



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

Tema:

- Propuesta de un Manual de procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la micro empresa Aritos de Sol, en el departamento de Managua, durante el periodo comprendido de marzo a julio 2017.

Elaborado por:

✚ Br. Urania Amanda Dávila Palacio.

Carnet

08-04360-6

Tutor:

✚ Msc. Elvira Siles Blanco

Managua, Nicaragua 2017

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".



Managua, 17 de Julio 2017

Ingeniero

ELIM CAMPOS

Director

Departamento de Tecnología

Su Despacho

Estimado Ingeniero Campos:

Sirva la presente para comunicarle que he dirigido y examinado trabajo de Seminario de Graduación realizado por la Bachiller **URANIA AMANDA DAVILA PALACIO.**, titulado: *"Propuesta de una manual de procedimiento para el proceso de producción de rosquillas de maíz, en la empresa Aritos de Sol, en el, periodo Marzo a Julio 2017"*.

El tema está enmarcado de acuerdo al perfil del Ingeniero Industrial.

Posterior a la pre-defensa y en base a las recomendaciones del jurado calificador sobre incorporar el manual en la estructura, mejorar el tema, revisar diseño metodológico y adecuar flujogramas, la bachiller **Dávila** hizo las correcciones pertinentes, demostrando perseverancia, disciplina y entrega en su trabajo en el transcurso del semestre.

Por lo anterior, considero que puede programarse la defensa final.

Atentamente,

MSc. ELVIRA SILES BLANCO

TUTORA

INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Índice

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
I. RESUMEN.....	7
II. INTRODUCCION	8
IV ANTECEDENTES	9
V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
VI. JUSTIFICACION.....	11
VII. OBJETIVOS	12
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	12
VIII. MARCO REFERENCIAL.....	13
IX. MARCO TEORICO	13
FUNDAMENTACION TEORICA.....	13
GENERALIDADES DE LA EMPRESA ARITOS DE SOL.	13
Misión.....	14
Visión:	14
Objetivo de desarrollo:.....	14
Objetivo de propósito.....	14
Valores Sociales y Humanos.	14
Razón Social	15
Estructura organizacional.....	16
X. MARCO CONCEPTUAL.....	20
XI. MARCO ESPACIAL	26
XII. MARCO TEMPORAL	28
XIII. PREGUNTAS DIRECTRICES	29
XIV. DISEÑO METODOLOGICO	30
Tipo de enfoque	30

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Tipo de investigación.....	30
Población (Universo)	31
Universo.....	31
Muestra	31
Técnicas de recolección de datos.....	32
XV. MATRIZ DE DESCRIPTORES.....	33
XVI. Análisis y discusión de resultados.	34
XXII. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ROSQUILLAS DE MAÍZ EN LA MICRO EMPRESA ARITOS DE SOL.....	45
PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	46
OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:.....	46
ALCANCE DEL MANUAL	46
POLITICAS DE OPERACIÓN.....	46
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE PRODUCCION	47
Diagrama de procedimiento para el proceso de producción de rosquillas de maíz.....	50
Propuesta de estructura organizacional del área de producción (Rosquillas de maíz).	51
XVII. CONCLUSIÓN	55
XIX. RECOMENDACIONES	56
XX. BIBLIOGRAFIA	57
XXI. ANEXOS.....	58

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa “Aritos de Sol”.

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a Dios, creador y sustentador de mi vida, fuente inspiradora de toda sabiduría.

Dedico esta investigación a mis padres; Eladio Dávila Rizo y Natalia Palacio García por todo su esfuerzo, dedicación y esmero con el cual me acompañaron a lo largo de este camino de formación profesional.

De igual forma a “Mi isla en medio de la mar”, Fundación NITCA, quien al abrir sus puertas me mostró un mundo diferente, forjándome como persona en valores y principios que me hacen soñar y luchar por un mundo mejor,

Asimismo, dedico esta investigación a todos mis amigos/as, que forman parte de mi más grande tesoro, siendo quienes me motivan a continuar luchando por mis sueños, con la vista siempre hacia adelante y llena de convicción y esperanza.

Urania Amanda Dávila Palacio.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

AGRADECIMIENTO

A Dios por el don Magnifico de la vida, y por haberme permitido nacer en el seno de una familia llena de amor, entusiasmo y vivo ejemplo de esfuerzo y lucha incansable.

A mi madre por todos sus cuidados, cariño y consejos que se convirtieron en la fuerza de empuje ante la búsqueda de mis sueños. A mi padre, hombre fuerte, mi ejemplo, colaborador y motor de mis procesos de desarrollo, mano extendida y fiel refugio ante mis temores. A mis hermanas, hermano y sobrinos, por su amor y alegría con la que impregnan mi vida.

A Fundación NITCA, y a su fundadora Rosa Capella por ser una persona y organización comprometida con el servicio social y la educación de la niñez y juventud, quienes me acompañaron durante todo el proceso de educación profesional.

A Marlon Medrano, por ser como mi segundo padre en la guía y apoyo de mi trabajo y procesos de aprendizaje, siendo uno de los principales pilares de mi educación, con sus consejos e insistencia y amplia visión de futuro para mí.

A la UNAN-Managua por permitirme ingresar a la carrera y concluirla de forma exitosa, al cuerpo docente de la carrera que, con su paciencia, esmero me transmitieron los conocimientos invaluable dentro de mi carrera que hacen de mí un profesional con valores humanos y con gran compromiso social.

Asimismo, a la Ingeniera Elvira Siles, por orientar mi trabajo y acompañarme en mi proceso investigativo y finalmente a todas las personas que, a lo largo de la carrera, de alguna manera aportaron algo de sus conocimientos y enriquecieron mi pensamiento.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

I. RESUMEN

El propósito de este trabajo consiste en proponer un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa Aritos de Sol, que permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores del área de producción de rosquillas determinando cada una de las etapas del proceso en un orden lógico y secuencial, estableciendo labores a efectuarse y los responsables de las mismas.

El objetivo del manual es proponer una herramienta útil a la microempresa, para mejorar los procedimientos, fallas por error, duplicidad de materiales o procedimientos, optimizando recursos existentes y determinando eficiencia y eficacia.

Para realizar el trabajo se emplearon técnicas de investigación, entre las cuales se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa a los trabajadores, que busca cuantificar datos sobre formas de trabajo y también se aplicó una encuesta, entrevista y observación directa de las actividades que se realizan en el departamento.

Con toda la información obtenida del trabajo de campo se formula la propuesta del manual de procedimiento para el proceso de producción de rosquillas de maíz, dado que a nivel interno la microempresa presenta ciertas problemáticas, confusión en las responsabilidades del personal, fallas por errores y niveles bajos de productividad (optimización de tiempos de labor).

El manual de procedimientos es una propuesta positiva, define la esencia de las actividades y el registro actualizados de los procedimientos que se ejecutan en esta área.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa “Aritos de Sol”.

II. INTRODUCCION

El presente trabajo tiene como propósito la elaboración de una propuesta de un manual de procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la micro empresa “Aritos de Sol” en el departamento de Managua.

La propuesta del Manual de Procedimientos se elabora con el propósito de identificar y de estandarizar las diferentes actividades secuenciales para llevar a cabo el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa Aritos de Sol.

Para las microempresas dedicadas a la prestación de servicios, la satisfacción del cliente juega un rol importante en eficacia y eficiencia, ya que a través de la excelencia de estos procesos se consigue, la percepción de la calidad general de la organización por parte de los clientes, sin obviar la fidelidad y el reconocimiento de la marca, todo esto al final cuenta como beneficios cualitativos y medibles en términos de resultados.

Una de las formas de garantizar la productividad y efectividad de los colaboradores a lo externo de la micro empresa, es crear las herramientas necesarias para realizar el seguimiento a sus labores y responsabilidades. El desarrollo de estrategias organizacionales, procedimientos, entre otras, es de gran importancia porque mejora las condiciones competitivas, así mismo constituye directrices esenciales para cualquier organización que sirven para actualizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Para la microempresa es de vital importancia la realización de este y nuevos manuales o herramientas, los cuales son el principal punto de partida para llevar a cabo lo que se quiere alcanzar y solidificar la eficiencia, credibilidad, eficacia y así mismo consolidar todos los servicios.

La recolección de la información para la elaboración del manual de procedimientos se efectuó con cada uno de los puestos de trabajo de la microempresa, mediante encuestas y entrevistas directas con los responsables de cada área, los cuales proporcionaron la información requerida en cuanto a las actividades y procedimientos que cada uno desempeña.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa “Aritos de Sol”.

IV ANTECEDENTES

La micro empresa “Aritos de sol” dio inicio en la formulación de un proyecto elaborado por la Lic. Carmen Delgadillo y su colega Lic. Cristian Rojas el cual fue aprobado y a su vez financiado por donantes extranjeros.

Según las formuladoras del proyecto este tiene un impacto económico-social positivo, que se desarrolla en el Barrio Laureles Sur, del D. VII de la ciudad de Managua. Tienen como colaboradores a Fundación NITCA (Fundación Centro de Atención y Formación profesional de los niños de la calle) y Asociación agentes de cambios de Nicaragua.

La micro empresa “Aritos de Sol” inicio la elaboración de rosquillas como un taller de emprendedurismo “Elaborando rosquillas una oportunidad auto sostenible” hace aproximadamente un año, se dedican a la elaboración y venta de rosquillas de maíz.

Según la investigación basada en la microempresa, se dice que no existen estudios previos relacionado o similares al ahora establecido, por lo que se plantea ser la primera investigación propuesta para el desarrollo de herramientas estratégicas que aporten al cumplimiento de metas de la microempresa.

V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La microempresa “Aritos de Sol” es coordinada por personas con alto espíritu de emprendedurismo y con una visión amplia de crecer y posicionarse a nivel nacional con altos estándares de calidad, por lo cual se ven comprometidos a realizar todo lo necesario para cumplir los objetivos de la microempresa que tiene como propósito mejorar la competitividad inicial en el barrio, con un enfoque de crecimiento económico inclusivo.

En el presente la microempresa tiene 6 trabajadores en el área de producción de rosquillas, pero existen evidentes problemáticas a nivel interno de la microempresa, presentando ciertas confusiones en las responsabilidades del personal, fallas por errores y niveles bajos de productividad (optimización de tiempos de labor), ya que no cuentan con un procedimiento establecido para la elaboración del producto. Estas problemáticas a medida que avanzan pueden ocasionar niveles bajos de calidad, obstaculizando el cumplimiento de metas y objetivo de la PYME.

Actualmente la micro empresa no cuenta con un manual de procedimientos para la elaboración de su producto, se pretende facilitar a la pequeña empresa un manual diseñado según el proceso operacional desde el pedido del cliente hasta la entrega final del producto o la salida al mercado, lo que permitirá una mejor calidad, competitividad y establecerse como una PYME líder en la comunidad.

Por lo antes mencionado la micro empresa permitió se realizará la propuesta de un manual de procedimientos para la elaboración de roquillas de maíz en la micro empresa “Aritos de sol”.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

VI. JUSTIFICACION

Este trabajo es realizado con el propósito de elaborar una propuesta de un manual de procedimientos para la elaboración de rosquillas de maíz en la micro empresa Aritos de Sol. Cabe destacar que el presente trabajo tiene como objetivo mejorar la 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 y departamentos dentro de la PYME, permitiendo esto el alcance de niveles más elevados de productividad.

El Manual de Procedimientos entregará a 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.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa “Aritos de Sol”.

VII. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Contribuir al mejoramiento de la calidad a través de la Propuesta de un Manual de procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa Aritos de Sol, en el departamento de Managua.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a. Identificar los procedimiento y actividades que incurren en el proceso de elaboración rosquillas de maíz en la micro empresa “Aritos de Sol.
- b. Diseñar flujogramas de las distintas etapas del proceso de fabricación de rosquillas de maíz.
- c. Establecer los procedimientos del área de producción de rosquillas de maíz, los que estarán descritos en el Manual de procedimientos.

VIII. MARCO REFERENCIAL

Para la elaboración del manual de procedimientos y comprensión del mismo, es necesario retomar herramientas que nos ayudaran a desarrollar nuestros objetivos, entre estos diagramas de bloques, flujogramas de procesos, entre otros. Por lo antes mencionado retomamos la siguiente teoría.

IX. MARCO TEORICO

FUNDAMENTACION TEORICA.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA ARITOS DE SOL.

La micro empresa "Aritos de sol" dio inicio en la formulación de un proyecto elaborado por la Lic. Carmen Delgadillo y su colega Lic. Cristian Rojas el cual fue aprobado y a su vez financiado por donantes extranjeros.

La micro empresa es reconocida a nivel de comunidad, ya que dio inicio aproximadamente hace un año y se ha dado a conocer ante los pobladores por el exquisito sabor de su producto y la calidad de los mismos.

La pequeña empresa está ubicada en el barrio Laureles sur, del distrito VII de Managua, como una PYME que ofrece un producto accesible al bolsillo del consumidor y a su vez un bocadillo nutritivo y saludable para la dieta del consumidor.

De igual forma esta empresa productora realiza por su noble razón social, según encuestas realizadas en el barrio Laureles Sur, los datos indican que, de un promedio de 150 familias, al menos 30 tienen a sus niños desempeñando alguna labor en las calles, por lo cual por el momento se trabaja con 25 familias a quienes se les proporciona trabajo que les permita generar sus ingresos para que esos pequeños no tengan que seguir desempeñando trabajos en la calle y sean incluidos al sistema educativo.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa “Aritos de Sol”.

Contribuyen al proceso educativo de la infancia en su primera etapa de educación, dado que con los ingresos que se obtienen de las ventas de las rosquillas se apoya económicamente al preescolar comunitario “Caritas Alegres” que beneficia a más de 140 niños, niñas del barrio Laureles sur y comunidades aledañas.

Misión.

“Aritos de Sol” es una micro empresa productora de rosquillas de maíz, que se enfoca en satisfacer y deleitar el paladar de los más exigentes clientes, brindándoles un producto elaborado con los más altos estándares de calidad, ética, amabilidad, eficiencia, competitividad y calor humano.

Visión:

“Aritos de Sol” tiene como visión mantener el liderazgo en la producción de rosquillas de maíz en el mercado nacional, con un claro propósito de mejora continua en calidad, precio, presentación e higiene para una mayor satisfacción y seguridad de nuestros clientes.

Objetivo de desarrollo:

Empoderamiento laboral de 25 padres y madres de niños, niñas y adolescentes trabajadores de la calle, en riesgo social del Barrio Laureles Sur del Distrito VII de Managua, (Anualmente).

Objetivo de propósito: Mejorar la competitividad de la micro empresa de rosquilla en el Barrio Laureles Sur con un enfoque de crecimiento económico inclusivo

Valores Sociales y Humanos.

- **SERVICIO AL CLIENTE:** La micro empresa “Aritos de Sol” se caracteriza por servir con excelencia a los clientes generando el mayor valor agregado de la empresa.
- **CALIDAD:** En todo el proceso de producción que se realiza.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

- **COMPROMISO:** Con nuestros clientes, al brindarles productos de calidad y estabilidad laboral a las familias de nuestro personal, así como protección al medio ambiente a través del cumplimiento de las normas establecidas en el país.
- **INTEGRIDAD:** El personal de la micro empresa "Aritos de Sol", practica la integridad siendo honesto, leal, puntual, responsable, fiel a los principios de nuestra empresa dando ejemplo con nuestra actuación.
- **CONFIANZA:** Construimos relaciones humanas basadas en la consideración personal y profesional brindando seguridad y respaldo con cada uno de las personas con las que nos relacionamos.
- **RESPECTO:** Mantenemos una actitud prudente que nos orienta al crecimiento con espíritu de autocrítica manteniendo nuestras virtudes y fortaleciéndonos día a día.
- **LIDERAZGO:** Sostenemos una visión de largo plazo que nos impulsa a buscar formas innovadoras de competitividad, optimizando con creatividad e ingenio los recursos con los cuales disponemos.

Razón Social

Necesidades a las que atienden:

- La escases de empleos en Nicaragua, lo cual provoca que muchas familias se encuentren desintegradas porque alguno de sus miembros tiene que emigrar a otros países en búsqueda de mejores condiciones de vida.
- Disminución de casos de niños, niñas y adolescentes trabajadores de la calle, dado que, al darles la oportunidad de empleo a los padres de niños trabajadores, los niños, niñas y adolescentes no estarán obligados a salir a la calle a trabajar.
- Contribuir al proceso educativo de la infancia en su primera etapa de educación, dado que con los ingresos que se obtengan de las ventas de las rosquillas se apoyará

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

económicamente el preescolar comunitario Caritas Alegres que beneficia a más de 140 niños, niñas del barrio Laureles sur y comunidades aledañas.

- Crear conciencia sobre el cuidado y preservación del medioambiente, que es una problemática mundial.

Expectativas del equipo de trabajo

- Ayudar a la comunidad donde crecimos.
- Generar cambios desde la comunidad.
- Ser protagonistas de nuestro propio desarrollo y contribuir a que otras personas puedan serlo
- Generar nuevas oportunidades de empleo.
- Sensibilizar a la población meta en diferentes temáticas para la vida
- Contribuir al desarrollo de nuestro país.

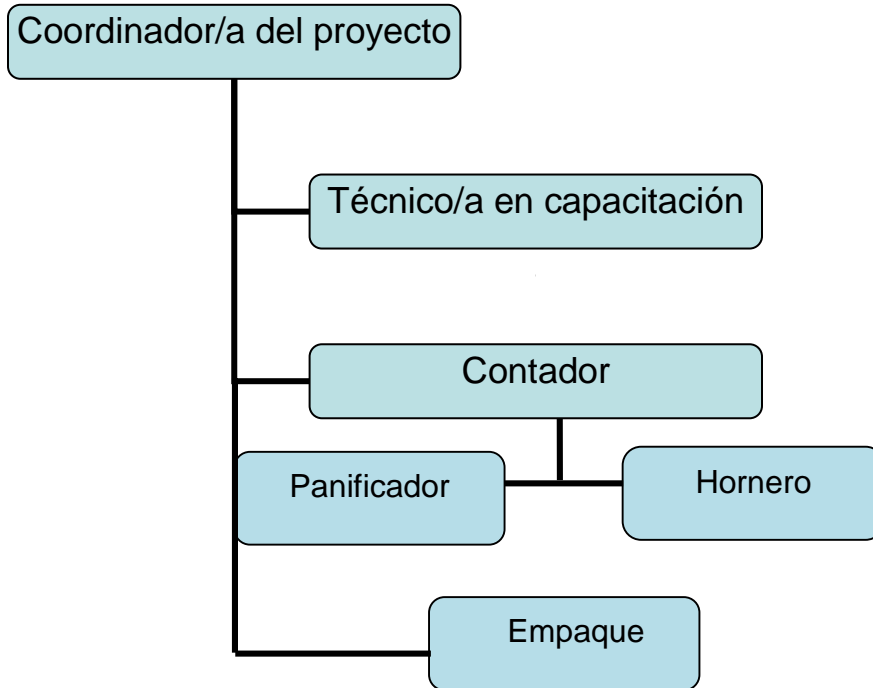
Estructura organizacional

El organigrama de la micro empresa "Aritos de sol" contiene información representativa de los principales departamentos que integran la microempresa, es decir, un organigrama estructural de los niveles de autoridad determinados.

Dentro de la estructura de la micro empresa como punto clave existe la autoridad y la responsabilidad, la cual es necesaria para evitar responsabilizar a los subordinados de ciertas actividades. La responsabilidad puede delegarse, cuando se le concede una atribución a alguien. La administradora puede transferir responsabilidades a sus subordinados, pero eso no significa que se absuelve de éstas.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Las jerarquías y responsabilidades son detalladas en el organigrama mediante un diagrama representativo de la estructura de la micro empresa.



En el organigrama de la micro empresa se aprecia con claridad los siguientes aspectos:

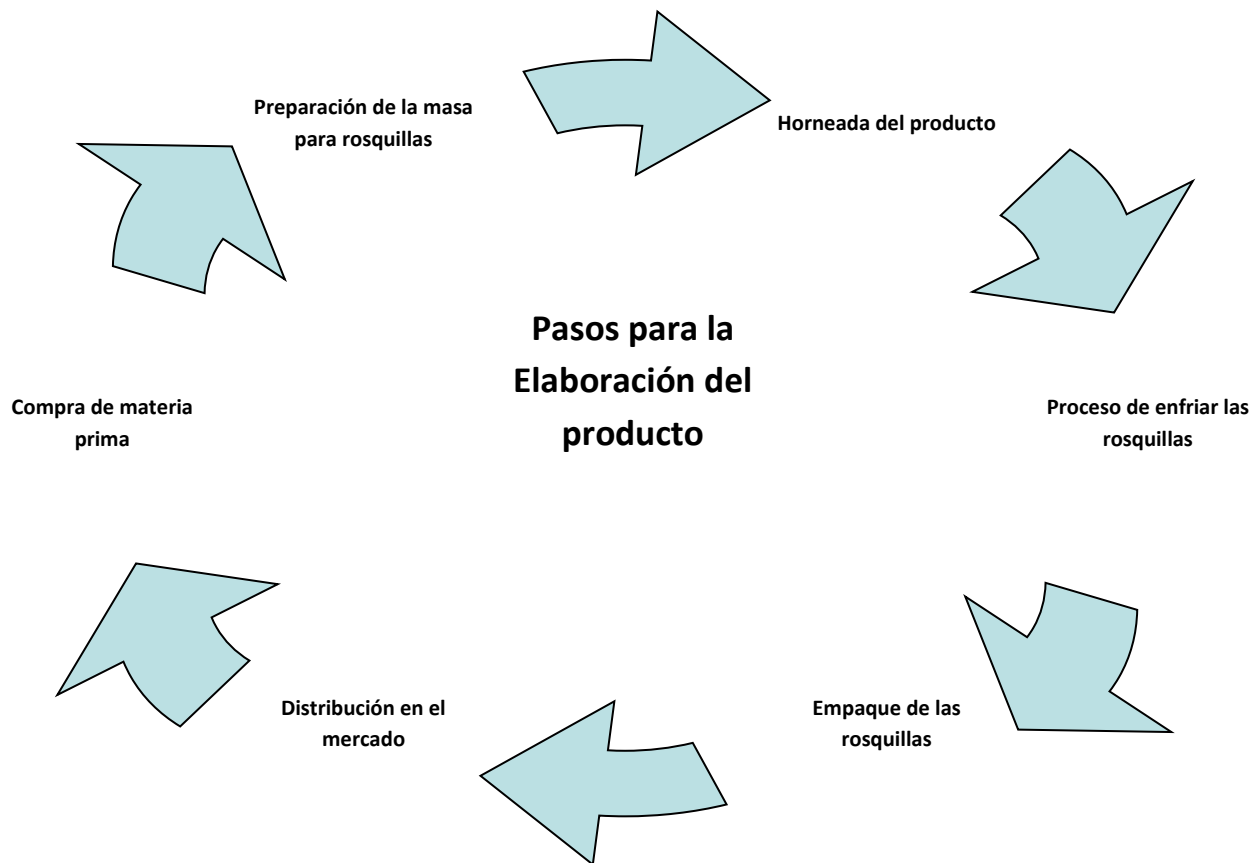
- Indica los niveles de la estructura jerárquica de la empresa.
- Identifica las relaciones y los departamentos que componen la estructura.
- Establece los canales de comunicación de las informaciones que han de transmitirse.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Descripción del Producto

Características del producto: Las rosquillas son un bocadillo tradicional nicaragüense, elaborado a base de maíz, mantequilla, huevo, queso, margarina o leche. Es un riquísimo bocadillo que tradicionalmente se acompaña con una taza de café.

Pasos para su elaboración: El procedimiento para su elaboración es el siguiente:



Ventajas respecto a otros productos:

- Certificación o registro sanitario del producto por el MINSA (Ministerio de Salud)
- Es un producto basado en la dieta de 2000 calorías por día.
- Es un producto cuyas materias primas son utilizables para la elaboración de abonos orgánicos que sirvan para las plantas.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Innovación:

- Nueva opción en el desayuno y merienda de los nicaragüenses.
- Producto medioambiental, dado que con los residuos de las rosquillas se pueden elaborar abonos orgánicos para plantas de huertos.
- Presentación del producto en las proporciones necesarias 55g para que el consumidor mantenga su dieta alimenticia la cual está basada en el consumo de 2000 calorías.

Presentación. El producto será ofertado en bolsas plásticas, con el código y etiqueta del proyecto con un peso de 55 g y 110 g

Análisis de la competencia:

- Poca publicidad
- Carencia del personal calificado para elaborar el producto.
- No tienen un mercado definido.
- Son negocios y productos no certificados por el Ministerio de Salud.
- Los lugares donde se elabora el producto no reúne las condiciones para su elaboración.
- No tienen un compromiso con el medioambiente, producen sin medir consecuencias del impacto ambiental.

Competencia Indirecta:

Todas las panaderías artesanales que elaboran producto a base de harina, tales como el bollo simple, picos dulces, común en el mercado nicaragüense, además todas las rosquillerías del país.

El precio de estos productos resulta accesible a los consumidores y se pueden encontrar en cualquier pulpería, mercado o distribuidora más cercana. Esto reduce la rentabilidad del negocio debido a que el cliente tiende a consumir con más facilidad los productos sustitutos ya antes mencionados.

Características del empaque:

La presentación del producto será ofertada en bolsas plásticas, con el código y etiqueta del proyecto con un peso de 55 g y 110 g.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

X. MARCO CONCEPTUAL

Manual: Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad de una manera sencilla, para que sea fácil de entender y permita a su lector desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Procedimiento: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es "la gestión del proceso".

Manual de Procedimientos: Método o manera de proceder en algunos procesos, ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

El manual de procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

Coordinación: Tiene como fin lograr que los diferentes departamentos funcionen como una unidad. Es el resultado que tiene una organización de integrarse en diversas funciones. La falta de coordinación provoca conflictos y pérdida de control.

Cargo: conjunto de tareas y responsabilidades reconocidas, normales y periódicas que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

Control: acción de comprobar que las actividades se realicen como fueron previstas.

Datos: valores que se obtienen al observar directamente los resultados de una variable en la muestra o población. Pueden ser numéricos o cualitativos.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Formato: documento impreso, diseñado con espacios en blanco para que el responsable de llenarlo inserte los datos que dejen plasmadas la información o evidencia decisiva en el procedimiento. Sirve de guía para recopilar, permite la presentación uniforme y la lectura ágil y es vehículo para la entrega original, oficial y legal de la información.

Organigrama: gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

Producto: Resultado concreto que genera un proceso para alcanzar su objetivo más inmediato. Puede ser un bien, un servicio, cambios en calidad, cambios de eficiencia, etc.

Eficiencia: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

Es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Para el correcto funcionamiento de una empresa, existen ciertos procesos básicos, sin los cuales no sería posible sostenerse y mucho menos, crecer.

En conclusión una organización en la que no se use de forma correcta o simplemente no se apliquen los manuales de procesos y procedimientos es susceptible de caer en los siguientes problemas:

- Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, nos enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad entre departamentos y trabajadores.
- No hay un control eficaz de las actividades: El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla,

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo.

- No hay un procedimiento establecido: Al no existir un procedimiento pre establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad.
- Lo que se quiere mediante la elaboración del manual es definir y describir las actividades, los procedimientos y los requisitos que deben cumplirse para realizar un trabajo a cabalidad. Así mismo sirve para medir el grado de responsabilidad y participación de los diferentes cargos en la compañía.

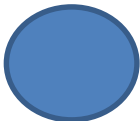
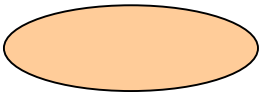



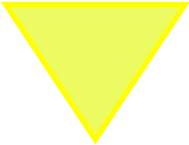
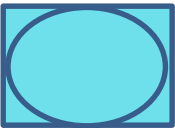
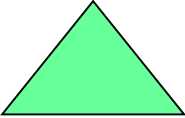

“Dentro de las principales utilidades del manual se tienen:

- ❖ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ❖ Sirve para el análisis de tiempos y delegación de autoridad.
- ❖ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ❖ Facilita las labores de auditoría, análisis del control interno y su evaluación.
- ❖ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ❖ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Diagrama de Flujo: Representa en forma gráfica la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento y recorrido de los materiales. Muestra los puestos que intervienen para cada operación y puede indicar, además, el equipo e instrumento que se ocupen en cada caso.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Símbolos Estandarizados: Los Diagramas de Flujo o flujogramas utilizan unos símbolos ampliamente reconocidos. Estos han sido puestos por la ANSI (American National Standards Institute) de Norte América. Los principales son:

Símbolo	Representa
	Operación: Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inicio o fin del presente.
	Inspección: Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o Transporte: Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera: Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente o destrucción de un documento: indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén, así como también indica el hecho de destruir un documento o copia de él.
	Origen de una forma o documento: Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Decisión: Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Almacenamiento: Deposito y/o resguardo de información o productos.
	Actividad: Describe las funciones

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades.

La comunicación administrativa escrita, las instrucciones, las guías, los reglamentos y los manuales son considerados parte del control interno, el cual depende de la magnitud de la organización, de su dinámica o de su crecimiento. Los manuales son un medio que ayuda al personal a determinar por sí mismo lo que espera, cuando y como se espera lograrlo.

Clasificación de los manuales:

1. Por su contenido.

Manual de historia de la empresa: Describe detalladamente los inicios de la organización, los esfuerzos, los problemas que tuvieron que superar, la forma de administrar hasta la actualidad, los factores que han influido para su crecimiento, en resumen, este manual contiene toda la trayectoria atravesada por la empresa.

Manual de organización: Describe la estructura de la organización a través del detalle de los objetivos, organigramas, perfiles de puestos, descripción de funciones y responsables de cada área.

Manual de procedimientos: Describe el procedimiento que debe hacer el personal para determinada actividad, también es considerado como una guía de gran ayuda para el personal nuevo porque les da las pautas de cómo proceder en la ejecución de sus funciones. El objetivo de un manual de funciones es evitar el desperdicio de tiempo señalando quien, como, cuando y donde es responsable de ciertas áreas.

2. Por la función específica:

Manual de producción: Describe las instrucciones para el adecuado desarrollo de las actividades de fabricación, control de calidad de la producción, distribución, empaque, entre otras, proporcionando al personal de producción el conocimiento necesario para evitar errores, pues es el área operativa más importante de la organización.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Manual de compras: Describe las pautas a considerar en el proceso de compras y servir de guía ante cualquier inconveniente que se presente en las actividades de cotización, documentación, adquisición, ingreso de mercadería, etc.

Manual de ventas: Da al personal del área de ventas las pautas para desarrollar un buen trabajo, describe aspectos importantes como porcentajes de comisión, beneficios, metas de ventas mensuales y anuales.

Manual de contabilidad: Es de vital importancia porque el área de contabilidad es quien generala información financiera que será presentada a terceras personas, para su uso, según el caso. En el manual se describen aspectos relacionados al sistema contable, claves de acceso, responsables de cada tarea, elaboración de formularios y documentos contables.

Manual de personal: Son manuales que tienen relación a todos los aspectos que conciernen al personal dentro de toda la organización como políticas internas y externas, ascensos, sueldos, comisiones, beneficios, permisos, vacaciones, faltas, etc.

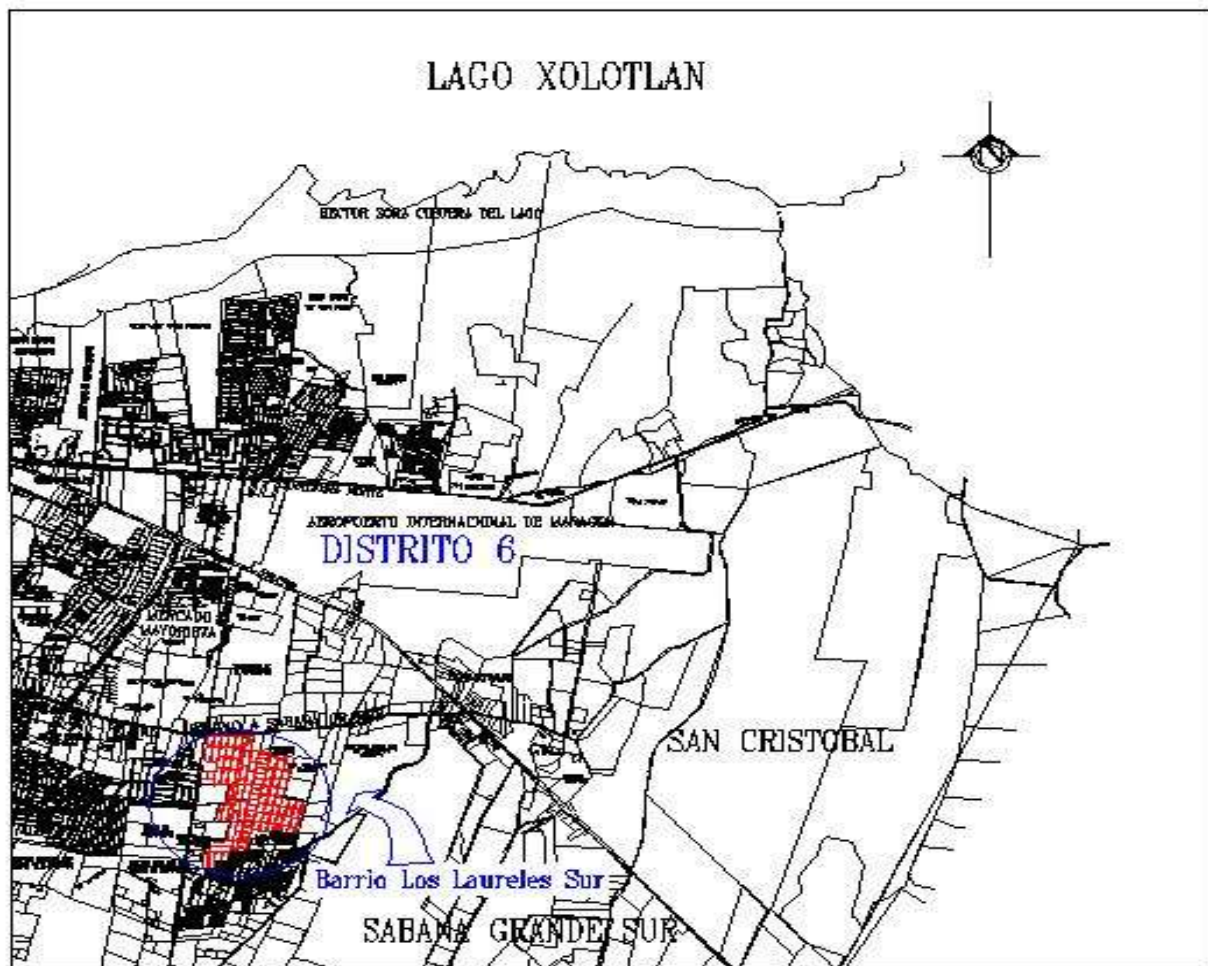
Mapa de proceso: Es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y su relación con el exterior

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

XI. MARCO ESPACIAL

La micro empresa "Aritos de Sol" está ubicada en el barrio Laureles Sur, del distrito VII de Managua, pista a Sabana Grande, de la entrada de la Empresa Kola Shaler 800 mts al sur, 200 mts al Este. Específicamente la micro empresa se encuentra en las instalaciones de Fundación NITCA, ésta cuenta con una instalación que fue construida precisamente para un taller de panadería que coincide con los objetivos sociales de la empresa Aritos de Sol.

Mapa físico del Barrio Laureles Sur del Distrito VII de Managua



Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

En relación a la distancia entre el lugar de residencia de las personas que coordinarán este proyecto, y el espacio donde este se implementará existe un trayecto de 15 kilómetros, igualmente los mercados están localizados a la misma distancia de 15 kilómetros del lugar de producción.

Es un local con una dimensión de 30m de ancho x 90 m de largo, cuenta con un horno artesanal de ladrillos, con una capacidad para 36 sartenes que miden 35 cm de ancho x 75 cm de largo, donde se pueden hornear 180 rosquillas por sartenes.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

XII. MARCO TEMPORAL

N°	Actividad	Meses (Tiempo de trabajo)															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentacion y Aceptacion del tema en la microempresa			■	■												
2	Recorrido y presentacion en la microempresa					■											
3	Conocer el proceso de fabricacion de rosquillas de maiz						■										
4	Pequeña practica en la elaboracion de rosquillas de maiz						■										
5	Revisar informacion proporcionada por la empresa							■									
6	Investigar informacion necesaria sobre manual de procedimientos, estructuras de flujogramas, diagramas y todo lo necesario para el trabajo.							■	■								
7	Realizar encuestas a los trabajadores del area de produccion de rosquillas de maiz									■							
8	Analisis de los resultados de la encuesta a traves de diagramas de pastel										■						
9	Elaboracion de diagrama de bloques y flujogramas de proceso, donde se describen las etapas para la produccion de rosquillas de maiz											■	■				
10	Propuesta de un organigrama institucional													■			
11	Propuesta de un Manual de Procedimientos													■	■		
12	Revision general del trabajo														■	■	
13	Entrega de conclusiones y resultados a la empresa																■

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

XIII. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Qué es un manual de procedimientos?

¿Cuáles son los procedimientos y actividades a realizar para la producción de rosquillas de maíz elaboradas en la micro empresa Aritos de Sol?

¿Aritos de Sol cuenta con un flujograma que describa las actividades que incurren en el proceso de producción de rosquillas?

¿Qué beneficios se obtendría al poner en marcha un manual de procedimientos?

XIV. DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de enfoque

Para la realización de este trabajo, el enfoque de investigación que se utilizó es mixto, cuantitativo dado que busca cuantificar los datos, aplicando una forma de análisis estadísticos, cualitativo dado que describimos procedimientos en las áreas de estudio.

El propósito es determinar rasgos que identifiquen las características principales de las funciones de cada cargo, con el fin de observar las principales debilidades y después proceder a la elaboración y adaptación de un manual de procedimiento que cumplan con las exigencias de la microempresa.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, porque se detallan cada uno de los procedimientos realizados en el área de producción de rosquillas y a la vez identifica características, conductas y actitudes de las personas que se encuentran dentro de la investigación, establece comportamientos dentro de la institución.

El diseño de esta investigación fue de campo, ya que la información fue recopilada directamente en el área de producción de rosquillas de la microempresa Aritos de Sol, lugar donde ocurren los hechos.

Las fuentes de información secundaria que se utilizará serán: el registro de las funciones y el internet, este último se ha convertido en una herramienta útil para captar información y es la más utilizada.

Todo esto con el fin de poder investigar minuciosamente la empresa y poder realizar un mejor análisis de la misma y a la vez consultando otras fuentes para poder contemplar la información.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Población (Universo)

La población de la investigación es finita y estará constituida por el personal de planta y administrativo de la micro empresa "Aritos de Sol, que en su totalidad son 6 personas las cuales están distribuidas en las diferentes áreas, las cuales se mencionan a continuación:

Cargo	Número de personas
Coordinador/Entregador	1
Técnico/Supervisor	1
Contador/Bodega	1
Panificador	1
Hornero	1
Empaque	1

Universo

El universo que se considera es el total del personal que interviene en la elaboración de rosquillas de maíz de la micro empresa Aritos de Sol, conformado por 6 trabajadores

Muestra

El tamaño de la muestra está dado por la necesidad actual de la organización de incluir a los 6 responsables o encargados de cada área dentro de los manuales.

De esta manera, para el desarrollo del trabajo se tuvo en cuenta que algunos cargos son ocupados por varias personas, razón por la cual no se hace necesario entrevistar, observar y analizar a todos, porque solo uno puede explicar en detalle las funciones pertenecientes al cargo; para obtener cada uno de los resultados realizamos observación a cada uno de los puestos de trabajo y el desempeño de cada empleado al realizar sus funciones.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Técnicas de recolección de datos

Para la realización y obtención de los datos para el desarrollo de este proyecto se aplicó un instrumento de medición de encuestas, las cuales fueron analizadas y evaluadas respectivamente, también se utilizó la técnica de la observación directa e indirecta, la cual fue útil para el proceso de investigación, ya que consistió en observar a cada uno de los trabajadores al efectuar su trabajo, y a la vez analizar lo que se estaba haciendo, como se estaba haciendo, quien realizaba la actividad, cuando se llevaba a cabo, cuánto tiempo tomaba, donde se realizaba y por qué, este método permito obtener información de calidad permitiendo tomar

decisiones acertadas teniendo la posibilidad de analizar e interpretar de mejor manera los resultados.

Todo esto con el fin de poder investigar minuciosamente la empresa y poder realizar un mejor análisis de la misma y a la vez consultando otras fuentes para poder contemplar la información.

Según la micro empresa las funciones de cada puesto de trabajo fueron generadas de acuerdo al perfil década empleado y según las especificaciones dadas de acuerdo a lo requerido por cada puesto de trabajo; para la descripción de cada proceso, procedimiento, cargo y su respectiva función fue necesario realizar encuestas, observación, evaluación del puesto de trabajo, de manera que se recopilaran los principales elementos y factores que permitieran hacer una evaluación analítica para así obtener los resultados necesarios para diseñar el manual y de esta manera aplicarlo a cada puesto de trabajo.

Las encuestas realizadas se aplicaron al 100% del personal de Aritos de sol y comprende 6 trabajadores del área de producción de rosquillas.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

XV. MATRIZ DE DESCRIPTORES

Variable	Indicadores	Fuente	Técnica	Instrumento
Condición de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuada ▪ Inadecuada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinadores ▪ Responsables de áreas 	Observación directa	Observación
Organigrama institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuado ▪ Inadecuado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Función del personal ▪ Coordinadores ▪ Responsables 	Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación ▪ Organigrama establecido en la empresa
Proceso de producción de rosquillas de maíz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuado ▪ Inadecuado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación directa ▪ Responsables de área 	Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujo. ▪ Diagrama de bloques
Manual de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adecuado ▪ Inadecuado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo el personal 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta

XVI. Análisis y discusión de resultados.

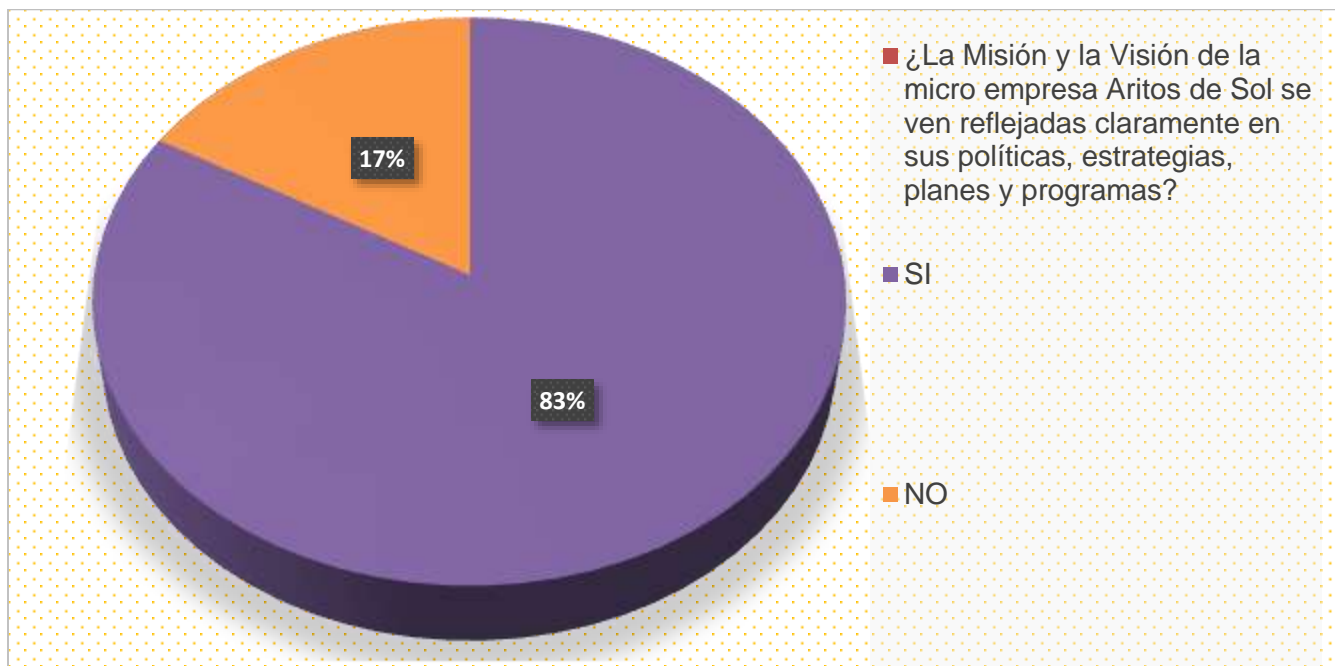
Para realizar el estudio de investigación se procedió a analizar cada uno de los procedimientos sobre el proceso de fabricación de las rosquillas, a través de investigación documental, también se hizo uso de entrevistas al personal que colabora en la elaboración, resultando la siguiente información:

- La institución es una micro empresa creciente, a nivel interno, existe una estructura organizacional poco fortalecida ya que existen trabajadores que desempeñan varios cargos y a medida que crece afectara al área de producción.
- Los procedimientos que se ejecutan en el área de producción de rosquillas de maíz, pese a que los profesionales tienen los conocimientos técnicos, no son formales, es decir no están establecidos mediante un manual que identifique los lineamientos principales del área.
- La comunicación interna en el área es satisfactoria, puesto que existe una buena relación entre los coordinadores y responsables, lo que permite el conocimiento y la comprensión de las funciones de cada personal.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Según la encuesta realizada a los trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados:

Misión y la Visión de la micro empresa Aritos de Sol, reflejadas claramente en sus políticas, estrategias, planes y programas.



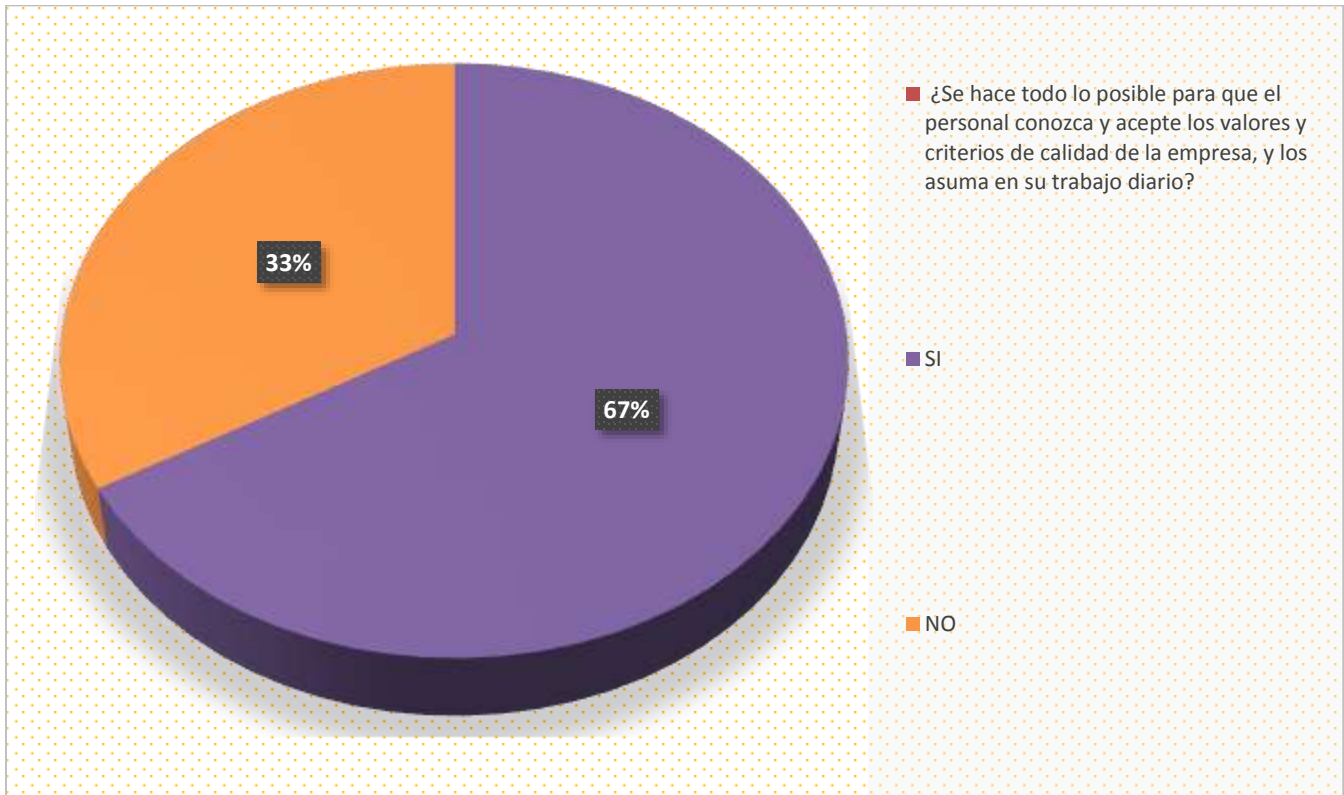
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

La grafica anterior muestra que el 83% del personal piensa que la visión y la misión de la institución se ve reflejada en las políticas empresariales, el 17% restante opina lo contrario.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Conocimiento del personal acerca de los valores y criterios de calidad de la empresa, y la implementación en el trabajo diario.



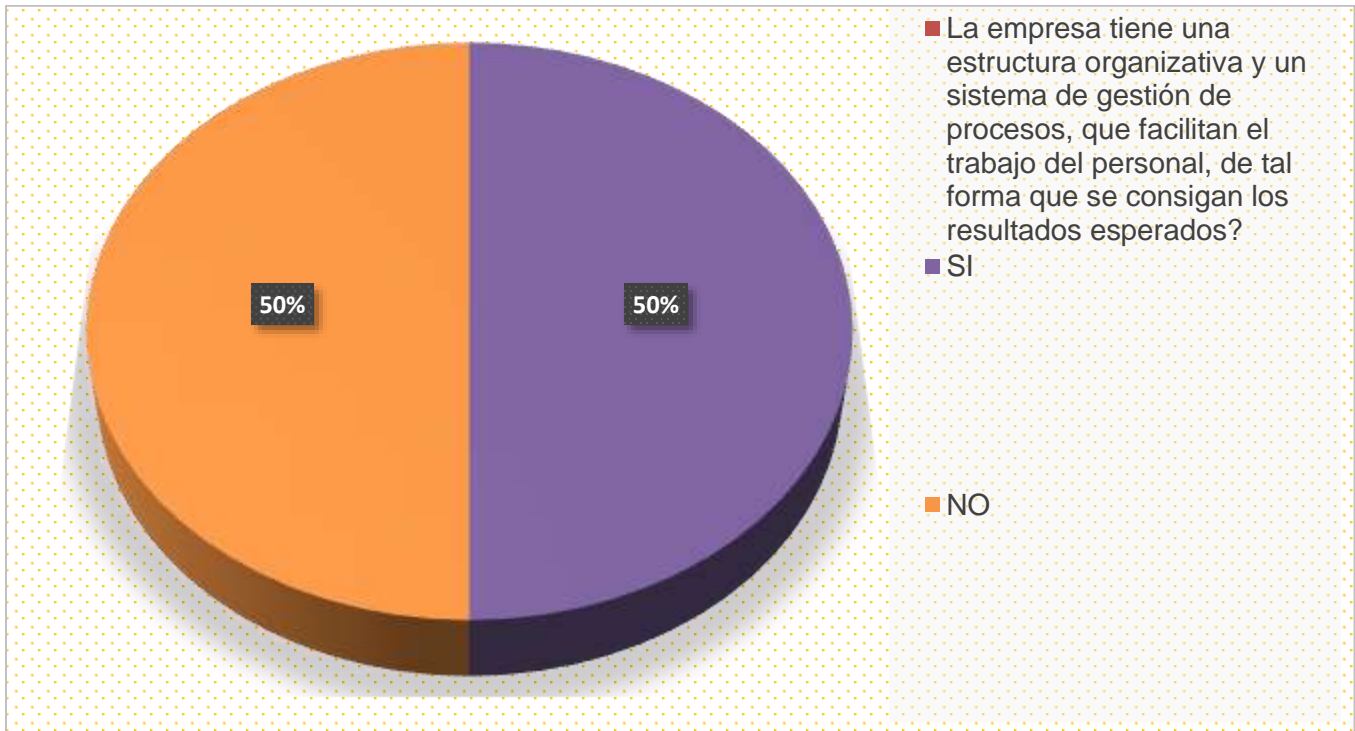
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

El 33% del personal considera que no se hacen los esfuerzos suficientes para conocer y aceptar los valores y criterios de calidad de la empresa y los asuman en su trabajo diario. El 67% de los encuestados menciona que, aunque se conocen estos criterios y valores es conveniente que estén plasmado en un documento que exija a la microempresa en conjunto con su personal el cumplimiento de estos.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Existencia de la estructura organizativa de la microempresa y sistema de gestión de proceso, que facilitan el trabajo del personal, de tal forma que se consigan los resultados esperados



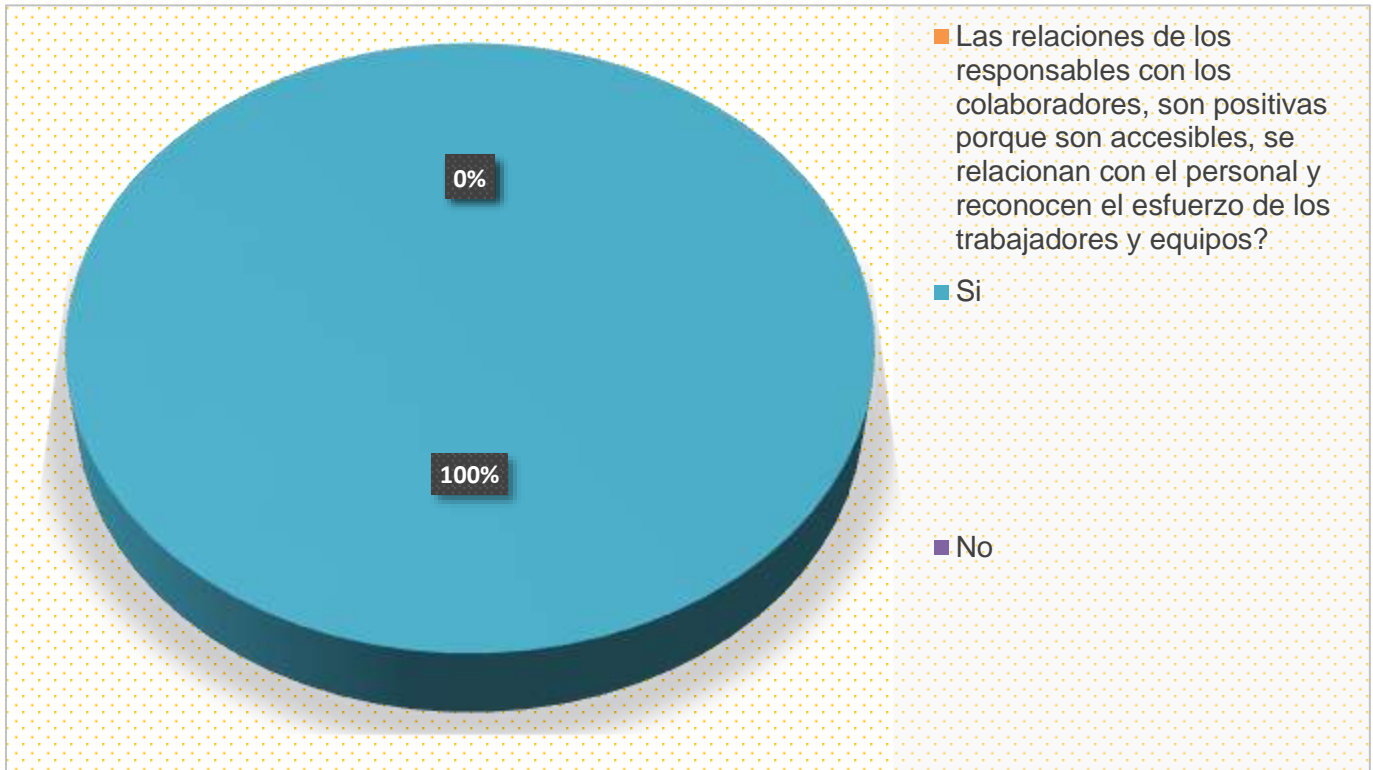
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

El 50% del personal afirma que la micro empresa cuenta con una estructura organizativa, pero que a medida que la empresa crece esta debe cambiar. El 50% restante está conforme.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Relación y accesibilidad de los responsables con el resto del personal



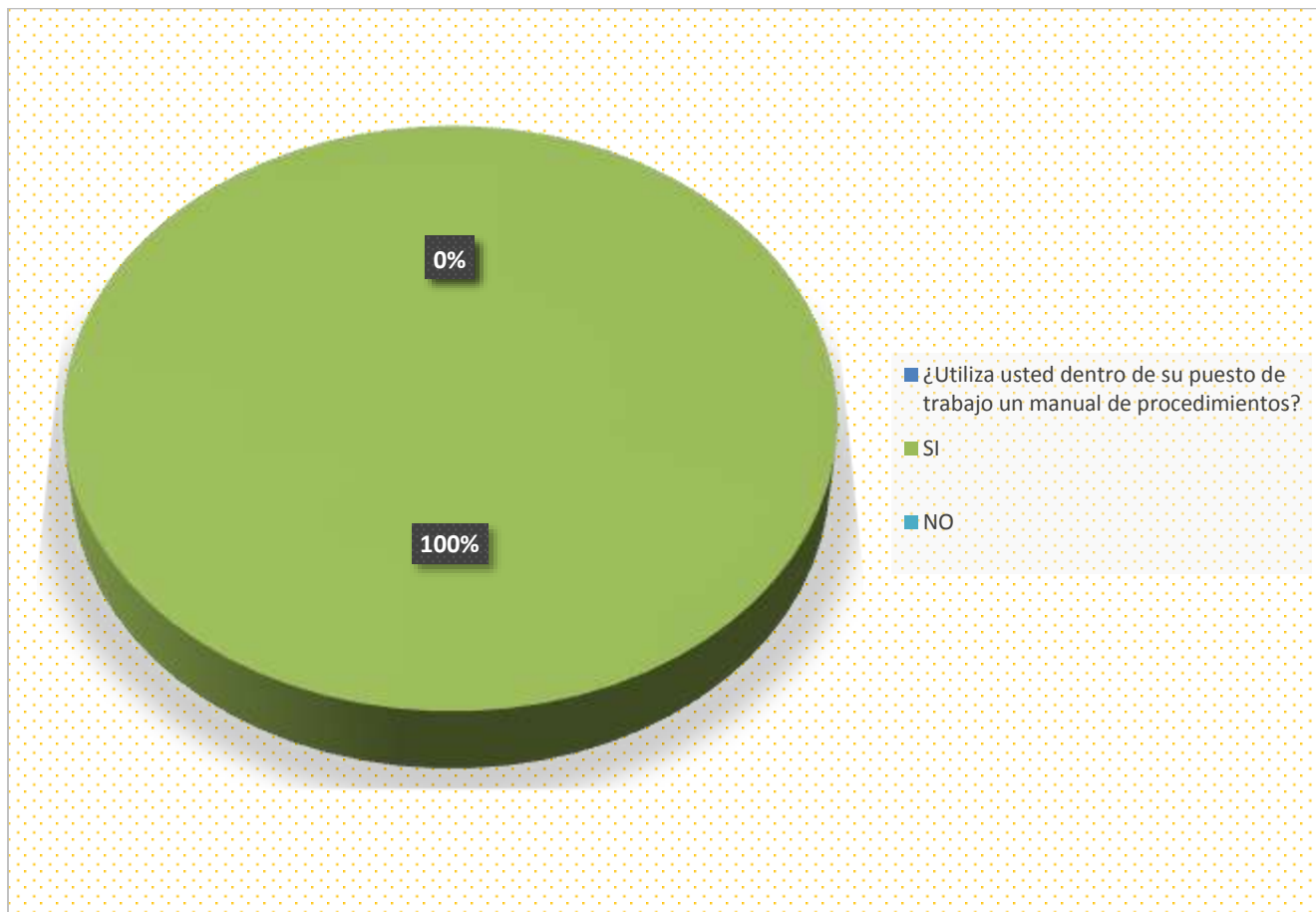
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

El 100% del personal indico que hay una buena relación entre los directivos y los colaboradores, lo que demuestra la existencia de un excelente ambiente laboral.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Implementación del manual de procedimientos en el área de producción de Aritos de Sol



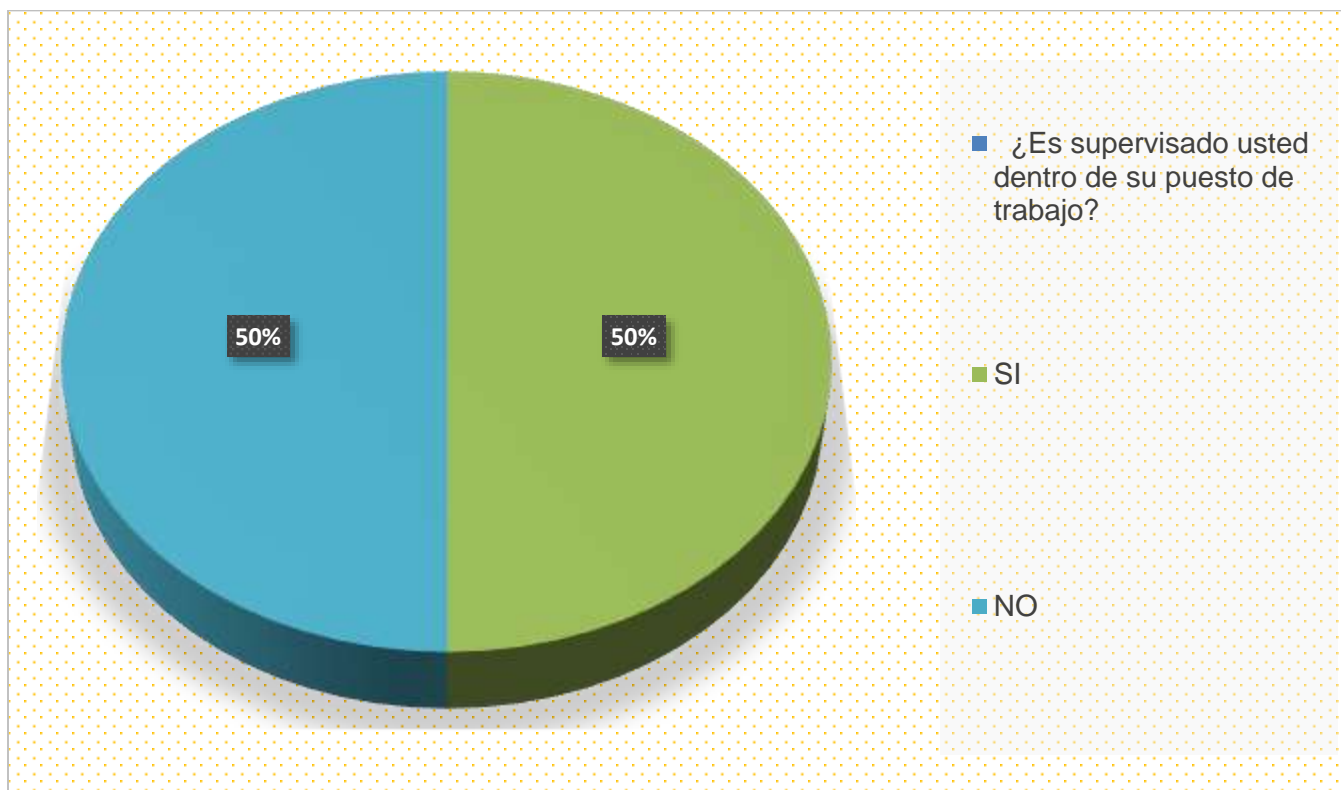
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

Según el 100% del personal encuestado, la empresa no cuenta con ningún manual de procedimientos que aporte al mejoramiento de la calidad del proceso.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Supervisión del personal en proceso de producción



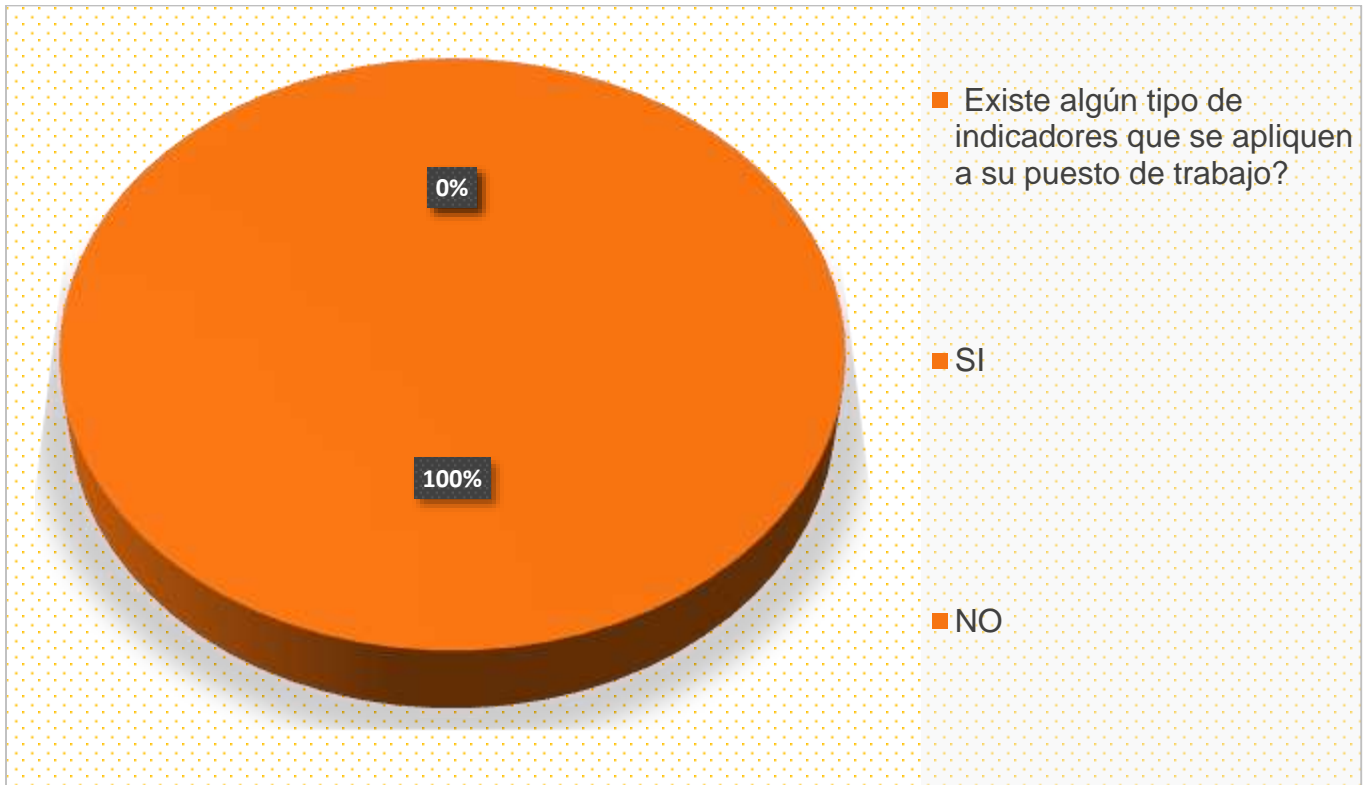
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

El 50% del personal indico que son supervisados directa o constantemente por los responsables, pero a su vez consideran que fallas siempre existen en determinados momentos.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Indicadores que se apliquen en los puestos de trabajo



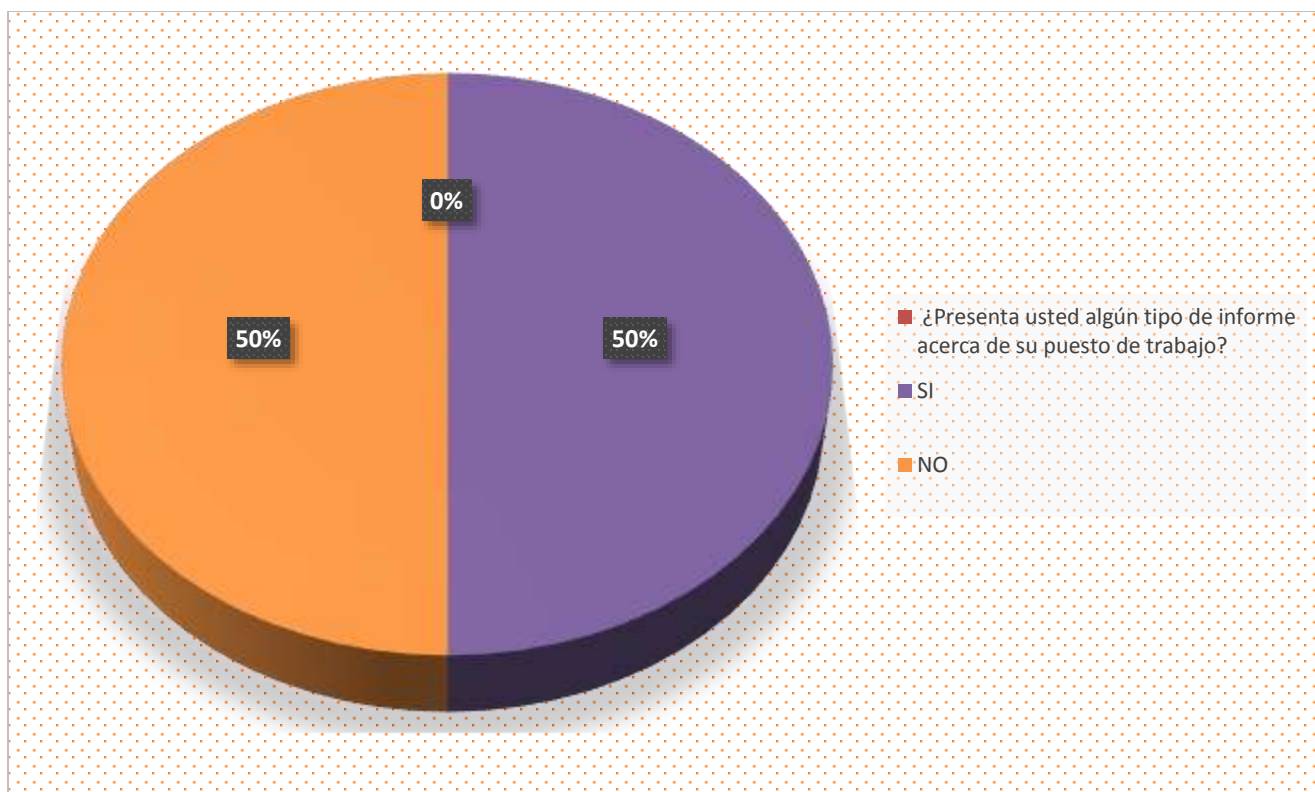
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

En Aritos de Sol no se utilizan indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos de la empresa, según el 100% de los empleados.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Presentación de informe sobre las actividades realizadas en los puestos de trabajo



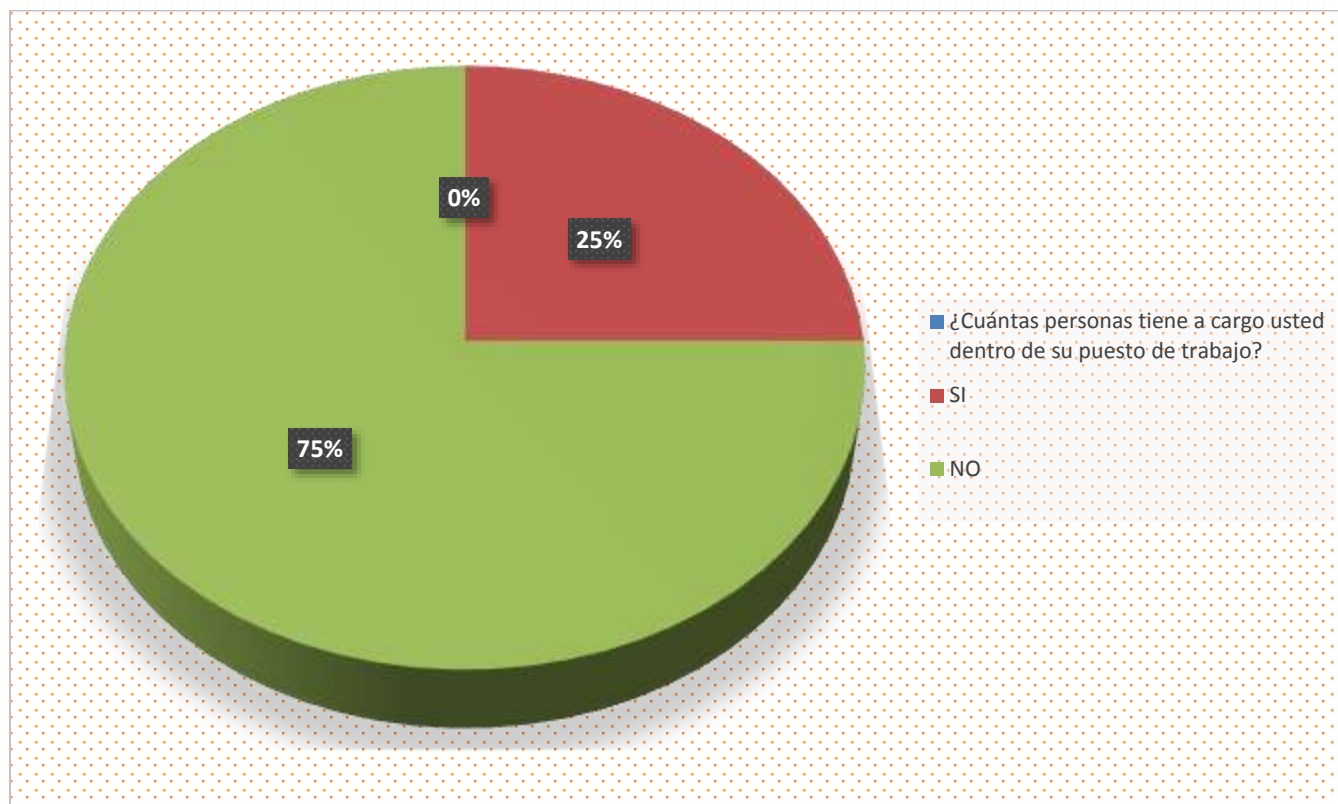
Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

Interpretación

Solamente el 50% del personal indico que realizan informes de sus puestos de trabajo, el 50% restante respondió realizar sus funciones que le correspondían según su área.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Personal que labora dentro de cada área de producción



Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo

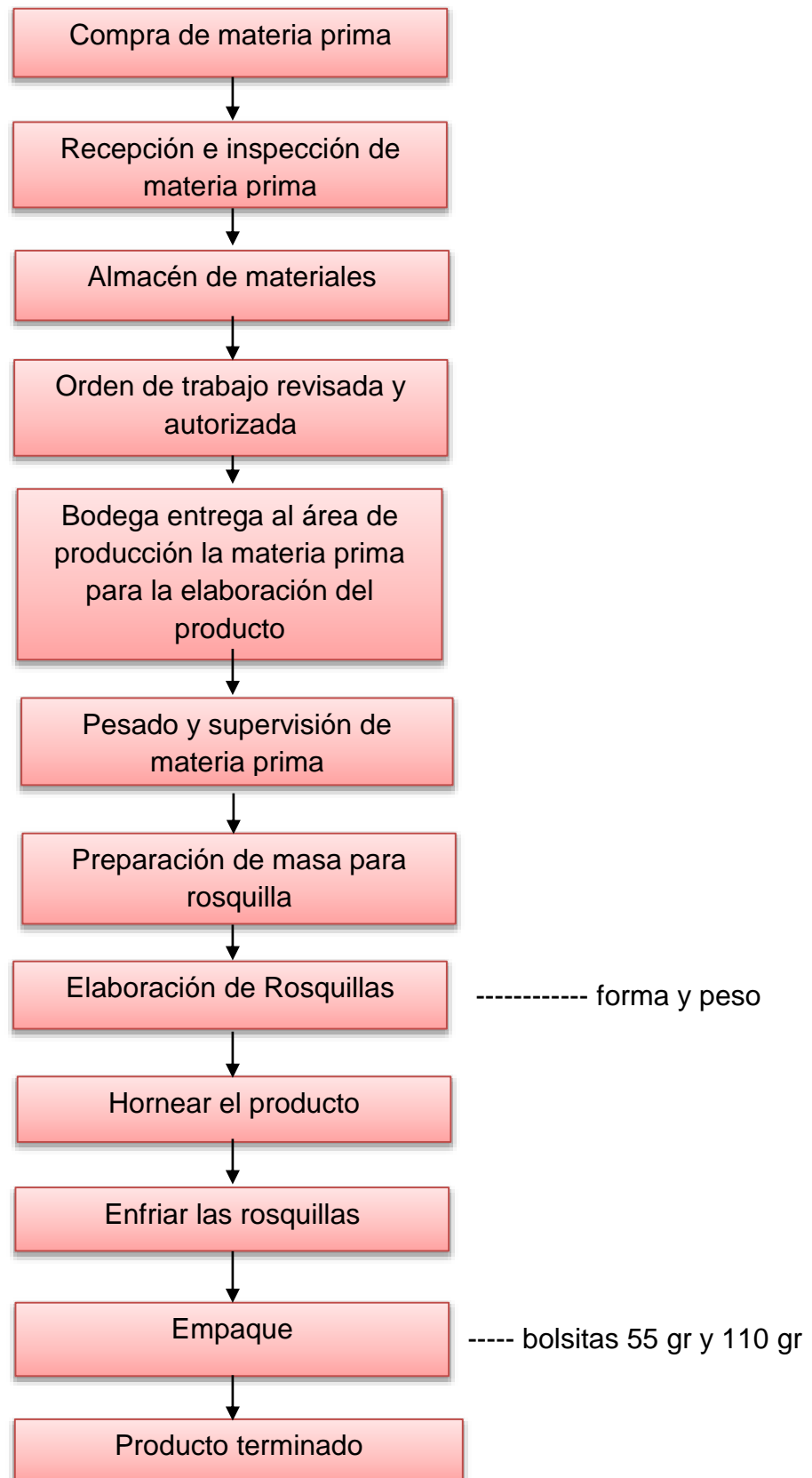
Interpretación

Solamente el 25% del personal tienen colaboradores a su cargo, lo que implica realizar una redistribución en el organigrama de la empresa.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

Se procedió a describir las etapas del proceso de elaboración de las rosquillas a través de un diagrama de bloque.

Diagrama de bloques



Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

XXII. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ROSQUILLAS DE MAÍZ EN LA MICRO EMPRESA ARITOS DE SOL

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

En el presente manual se identifican cada uno de los procedimientos a realizar para la ejecución de las actividades diarias en la producción de rosquillas a base de maíz de la micro empresa Aritos de Sol.

El manual de procedimientos resume de manera más específica la forma de realizar una determinada labor, tarea, función o trámite.

En términos generales, el manual ilustra los pasos que deben seguirse en el momento de desarrollar una tarea específica, para garantizar la calidad y el control de la misma.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

Describir en forma ordenada las actividades para la elaboración y aplicación de los programas de distribución y programación de la producción de rosquillas de maíz.

ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual será para el cumplimiento del personal que trabaja en la elaboración de rosquillas de maíz (Área producción rosquillas) de la empresa "Aritos de Sol".

POLITICAS DE OPERACIÓN

El responsable del departamento de producción será el encargado de analizar los requerimientos establecidos en los programas de distribución, los inventarios de producto terminado y la capacidad de almacenamiento.

El programa mensual de producción puede ser modificado a solicitud de la planta productiva cuando exista una interrupción por causa de fuerza mayor, dichos cambios serán notificados a la Gerencia y administración de la empresa.

El Plan mensual de producción será la base para la asignación de materia prima destinados al área de producción.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DE PRODUCCION

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRODUCCION DE ROSQUILLAS DE MAIZ EN LA MICRO EMPRESA "ARITOS DE SOL".			
PASO NUMERO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Dirección Administrativa	Elabora el programa mensual del pedido de producción de rosquillas de maíz, considerando los resultados del mes anterior y de acuerdo al análisis compra y demanda de los clientes. Presenta el documento al gerente.	Plan de producción mensual.
2	Gerente	Recibe, revisa, autoriza y firma el plan de producción mensual para la producción de rosquillas de maíz.	
3	Gerente	Se pregunta si el plan mensual amerita modificaciones. Si, ir al paso N° 4 No, ir al paso N° 5	
4	Gerente	Efectúa las modificaciones del plan de producción mensual para la producción de rosquillas de maíz. Ir al paso N° 5	
5	Gerente	Autoriza el plan de producción mensual para la producción de rosquillas de maíz, el cual estará sujeto a los ajustes que pueda llevar a cabo el gerente en conjunto con la administración.	

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

6	Responsable del dpto. de Producción	Revisa el programa mensual de producción validado por el gerente, y se asegura que la planta tenga la capacidad de cumplir con el pedido señalado	
7	Responsable del dpto. de Producción	Elabora el reporte mensual de consumo estándar de materia prima, con base en el programa mensual de producción rosquillas de maíz.	Reporte mensual de consumo estándar de materias primas.
8	Responsable del dpto. de Producción	Envía al área de bodega el reporte mensual de consumo estándar de materia prima de acuerdo al programa de producción, antes de que inicie el mes programado para asegurar el abastecimiento de los insumos.	
9	Responsable de bodega	Recibe del departamento de producción el reporte mensual de consumo estándar de materia prima de acuerdo al programa de producción.	
10	Responsable de bodega	Aplica las normas y procedimientos para la adquisición de materias primas que corresponda. (Realiza pedido de abastecimiento de bodega)	Inventario de materias primas por abastecer
11	Dirección Administrativa	Abastece pedidos de materia prima al departamento de bodega para que estos cumplan con la producción.	
12	Responsable del dpto. de Producción	Recibe abastecimiento de materia prima a utilizar para la producción diaria de rosquillas de maíz, según la planificación.	
13	Responsable del dpto. de Producción	Inicia la producción de rosquillas de maíz. Inspección de todo el proceso de producción, para garantizar la calidad del producto.	





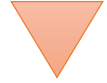



Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

14	Panificador	Prepara la masa para la elaboración de rosquillas.	
15	Panificador	Elabora rosquillas tomando en cuenta el peso, tamaño, color, sabor, etc.	
16	Panificador/ Hornero	Trasladan las rosquillas al horno artesanal.	
17	Hornero	Las rosquillas pasan el proceso de horneamiento artesanal.	
18	Hornero	Después de sacar las rosquillas del horno pasan al proceso de enfriamiento.	
19	Responsable de producción	Recibe el producto terminado y lo traslada al área de empaque.	
20	Responsable de Empaque	Recibe el producto terminado y precede a su debido empaque.	Empaque en bolsas de 55 gr y 110 gr.
21	Responsable de Despacho	Recibe y contabiliza el producto terminado en sus debidas presentaciones	
22	Departamento de Contabilidad	Realiza facturación de pago de los clientes para su debida entrega.	Facturas
23	Responsable de Despacho	Recibe de contabilidad un comprobante de pago que le permite entregar a los clientes su pedido.	Copia de comprobante de pago
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

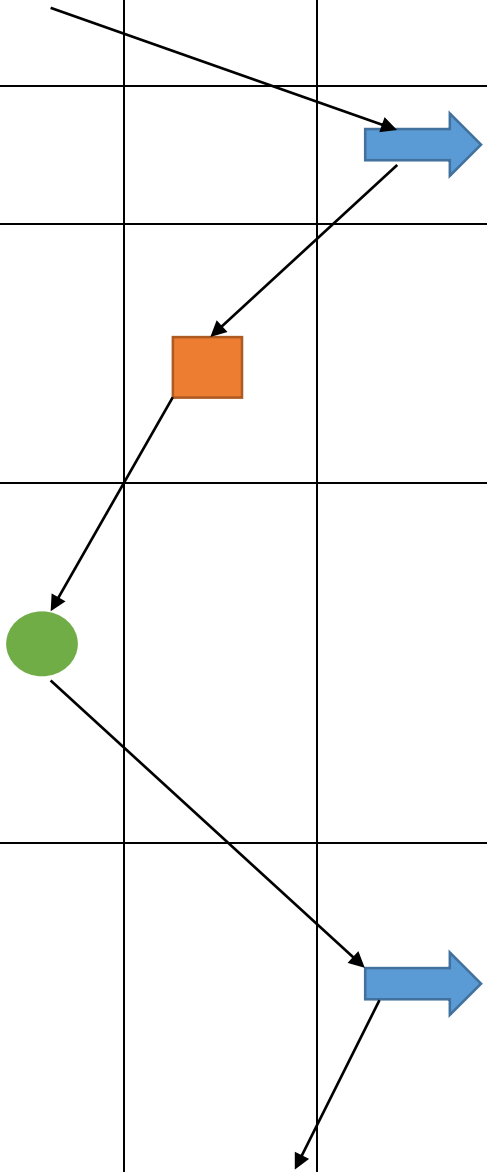
Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".







Diagrama de procedimiento para el proceso de producción de rosquillas de maíz

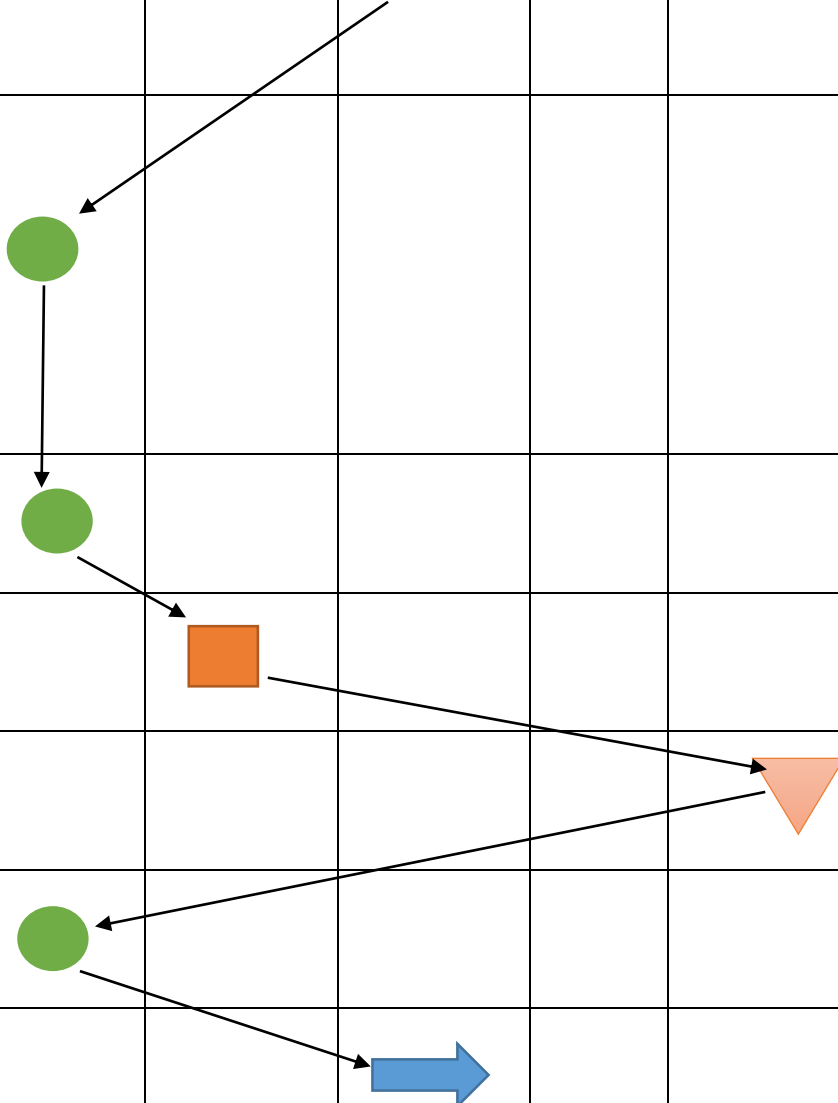
Diagrama de procedimiento para el proceso de producción de rosquillas de maíz

Responsable	Procedimiento para la producción de rosquillas	Actividad					
		Nº	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenamiento
Dirección Administrativa	Elabora el programa mensual del pedido de producción de rosquillas de maíz.	1	 				
Gerente	Recibe y revisa el plan de producción mensual para la producción de rosquillas de maíz.	2	 				
Gerente	De ser necesario efectúa modificaciones del plan de producción mensual para la producción de rosquillas de maíz.	3		 			
Gerente	Autoriza el plan de producción mensual para la producción de rosquillas de maíz, el cual estará sujeto a los ajustes que pueda llevar	4	 				

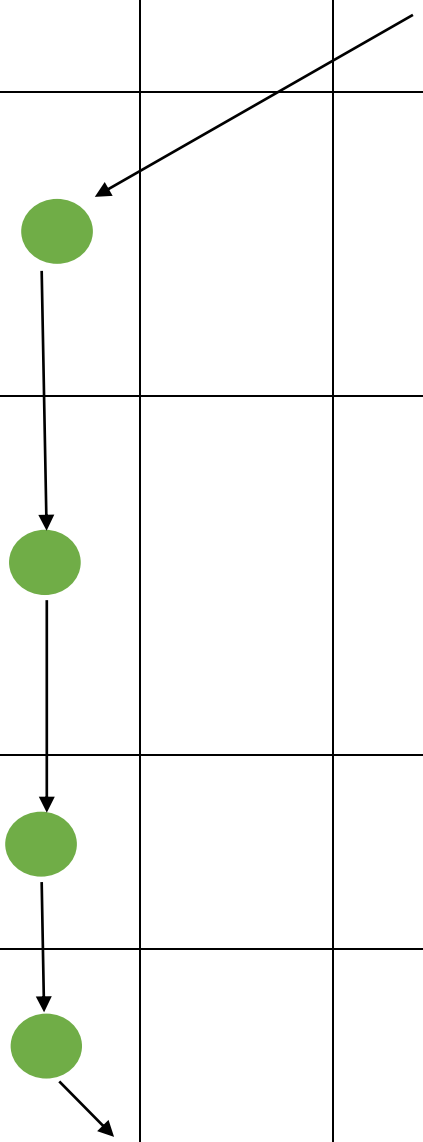
	a cabo el gerente en conjunto con la administración						
Gerente	Envía orden de producción al departamento de producción	5					
Responsable del dpto. de Producción	Recibe y revisa el programa mensual de producción validado por el gerente, y se asegura que la planta tenga la capacidad de cumplir con el pedido señalado	6					
Responsable del dpto. de Producción	Elabora el reporte mensual de consumo estándar de materia prima, con base en el programa mensual de producción rosquillas de maíz.	7					
Responsable del dpto. de Producción	Envía al área de bodega el reporte mensual de consumo estándar de materia prima de acuerdo al programa de producción, antes de que inicie el mes programado	8					










	para asegurar el abastecimiento de los insumos.						
Responsable de bodega	Recibe del departamento de producción el reporte mensual de consumo estándar de materia prima de acuerdo al programa de producción.	9					
Responsable de bodega	Compra de materia prima	10					
Responsable de bodega	Recepción e inspección de materia prima	11					
Responsable de bodega	Almacén de materiales	12					
Responsable de bodega	Pesa y supervisa materia prima	13					
Responsable de bodega	Bodega trasladada al área de producción la materia prima	14					


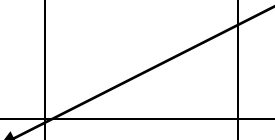


	para la elaboración del producto						
Responsable del dpto. de Producción	Recibe abastecimiento de materia prima a utilizar para la producción diaria de rosquillas de maíz, según la planificación.	15	●				
Responsable del dpto. de Producción	Inicia la producción de rosquillas de maíz. Inspección de todo el proceso de producción, para garantizar la calidad del producto.	16	●				
Panificador	Mezcla los materiales, Prepara la masa para la elaboración de rosquillas.	17	●				
Panificador	Elabora rosquillas tomando en cuenta el peso, tamaño, color, sabor, etc.	18	●				

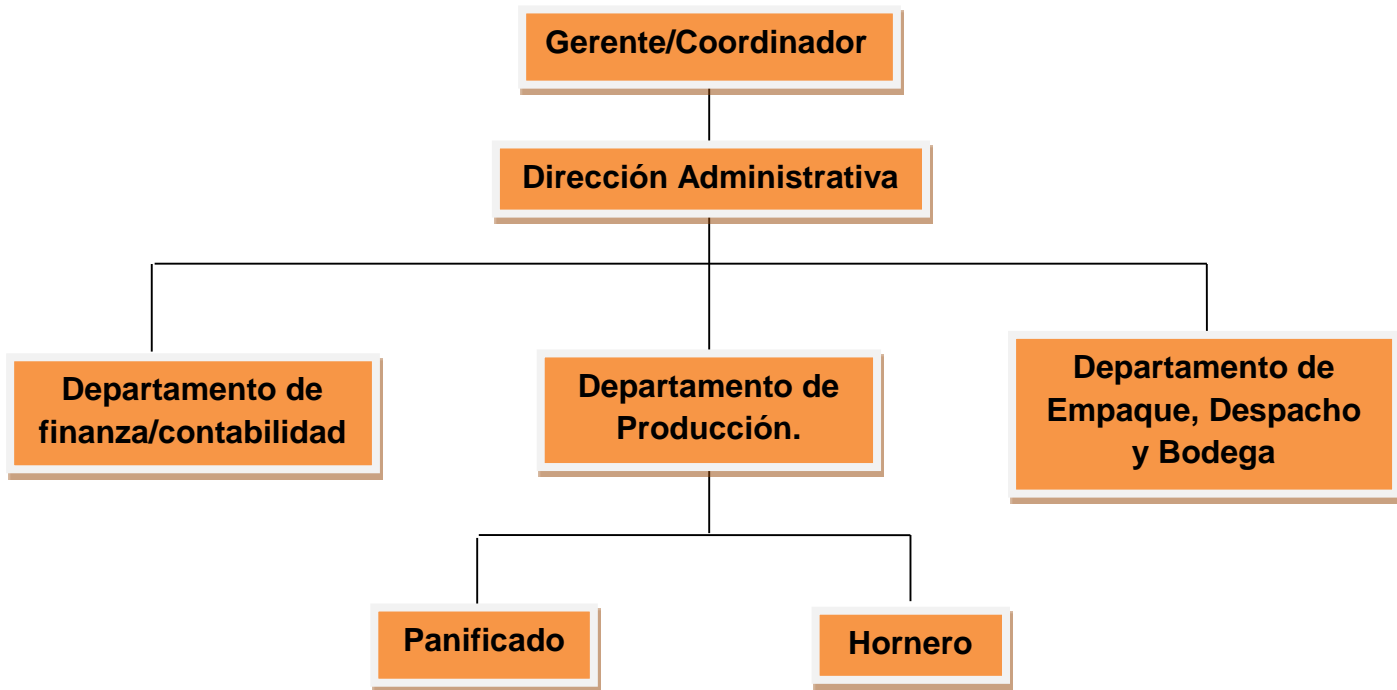


Panificador/ Hornero	Trasladan las rosquillas al horno artesanal.	19			
Hornero	Enciende el horno a temperatura adecuada.	20			
Hornero	Las rosquillas pasan el proceso de horneamiento artesanal.	21			
Hornero	Supervisa el proceso de horneamiento	22			
Hornero	Sacan y trasladan las rosquillas del horno	23			
Hornero	pasan al proceso de enfriamiento.	24			
Hornero y panificador	Entregan producto terminado a responsables de producción	25			

Responsable de producción	Recibe el producto terminado y lo traslada al área de empaque.	26					
Responsable de Empaque	Recibe el producto terminado y precede a su debido empaque.	27					
Responsable de Empaque	Supervisa empaque de productos	28					
Responsable de Empaque	Trasladan producto al área de venta						
Ventas	Recibe y contabiliza el producto terminado en sus debidas presentaciones	29					
Departamento de Contabilidad	Realiza facturación de pago de los clientes para su debida entrega.	30					
Responsable de Despacho	Recibe de contabilidad un comprobante de pago que le	31					

	permite entregar a los clientes su pedido.						
Ciente	Recibe con satisfacción producto terminado	32					

Propuesta de estructura organizacional del área de producción (Rosquillas de maíz).




Este organigrama se ha diseñado de acuerdo al personal de la empresa y según las necesidades que se han presentado a medida de su crecimiento, además permite observar la estructura interna de la organización, así como los niveles jerárquicos existentes en la misma.

Desde el primer nivel encontramos la Gerencia, ubicado como la máxima autoridad de la empresa; desde este se direcciona, administra y gestiona.


En el segundo nivel se encuentra la Dirección Administrativa, siendo esta la encargada de cada uno de los departamentos.

En el tercer nivel es donde se encuentran los Departamentos de Finanza, Producción, Empaque y Despacho, todos ellos comparten el mismo nivel jerárquico y por tanto el mismo nivel de responsabilidad, siendo entre todos un trabajo articulado y direccionado por los niveles anteriormente descritos, estos departamentos son encargados de la ejecución de los diferentes procesos encaminados a la misión de la micro empresa Aritos de Sol.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

	
Microempresa Aritos de Sol Manual de descripción de puestos	
Identificación	
Denominación del cargo	Administración
Jefe Inmediato	
Supervisor	Gerente General
Mision/Rol de puestos	
Funciones	➤ Dirigir y supervisar las diferentes actividades y funciones que realiza la micro empresa.
	➤ Formular y actualizar lineamientos para la operación de los procesos administrativos.
	➤ Toma de decisiones.
	➤ Revisión y verificación de estados financieros.
	➤ Firma autorizada de cuenta.
	➤ Atender con calidad y calidez los diferentes requerimientos u observaciones de los clientes.
	➤ Reunión o coordinación con proveedores para llegar a acuerdos en compra de materia prima.
	➤ Estructura estrategias generales para el logro de los objetivos y metas.
	➤ Controla el proceso de planeación y organización, estableciendo objetivos y metas específicas.
	➤ Aprobación en ordenes de compras a proveedores.
	➤ Despacho de pedidos de clientes.
	➤ Realiza entrevistas a persona aspirantes a ingresar a la micro empresa.
	➤ Mantiene un buen ambiente laboral donde el personal pueda realizar sus funciones laborales de forma correcta.
	➤ Efectúa una estructura administrativa responsable que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes.
	➤ Controla la asistencia de todo el personal.
➤ Manejo de caja chica.	
➤ Recepción de llamadas generales.	

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

	
Microempresa Aritos de Sol Manual de descripción de puestos	
Identificación	
Denominación del cargo	Contabilidad
Jefe Inmediato	
Supervisor	Administración
Misión/Rol de puestos	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar estados financieros y sus anexos. ➤ Llevar registros contables de todas las transacciones de la compañía. ➤ Ingreso a sistemas contables las facturas de compras. ➤ Emisión de comprobantes de retención. ➤ Facturación, ingreso de datos de clientes. ➤ Control de entrada y salida en la bodega, verificación de la entrega completa de la mercadería. ➤ Despacho de pedidos de clientes en apoyo de la coordinadora. ➤ Realiza pagos a proveedores, trabajadores y profesionales. ➤ Manejo de cuentas por cobrar ➤ Despacho de pedidos de clientes en apoyo del contador. ➤ Realiza pedidos de inventarios y suministros. ➤ Manejo de cuentas por cobrar. ➤ Recepción de llamadas generales. ➤ Encargados de la atención de clientes que visitan la microempresa. ➤ Realiza todo tipo de trámite que autorice la administración o coordinación.

Propuesta de un Manual de Procedimientos para el proceso de producción de rosquillas de maíz en la microempresa "Aritos de Sol".

	
Microempresa Aritos de Sol	
Manual de descripción de puestos	
Identificación	
Denominación del cargo	Jefe de Producción
Jefe Inmediato	
Supervisor	Administración
Misión/Rol de puestos	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis y Control de lo que se fabrica. ➤ Medición del trabajo. ➤ Medidas de higiene y seguridad. ➤ Control de producción. ➤ Control de calidad.

Microempresa Aritos de Sol	
Manual de descripción de puestos	
Identificación	
Denominación del cargo	Jefe departamento de ventas
Jefe Inmediato	
Supervisor	Administración
Misión/Rol de puestos	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ☐ ➤ Supervisar el personal a cargo. ➤ Elaborar planes a corto y mediano plazo. ➤ Manejar tiempos de entrega de los productos a los clientes. <u>Actualizar documentación de clientes</u> <u>Controlar proceso de gestión de calidad.</u> ➤ Realizar seguimiento, medición y análisis de la satisfacción del cliente.

XVII. CONCLUSIÓN

El presente trabajo permitió conocer todas las actividades realizadas a nivel interno de la micro empresa Aritos de Sol, con respecto al área de producción de rosquillas a base de maíz, misma que se encuentra constituida aproximadamente hace un año.

En el estudio realizado se pudo observar o comprobar que la micro empresa presenta ciertos problemas que la perjudican y a medida que ésta crezca la problemática será mayor. Entre las problemáticas presentadas la micro empresa no posee manuales de procedimientos que le permita tener control del proceso.

Actualmente la MYPYME se encuentra en un nivel de crecimiento y según sus objetivos tiene planificado expandirse a nuevos horizontes (comunidad y nacional).

Por lo antes mencionado concluimos que:

- Al realizar las etapas del proceso de fabricación de rosquillas, se pudo observar que al momento de producir el producto lo realizan empíricamente lo que limita una mejor productividad y eficiencia; en vista de lo anterior se detallan las etapas a través de un flujograma con el propósito que se respete dicho procedimiento y se controles los estándares para la actividad.
- La micro empresa necesita diferentes herramientas que apunten al mejoramiento de la calidad, incremento de la productividad y eficiencia de la empresa; entre estos, el manual de procedimientos, manual de funciones y otros que aporten al desarrollo de la micro empresa, los cuales son recursos organizacionales necesarios y estratégicos para la toma de decisiones.
- El Manual de Procedimientos plasmado en este documento contiene las funciones que debe realizar cada trabajador dentro de su puesto de trabajo, y las responsabilidades por las cuales tiene que responder, así mismo queda plasmado dentro de los manuales de procedimientos, todas las actividades que se estén realizando dentro del área de producción de rosquillas elaboradas en la organización.

XIX. RECOMENDACIONES

En caso de aprobación del manual propuesto, elaborar una serie de capacitaciones para el personal involucrado en la producción de rosquillas a base de maíz, para que tengan claro los procedimientos que deben realizar y obtener con mayor facilidad los resultados más favorables en beneficio de la empresa. Es importante planificar con una frecuencia de al menos 2 veces al año.

Una vez aprobado dicho manual, este requiere de su evaluación y actualización a medida que acontezcan necesidades posteriores que se presenten en esta área de producción.

Se recomienda que la micro empresa trabaje en la elaboración de otras herramientas que apunten al mejoramiento de la calidad del servicio de la institución, tales como: Estrategias de mercado, Manual de funciones, entre otras.

Es recomendable que la organización realice funciones dirigidas a la expansión de su mercado y la innovación, mediante esfuerzos mucho más grandes y capacitación para su personal.

XX. BIBLIOGRAFIA

www.fodesep./nuevo/adminweb/4937

www.google.com

www.diagrama-de-flujo-organiza-informacion-tu-empresa.

Rodríguez Valencia Joaquín, como elaborar y usar los manuales administrativos, International Thompson Editores, tercera edición.

Fundamentos de Estadística Básica

Manual extenso de flujogramas-Norma ANSI

Elaboración de gráficos- fuente propia

TALLER DE EMPRENDEDURISMO, "ELABORANDO ROSQUILLAS
UNA OPORTUNIDAD AUTOSOSTENIBLE

XXI. ANEXOS

Encuesta aplicada al personal de la micro empresa

- I. ¿La Misión y la Visión de la micro empresa Aritos de Sol se ven reflejadas claramente en sus políticas, estrategias, planes y programas?
Sí No
- II. ¿Se hace todo lo posible para que el personal conozca y acepte los valores y criterios de calidad de la empresa, y los asuma en su trabajo diario?
Sí No
- III. ¿La empresa tiene una estructura organizativa y un sistema de gestión de procesos, que facilitan el trabajo del personal, de tal forma que se consigan los resultados esperados?
Sí No
- IV. ¿Las relaciones de los responsables con los colaboradores, son positivas porque son accesibles, se relacionan con el personal y reconocen el esfuerzo de los trabajadores y equipos?
Sí No
- V. ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de procedimientos?
Sí No
- VI. ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?
Sí No
- VII. ¿Existe algún tipo de indicadores que se apliquen a su puesto de trabajo?
Sí No
- VIII. ¿Presenta usted algún tipo de informe acerca de su puesto de trabajo?
Sí No
- IX. ¿Cuántas personas tiene a cargo usted dentro de su puesto de trabajo?
1 2 3 4 5 otro

