.3.	Despacho del producto y facturación
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO			
F	Gestión Administrativa y Financiera	F.1.	Contabilidad
		F.2.	Pagos
		F.3.	Cobranzas
		F.4.	Atención al cliente o proveedor
G	Gestión de Talento Humano	G.1.	Nómina
		G.2.	Selección de Personal



# CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

## MANUAL DE PROCESOS



EMPRESA "PRODUCTOS BLANQUITA"

### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

**MACROPROCESO:** PROCESO PRODUCTIVO

**CÓDIGO:** B

**PROCESO:** (B.3.) Envasado, Empacado y Etiquetado

**CÓDIGO:** B3

**HOJA #** 7

**OBJETIVO:** Culminar el proceso productivo y obtener el producto final

PROVEEDOR		INSUMOS	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTOS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
B2		Materia prima pelada y cortada	Ubicar la materia prima en los envases respectivos, se verifica la calidad del producto envasado, se ubica el envase en la maquina empacadora y etiquetadora, se saca el producto de la maquina y se coloca en gabetas para almacenar y despachar.	Producto final listo para despachar	C3	

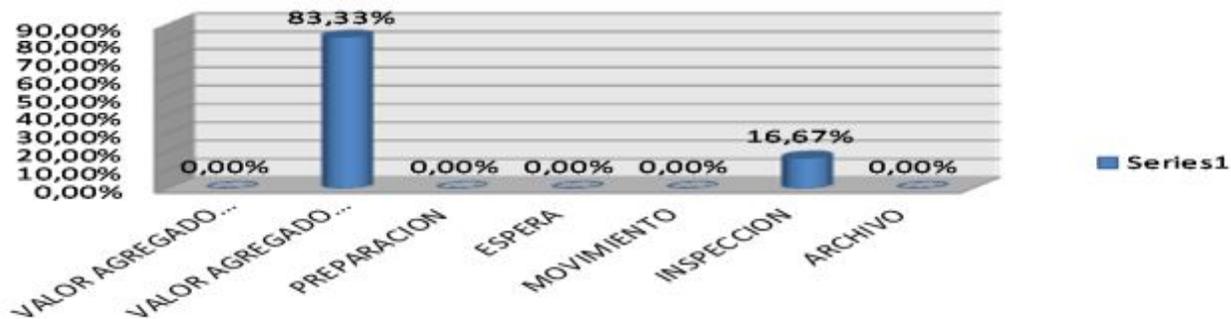
# DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

MANUAL DE PROCESOS			
		EMPRESA "PRODUCTOS BLANQUITA"	
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
			HOJA #. 7
<b>NOBRE DEL PROCESO:</b>		Envasado, empacado y etiquetado	
<b>CODIGO DEL PROCESO:</b>		B3	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ubicar la materia prima en los envases respecitivos	Poner la materia prima en los envases de acuerdo a la cantidad a ser producida	Operario 3
2	Verificar la calidad del producto envasado	Verifica la calidad del producto envasado,si no cumple las condiciones es reprocesada o desechada.	
3	Ubicar el envase en la maquina empacadora	Pone el envase lleno en la máquina empacadora.	
4	Ingresar el envase en la maquina etiquetadora	Ubica el envase empacado en la máquina etiquetadora	
5	Colocar el producto final en gabetas para almacenar.	Coloca el producto final en gabetas	
6	Almacenar como producto terminado.	Almacena como producto final para ser despachado	

# ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO

MACRO PROCESO		PROCESO PRODUCTIVO						CÓDIGO: B3			
PROCESO:		Envasado, empaçado y etiquetado						FECHA: 23/03/2015			
No.	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)		
1		1						Ubicar la materia prima en los envases respectivos	30		
2						1		Verificar la calidad del producto envasado	30		
3		1						Ubicar el envase en la maquina empaçadora	15		
4		1						Ingresar el envase en la maquina etiquetadora	15		
5		1						Colocar el producto final en gabetas para almacenar.	45		
6		1						Almacenar como producto terminado.	45		
		0	5	0	0	0	1	0			
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									180		
<b>COMPOSICION DE ACTIVIDADES</b>											
									<b>Mètodo Actual</b>		
									<b>No.</b>		
									<b>Tiempo</b>		
									<b>%</b>		
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE (dispuesto a pagar)								0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO ENTIDAD								5	150	83,33%
P	PREPARACION								0	0	0,00%
E	ESPERA								0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO								0	0	0,00%
I	INSPECCION								1	30	16,67%
A	ARCHIVO								0	0	0,00%
TT	TOTAL								6	180	100,00%
TVA	TIEMPO DE VALOR AGREGADO								150		
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO								83,33%		
									<b>TIEMPO TOTAL EN DIAS 0,38</b>		
									<b>* TIEMPOS ESTIMADOS</b>		

## VALOR AGREGADO DEL PROCESO

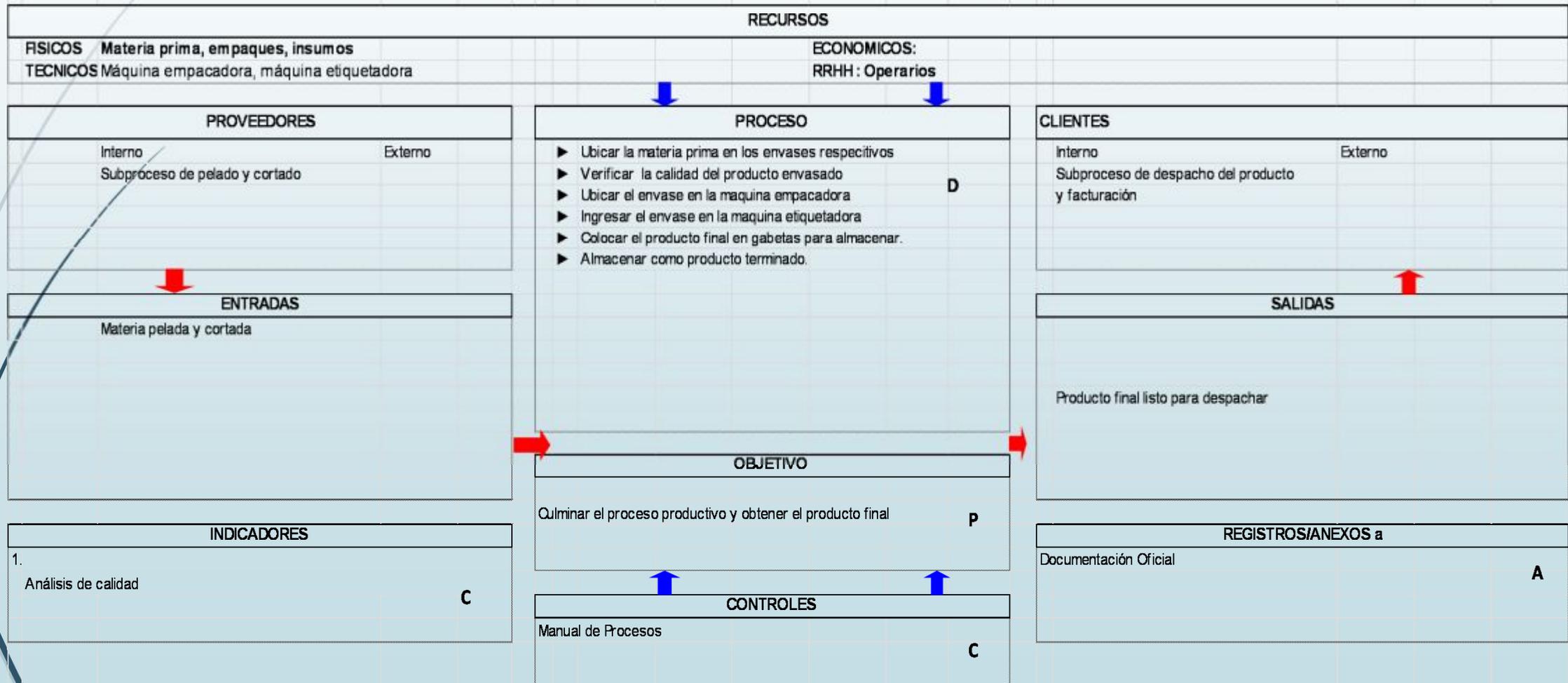


# DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCESOS



## DIAGRAMACIÓN DEL PROCESO EMPRESA "PRODUCTOS BLANQUITA"

NOMBRE DEL PROCESO	Envasado, empaclado y etiquetado	CODIFICACION: B3	EDICION No.00
PROPIETARIO DEL PROCESO :	Área de Producción	REQUISITO DE LA NORMA:	FECHA
ALCANCE:	Inicia con el envase de la materia prima hasta el almacenaje como producto terminado		



# FLUJOGRAMA

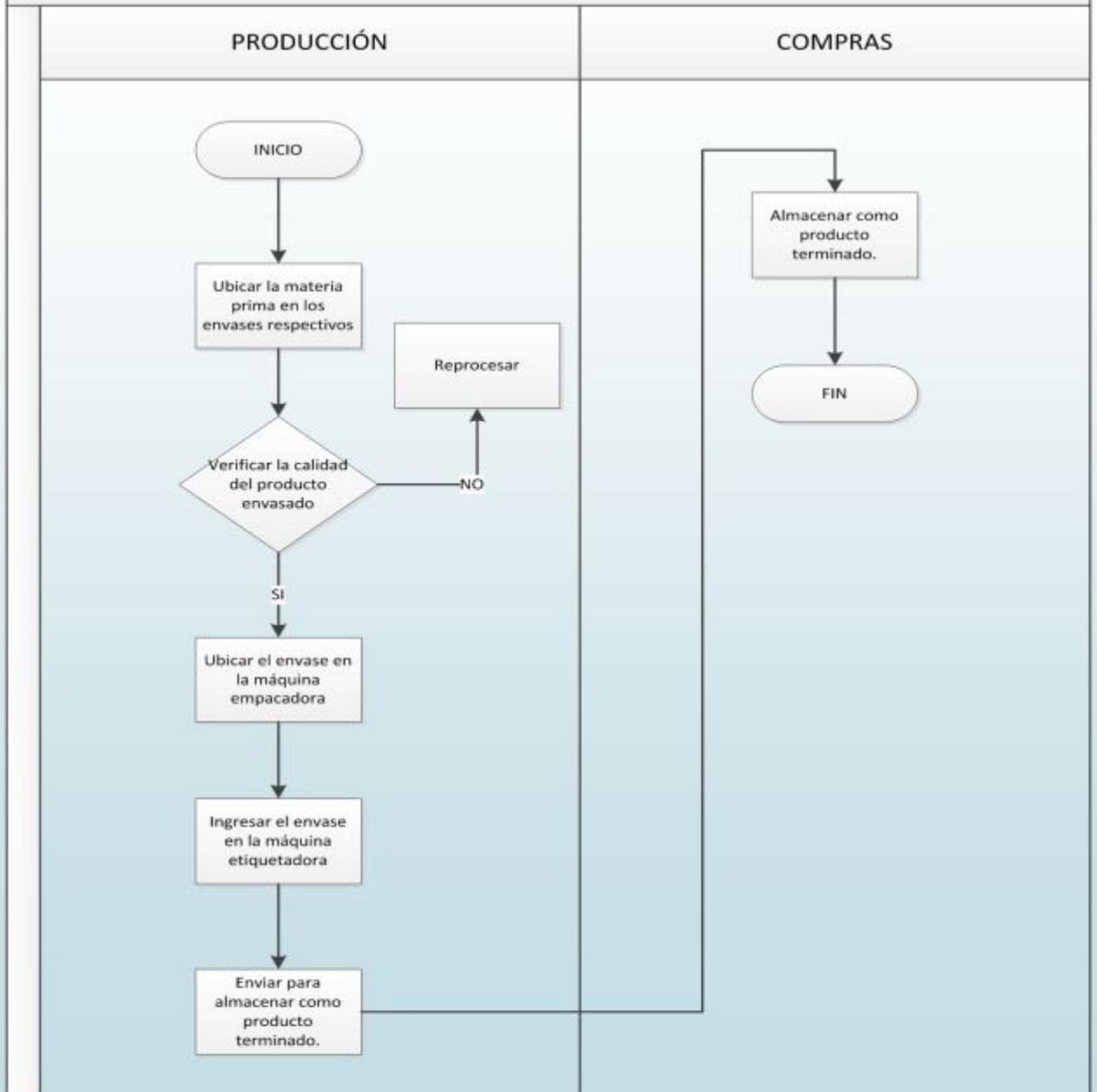


EMPRESA "PRODUCTOS BLANQUITA"

FLUJOGRAMA

NOMBRE DEL PROCESO: Envasado, Empacado y Etiquetado

CÓDIGO: B3



# INDICADORES DE GESTIÓN



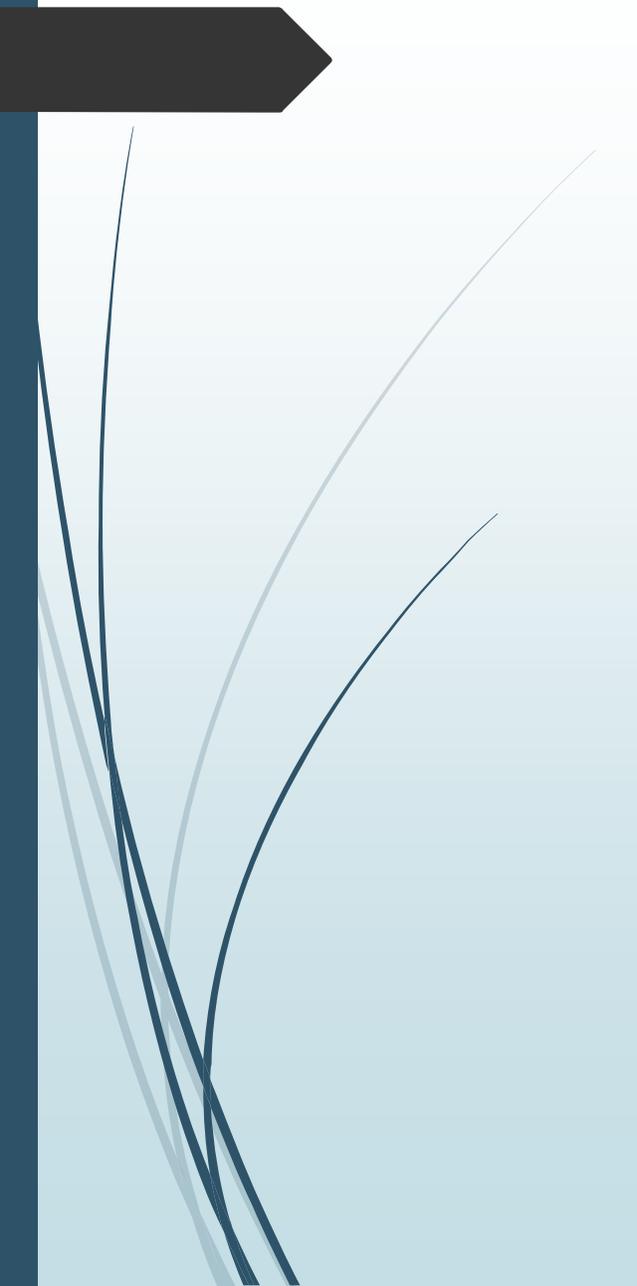
No	PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULACIÓN	META %	MÍNIMO %	FRECUENCIA
9	Proceso Productivo	Preparación y lavado	Índice de producción	Efectividad	% de cumplimiento de la producción en relación al programado	%	# productos terminados/# productos programados	100%	98%	Mensual
		Pelado y cortado								
10		Envasado, Empacado y Etiquetado	Análisis de calidad	Eficiencia	% de productos finales mal elaborados	%	# de productos defectuosos/# de productos producidos	0%	3%	Mensual

# CONCLUSIONES

- Se realizó el análisis de la situación actual de la empresa “Productos Blanquita” y usando la técnica de observación directa se obtuvo la imagen real de la empresa, que aportó al desarrollo del manual de procesos.
- Se definió los procesos de la empresa en estudio, como procesos agregadores de valor se estableció a la Adquisición de Materia Prima, Proceso Productivo y Distribución y Ventas, como parte de los procesos habilitantes de apoyo se determinó a la Gestión Administrativa y Financiera y a la Gestión de Talento Humano.
- Se establecieron indicadores de gestión para cada proceso identificado y diseñado entre los cuales resaltan; índice de órdenes de pedido rechazadas, índice de variación de inventario, índice de producción, índice de ventas, índice de satisfacción, índice de cobranzas y pagos y finalmente el índice de selección, estos indicadores permitirán medir el desempeño del proceso y tomar medidas correctivas en el mismo en caso de ser necesario.

# RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los cambios en la estructura que ocasione la implementación del manual sea gradual para que el personal asuma este cambio como cultura organizacional y no como decisiones impuestas.
- Poner mayor énfasis en el área de producción mejorando los tiempos e indicadores de acuerdo a lo planteado en el manual de procesos, con el propósito de mejorar la productividad y mantener el liderazgo en el mercado de frutas y legumbres empacadas en los supermercados del Distrito Metropolitano de Quito.
- Es necesario que los procesos de inventarios y contabilidad sean automatizados y acoplados a la tecnología mediante el sistema informático puesto a prueba, lo que permite mejorar los tiempos.



GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN