**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

# "GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CHOCOLATES, EN LA ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA, CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."


**AUTORES:**

CAJO MONTOYA BRAYAN ORLANDO

PALIZ AYALA BYRON DAVID

**DIRECTOR:**

ING. ALVARADO PACHECO EDDY STALIN

**PARES ACADÉMICOS:**

DR. GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO

DR. VILLACIS MONAR LUIS RICARDO


**GUARANDA-ECUADOR**

**2025**

## TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CHOCOLATES, EN LA ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA, CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en este camino y darme la fortaleza para alcanzar mis metas. A mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A mi hermana, por ser un pilar fundamental y brindarme siempre su motivación.

Expreso mi gratitud a mi diretor de tesis por su valiosa guía y paciencia en el desarrollo de esta tesis, así como a mis pares académicos por sus sugerencias y apoyo constante. Finalmente, mi reconocimiento a la coordinadora por su orientación y organización, que fueron clave en este proceso.

***Cajo Montoya Brayan Orlando***

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que hicieron posible la culminación de esta tesis. En primer lugar, agradezco a mi director de tesis, Ingeniero Eddy Alvarado, por su invaluable guía, apoyo y paciencia, así como a mis pares académicos por su generosa colaboración, ambos fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

Agradezco también a mi familia y amigos, por su constante apoyo y aliento durante todo el proceso de elaboración de esta tesis. Su cariño y comprensión fueron fundamentales para superar los obstáculos y alcanzar esta meta. Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra forma, contribuyeron a la realización de esta tesis.

***Paliz Ayala Byron David***

## DEDICATORIA

A mis padres, cuyo amor, paciencia y apoyo incondicional me han inspirado y sostenido a lo largo de mi vida académica. Su fe en mi capacidad y su constante aliento han sido el motor que me ha impulsado a superar los desafíos y a alcanzar mis metas. Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto y el sacrificio que ustedes han hecho por mí. Con profundo agradecimiento y amor, les dedico este trabajo, que simboliza no solo uno logro, sino también el impacto positivo de su apoyo inquebrantable.

***Brayan Orlando Cajo Montoya***

A mi familia por su apoyo firme en cada etapa de este recorrido. A mis educadores y guías, por ofrecer su sabiduría y orientarme con dedicación y paciencia. A mis amigos, por ser mi apoyo en los momentos complicados y por celebrar conmigo cada éxito. Y a mí mismo, por la determinación, el esfuerzo y la pasión que me han traído hasta aquí. Con agradecimiento y emoción, dedico este trabajo a todos los que han formado parte de este camino.

***Byron David Paliz Ayala***

# CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "**Eddy Alvarado**", Dr. "**Marlon García**", y Dr. "**Ricardo Villacis**", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CHOCOLATES, EN LA ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA, CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024." desarrollado por los señores **Byron David Paliz Ayala**, y **Brayan Orlando Cajo Montoya**.

**CERTIFICAN**

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**

Guaranda, abril del 2025

Ing. Eddy Alvarado
**Director**

Dr. Marlon García
**Par Académico**

Dr. Ricardo Villacis
**Par Académico**

## DERECHOS DE AUDITORÍA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

### DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Byron David Paliz Ayala y Brayan Orlando Cajo Montoya portadores de la Cédula de Identidad No 1206652016 y 0202056446 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CHOCOLATES, EN LA ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA, CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024,** modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Byron David Paliz Ayala

Brayan Orlando Cajo Montoya

# ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..... ii
AGRADECIMIENTO ..... iii
DEDICATORIA ..... iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS ..... v
DERECHOS DE AUDITORÍA ..... vi
ÍNDICE DE CONTENIDO ..... vii
ÍNDICE DE TABLAS ..... ix
ÍNDICE DE FIGURAS ..... x
ÍNDICE DE ANEXOS ..... xi
INTRODUCCIÓN ..... 1
RESUMEN ..... 2
ABSTRAC ..... 3
CAPÍTULO I ..... 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO ..... 4
1.1. Descripción del Problema ..... 4
1.2. Formulación del Problema: ..... 5
1.3. Preguntas de Investigación ..... 5
1.4. Justificación ..... 5
1.5. Objetivos: General y Específicos ..... 6
1.5.1. Objetivo General: ..... 6
1.5.2. Objetivo específico: ..... 6
1.6. Hipótesis ..... 6
1.7. Variables (Operacionalización) ..... 6
CAPÍTULO II ..... 9
MARCO TEÓRICO ..... 9
2.1. Antecedentes ..... 9
2.2. Marco Científico ..... 11
2.3. Marco Conceptual ..... 17
2.4. Marco Legal ..... 20
2.5. Marco Georreferencial ..... 24

CAPITULO III ..... 25
METODOLOGÍA ..... 25
3.1. Tipo de Investigación ..... 25
3.2. Enfoque de la Investigación ..... 26
3.3. Métodos de Investigación ..... 26
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos ..... 27
3.5. Universo ..... 27
3.6. Procesamiento de la Información ..... 27
CAPITULO IV. ..... 28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN ..... 28
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados ..... 28
CAPITULO V ..... 47
PROPUESTA ..... 47
5.1. Objetivos de la propuesta ..... 49
5.1.2. Objetivo General ..... 49
5.1.3. Objetivos específicos: ..... 49
5.1.4. Descripción General ..... 119
Plan de capacitación 2025 ..... 119
CONCLUSIONES ..... 126
RECOMENDACIONES ..... 127
BIBLIOGRAFÍA ..... 128
ANEXOS . ..... 131

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización Variable Independiente ..... 7
Tabla 2. Operacionalización Variable Dependiente ..... 8
Tabla 3. Genero ..... 31
Tabla 4. Edad ..... 32
Tabla 5. Procesos claramente definidos ..... 33
Tabla 6. Estructura de procesos de las actividades ..... 34
Tabla 7. Procesos que maneja ..... 35
Tabla 8. Estructura de procesos de las actividades ..... 36
Tabla 9. Documento oficial de las funciones en la empresa ..... 37
Tabla 10. Estructura de procesos de las actividades ..... 38
Tabla 11. Capacitación suficiente o formación adicional ..... 39
Tabla 12. Tabla Control de calidad ..... 40
Tabla 13. Control de calidad en su trabajo ..... 41
Tabla 14. Procesos son necesarios para asegurar la calidad ..... 42
Tabla 15. Las pausas en procesos afectan el rendimiento ..... 43
Tabla 16. Estructura de procesos de las actividades ..... 44
Tabla 17. Sistema de procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa ..... 45
Tabla 18. Presupuesto ..... 134

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de un proceso ..... 13
Figura 2. Mapa Georreferencial de la Asociación San Gerardo Echeandia..... 24
Figura 3. Genero..... 31
Figura 4. Edad..... 32
Figura 5. Procesos claramente definidos..... 33
Figura 6. Estructura de procesos de las actividades..... 34
Figura 7. Procesos que maneja..... 35
Figura 8. Estructura de procesos de las actividades..... 36
Figura 9. Documento oficial de las funciones en la empresa..... 37
Figura 10. Estructura de procesos de las actividades..... 38
Figura 11. Capacitación suficiente o formación adicional..... 39
Figura 12. Control de calidad..... 40
Figura 13. Control de calidad en su trabajo ..... 41
Figura 14. Procesos son necesarios para asegurar la calidad..... 42
Figura 15. Las pausas en procesos afectan el rendimiento ..... 43
Figura 16. Estructura de procesos de las actividades..... 44
Figura 17. Sistema de procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa ..... 45

# ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cronograma Tentativo (Gantt) ..... 132
Anexo 2. Presupuesto ejecutado..... 134
Anexo 3. Encuesta dirigida a los trabajadores ..... 135
Anexo 4. Entrevista..... 138
Anexo 5. Fotografía del exterior de la planta de Chocolates ..... 140
Anexo 6. Fotografías del interior de la planta de Chocolates ..... 141
Anexo 7. Fotografía entrevista al administrador..... 142
Anexo 8. Carta de aceptación de la empresa..... 143
Anexo 9. Certificado Turnitin ..... 144
Anexo 10. Captura Similitud Turnitin ..... 145

# INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos se presenta como una herramienta clave para analizar y optimizar la eficiencia operativa de las organizaciones, permitiendo integrar de manera efectiva todas las etapas productivas. En el caso de la Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo Echeandía, ubicada en el cantón Echeandía, provincia de Bolívar, el diseño de un modelo de gestión por procesos busca identificar áreas de mejora, actualizar su manual de procedimientos e incorporar mejores prácticas que aseguren la mejora continua. Esto es especialmente relevante en la producción de chocolates, un sector donde la calidad y la eficiencia son determinantes para la competitividad.

La investigación está estructurada en cinco capítulos que abordan de manera integral el desarrollo del estudio:

**Capítulo I:** Describe el problema, justificación, objetivos y variables del estudio, estableciendo el propósito central de la investigación.

**Capítulo II:** Presenta el marco teórico, integrando teorías y conceptos clave relacionados con la gestión por procesos y la producción de chocolates, basado en un análisis documental bibliográfico.

**Capítulo III:** Detalla la metodología, universo y muestra, así como los instrumentos de recolección de datos, incluyendo encuestas dirigidas a los trabajadores y entrevistas con representantes de la Asociación.

**Capítulo IV:** Comprende el análisis e interpretación de los datos recopilados, con la presentación de resultados mediante gráficos, tablas y un análisis detallado que identifica puntos críticos y áreas de mejora.

**Capítulo V:** Propone un manual de procesos adaptado a las necesidades de la asociación, diagrama de flujo, listado de procedimientos. Además, el diseño de un plan de capacitación con un enfoque en buenas prácticas con el objetivo de garantizar la mejora continua y sostenibilidad a largo plazo.

## RESUMEN

La gestión por procesos aplicada a la producción de chocolates en la Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo, cantón Echeandía, provincia de Bolívar, se presenta como una herramienta fundamental para fortalecer la eficiencia operativa, garantizar la calidad del producto y mejorar la competitividad en los mercados nacionales. Este proyecto tiene como propósito principal el diseño de un modelo de gestión que permita la estandarización de procesos clave y fomente la sostenibilidad de la asociación. El análisis de los procesos actuales evidenció áreas críticas susceptibles de mejora. En este sentido, se propone la actualización del manual de procedimientos. Además, se diseñó un plan de capacitación para fortalecer las competencias técnicas y operativas de las productoras, asegurando la aplicación efectiva de los nuevos procesos y fomentando una cultura de mejora continua. El proyecto también incluye el desarrollo de herramientas prácticas como diagrama de flujo y procedimientos claros que ayuden a los trabajadores a tener claro cada uno de sus procesos.

Estas herramientas garantizan la uniformidad en las operaciones y facilitan el cumplimiento de los requisitos de calidad. Los resultados esperados contemplan una reducción de pérdidas, el incremento en la satisfacción de los clientes y una mejora significativa en la sostenibilidad económica de la asociación. Este modelo de gestión no solo optimiza la producción de chocolates, sino que también sienta las bases para replicar la experiencia en otras comunidades, contribuyendo al desarrollo local y posicionando a las productoras de San Gerardo Echeandía como referentes en la industria artesanal del chocolate.



**Palabras clave:** Gestión por Proceso, Producción, Chocolate Calidad

## ABSTRAC

Process management applied to chocolate production in the San Gerardo Producers Group Association, Echeandía canton, Bolívar province, is presented as a fundamental tool to strengthen operational efficiency, ensure product quality, and improve competitiveness in national. The primary purpose of this project is to design a management model that enables the standardization of key processes and promotes the sustainability of the association. The analysis of current processes revealed critical areas needing improvement. In this regard, the update of the procedures manual is proposed. Additionally, a training plan was designed to strengthen the technical and operational competencies of the producers, ensuring the effective implementation of the new processes and fostering a culture of continuous improvement. The project also includes the development of practical tools such as flowcharts and clear procedures to help workers understand each of their processes.

These tools ensure uniformity in operations and facilitate compliance with quality requirements. The expected results include a reduction in losses, increased customer satisfaction, and a significant improvement in the economic sustainability of the association. This management model not only optimizes chocolate production but also lays the foundation for replicating the experience in other communities, contributing to local development and positioning the San Gerardo Echeandía producers as leaders in the artisanal chocolate industry.



**Keywords:** Process Management, Production, Chocolate, Quality

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1. Descripción del Problema

A nivel global, la gestión por procesos en la industria del chocolate se ha mantenido exigente en un mercado competitivo. Países como Suiza y Bélgica se destacan por optimizar cada etapa de la producción mediante tecnologías avanzadas, estandarización y mejora continua. Esto les permite garantizar calidad, reducir costos y adaptarse rápidamente a las demandas del mercado. La trazabilidad y sostenibilidad son también elementos clave, lo que posiciona a estas empresas a la vanguardia de la industria, diferenciándose en términos de innovación y eficiencia operativa (Callebaut, 2022).

La gestión por procesos en la producción de chocolate en Ecuador ha avanzado con la implementación de sistemas de calidad como la ISO 9001, pero su adopción varía entre grandes industrias y pequeñas cooperativas. A pesar de los progresos, persisten desafíos en la capacitación de los trabajadores y la falta de recursos para modernizar instalaciones. Además, muchos productores aún carecen de la tecnología necesaria para cumplir con los estándares internacionales. Este panorama indica que, aunque se busca mejorar los procesos, las variaciones en su implementación y las limitaciones estructurales siguen siendo obstáculos para alcanzar una competitividad efectiva en el mercado global (Ecuador, 2019).

En la Asociación de Productoras de San Gerardo, las prácticas tradicionales de producción de chocolate son el eje central. La elaboración de chocolate la realiza mediante técnicas donde priorizan la sostenibilidad. Sin embargo, la Asociación entiende que es fundamental elevar la calidad de sus chocolates para responder a las demandas actuales del mercado. Para lograr esto, es fundamental optimizar ciertos procesos productivos. Esta transformación no solo ayuda a las empresas a adaptarse a los avances tecnológicos, sino que también mejora la satisfacción del

cliente y fortalece su competitividad. En el sector alimentario, donde la calidad y la seguridad son cruciales, una gestión eficaz de los procesos garantiza que se cumplan las normativas internacionales, lo que hace que sus productos sean más atractivos para consumidores y mercados que buscan altos estándares.

### 1.2. Formulación del Problema:

¿Cómo la gestión de procesos incide en la producción de chocolate en la Asociación de San Gerardo, Echeandía, provincia de Bolívar, año 2024?

### 1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué teorías respaldan las variables en la producción de chocolate en la Asociación de San Gerardo?
- ¿Cuál es la situación actual de la productora de chocolates y qué desafíos enfrenta?
- ¿Cuáles son las principales estrategias que se pueden identificar para mejorar y optimizar los procesos de producción en la Asociación?

### 1.4. Justificación

La producción de chocolate en la Asociación de Productoras de San Gerardo, ubicada en Echeandía, provincia de Bolívar, se desarrolla en un contexto donde la demanda por productos artesanales y de alta calidad ha experimentado un crecimiento sostenido en el mercado ecuatoriano. La importancia de este proyecto radica en su potencial para fortalecer la competitividad de la Asociación, mediante la mejora de sus procesos productivos, lo que permitirá satisfacer las crecientes expectativas de los consumidores de productos de calidad superior.

A pesar del reconocido valor de los productos de la región, la Asociación busca adaptarse mejor a las crecientes exigencias del mercado, que demanda eficiencia y calidad en sus productos. Para mejorar su competitividad, se ha visto en la necesidad de evaluar y optimizar sus procesos productivos. Por lo tanto, la implementación de un plan de mejora de procesos se presenta como una acción oportuna y pertinente para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa.

La Asociación cuenta con una infraestructura básica para la producción de chocolate, lo cual brinda una base sólida para la reestructuración y optimización de

sus procesos. Además, la capacidad de los productores locales y el apoyo de las entidades públicas y privadas en proyectos de desarrollo productivo aumentan las posibilidades de implementar estas mejoras con éxito.

Finalmente, el proyecto beneficiará a la Asociación de Productoras de San Gerardo, ya que le permitirá hacer uso adecuado de sus recursos y optimizar los procesos para mejorar su competitividad y capacidad de producción. Además, los consumidores podrán disfrutar de productos de mayor calidad y variedad en el mercado. Por último, la comunidad de Echeandía experimentará un desarrollo económico, posicionándose como un referente en la producción de la producción de chocolates.

## 1.5. Objetivos: General y Específicos

### 1.5.1. Objetivo General:

Determinar como la gestión por procesos influye en la producción de chocolates de la Asociación de Productores de San Gerardo, Echeandía, año 2024

### 1.5.2. Objetivo específico:

- Sustentar teóricamente las variables de la investigación de la asociación de productoras de San Gerardo, Echeandía
- Analizar la situación actual de los procesos de producción del chocolate en la Asociación de Productores de San Gerardo
- Proponer estrategias para el mejoramiento de los procesos productivos en la empresa de chocolates.

## 1.6. Hipótesis

La gestión de procesos genera un impacto positivo en la producción de chocolates de la Asociación de Productores de San Gerardo, Echeandía, año 2024.

**Ho:** La gestión de procesos no generan un impacto en la producción de chocolate.

**H1:** La gestión de procesos si generan un impacto positivo en la producción de chocolate.

## 1.7. Variables (Operacionalización)

- **Variable Independiente:** Gestión de Procesos
- **Variable Dependiente:** Producción

## Operacionalización de variables

**Tabla 1.**
***Operacionalización Variable Independiente***

| Variable | Tipo de variable | Definición | Dimensión | Indicadores | Instrumentos |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestión de Procesos | Independiente Aw | Los procesos consisten en una serie organizada de actividades que siguen un orden específico para convertir insumos en resultados. | Eficiencia del proceso | Tiempo promedio de ejecución del proceso | Encuesta y entrevista |
| | | | Adaptabilidad del proceso | Nivel de ajuste a cambios imprevistos | Encuesta y entrevista |

***Nota:*** Equipo de investigación 2024

**Tabla 2.**
***Operacionalización Variable Dependiente***

| Variable | Tipo de variable | Definición | Dimensión | Indicadores | Instrumentos |
|---|---|---|---|---|---|
| Producción | Dependiente | Se refiere a todas las actividades necesarias para transformar materias primas en productos terminados, abarcando desde la adquisición de insumos hasta la supervisión del proceso de manufactura y control de calidad. | Capacidad productiva | Volumen de producción diario | Encuesta y entrevista |
| | | | Calidad del producto final | Volumen disminución en la producción | Encuesta y entrevista |

***Nota:*** Equipo de investigación 2024

# CAPÍTULO II

# MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes

> Según (Rodríguez Ramírez , 2017), un estudio realizado por la Universidad Privada del Norte, titulado "Propuesta de Implementación de un Modelo de Gestión por Procesos en el Área de Producción para Incrementar la Rentabilidad de la Fábrica de Chocolates la Española S.R.L.- Trujillo", demostró que este enfoque mejora significativamente la rentabilidad. El estudio permitió optimizar el proceso de pulverización de azúcar y reducir los tiempos de producción, todo ello sin necesidad de contratar más personal ni adquirir nuevos recursos. La reorganización del personal y el uso de herramientas como OWAS incrementaron la eficiencia, lo que se tradujo en una disminución de costos y una mejora notable en los resultados financieros. No obstante, la implementación de este modelo exigió inicialmente una inversión de tiempo considerable en el análisis de los procesos y en la capacitación del personal, lo que pudo haber ocasionado una breve caída en la productividad antes de alcanzar los beneficios esperados.

Este caso resalta cómo una mejor gestión interna, sin necesidad de grandes inversiones, puede generar mejoras significativas en eficiencia y rentabilidad, aprovechando de manera más eficaz los recursos existentes.

> Según (Oña Rodas , 2009), un estudio realizado en la Escuela Politécnica Nacional titulado "Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la Empresa Productora de Chocolates Yachana Gourmet S.A.", analiza la necesidad de optimizar la producción de chocolate a través de una mejor gestión de procesos. Yachana Gourmet, con más de ocho años en el mercado, se dedica a la producción y exportación de chocolates, obteniendo su materia prima directamente de agricultores amazónicos. Este enfoque le permite ofrecer precios un 25% más altos que los intermediarios, fortaleciendo su compromiso con el comercio justo y la sostenibilidad.

El estudio propone la implementación de un sistema de gestión por procesos que optimiza los tiempos de producción y mejora la eficiencia operativa. Para ello, se identificaron indicadores clave que permiten monitorear el desempeño de los procesos más importantes, facilitando una toma de decisiones más acertada. Además, se llevó a cabo un análisis exhaustivo del entorno interno y externo de la

empresa, con el fin de establecer una estrategia que impulse la competitividad de Yachana Gourmet y asegure su crecimiento sostenible en el futuro.

> En un trabajo de investigación realizado en la Universidad Técnica de Ambato por ( Pazmiño Solis, 2024), titulado "Gestión por Procesos para la Fábrica de Chocolates Pazmiño" se reveló que, a pesar de contar con tecnología moderna, la empresa necesitaba mejorar la organización de sus procesos de producción de chocolate artesanal. A través de entrevistas y observación directa, se identificaron áreas críticas y se clasificaron los procesos en operativos, estratégicos y de apoyo.

Como resultado, se propuso la estandarización de los procedimientos mediante un manual que optimiza la producción, asigna responsabilidades claras y asegura el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

> En el trabajo de investigación de la Universidad Politécnica Salesiana, titulado "Plan de mejora de procesos para aumentar la productividad en el área de producto terminado y expediciones de una industria chocolatera" el autor (Reyes Iturralde, 2022), resalta la necesidad de optimizar la productividad mediante la implementación de Lean Manufacturing para identificar los desperdicios. Las empresas ecuatorianas, incluyendo las del sector chocolatero, aún operan con sistemas conservadores que limitan su eficiencia. Aunque algunas han modernizado su maquinaria, muchas carecen de un sistema de gestión por procesos.

El estudio propone aplicar la metodología de las 5S para estandarizar operaciones, reducir tiempos y mejorar el uso de recursos, permitiendo a la empresa incrementar su competitividad y responder mejor a la demanda del mercado.

## 2.2. Marco Científico

### 2.2.1. Procesos

Un proceso puede definirse como una secuencia ordenada de actividades que, mediante el uso de recursos, transforma entradas en salidas que generan un valor específico para un cliente, ya sea interno o externo. Este enfoque facilita la mejora continua y optimización de las operaciones en una organización (Navarro, 2023).

### 2.2.2. Gestión de procesos

La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general) (Jarrin, 2017, pág. 22).

### 2.2.3. Clasificación de los procesos

Según (Cadena Echeverría, 2016) existen tres tipos de proceso: Los procesos estratégicos, guían a los demás hacia el logro de la visión organizacional. Los procesos productivos, generan los productos o servicios que cumplen con la misión de la empresa. Los procesos de apoyo, facilitan el funcionamiento de los procesos productivos y estratégicos, aportando servicios como adquisiciones, gestión financiera, talento humano y tecnologías de la información.

### 2.2.4. Importancia de los Procesos

- **Mejora de la Eficiencia:** La implementación de procesos bien estructurados permite a las organizaciones utilizar sus recursos, tiempo y esfuerzo de manera más efectiva, lo que resulta en una mayor productividad y reducción de costos.
- **Control y Monitoreo:** Al contar con procesos estandarizados, es posible supervisar cada fase del trabajo, lo que ayuda a detectar cuellos de botella y áreas que requieren mejora.

- **Consistencia:** La formalización de procesos asegura que se mantenga un nivel constante de calidad en la entrega de productos o servicios, lo que fomenta la satisfacción del cliente.
- **Adaptabilidad:** La definición clara de procesos facilita la identificación y aplicación de cambios necesarios para responder a nuevas demandas del mercado o condiciones cambiantes (Navarro, 2023).

### 2.2.5. Ventajas de la gestión por procesos

- **Optimización de Recursos:** Los procesos permiten un uso más eficiente de materiales, personal y tiempo.
- **Calidad Consistente:** Aseguran que los productos o servicios cumplan de manera continua con los estándares establecidos.
- **Mejora Continua:** Fomentan la implementación de mejoras mediante enfoques como el ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).
- **Reducción de Costos:** Contribuyen a minimizar desperdicios y eliminar tareas redundantes, lo que resulta en menores costos operativos.
- **Claridad en Responsabilidades:** Proporcionan una definición clara de funciones y responsabilidades dentro de la organización. (Gestion, 2021).

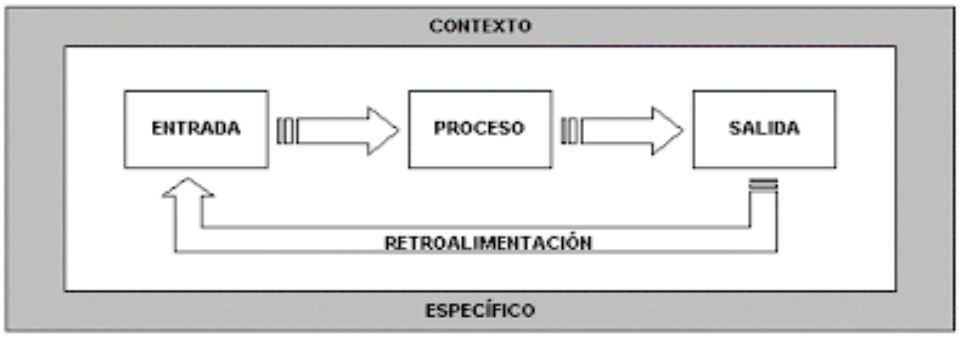
### 2.2.6. Desventajas de la gestión por procesos

- **Resistencia al Cambio:** Los empleados pueden mostrar resistencia a los nuevos enfoques y cambios en la cultura organizacional.
- **Cambio de Paradigmas*:*** Cuestiona creencias tradicionales sobre jerarquías y división del trabajo, lo que puede generar conflictos.
- **Requiere Compromiso:** Exige un compromiso significativo de los líderes para fomentar una mentalidad abierta y proactiva.
- **Burocracia:** Una formalización excesiva de los procesos puede conducir a la burocracia, ralentizando la toma de decisiones y la ejecución de tareas.
- **Costos Iniciales:** La creación de procesos eficientes puede requerir una inversión significativa en capacitación y tecnología desde el principio (Gestion, 2021).

### 2.2.7. Elementos del proceso

a. **Inputs:** todo aquello que ingresa para ser transformado y es entregado por un proveedor.
b. **Recursos:** es todo aquello que utilizo para la realización del proceso, mano de obra, máquinas y equipo.
c. **Outputs:** Son los productos o servicios generados por el proceso y son los que se entrega a los clientes.
d. **Controles:** es todo aquello que regula el funcionamiento o realización del proceso y puede ser una ley, norma, reglamento, política, procedimiento.
e. **Límites del proceso:** se considera donde inicia y termina el proceso, se puede mencionar a las condiciones de frontera del proceso (Cadena Echeverría, 2016).

**Figura 1.**
*Esquema de un proceso*




***Nota:*** Equipo de Investigación (Unknown, 2011).

### 2.2.8. Proceso de fabricación del chocolate.

**Selección y Recepción de Materia Prima:** Se eligen los granos de cacao basados en criterios de calidad como tamaño y aroma (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Tras ser inspeccionados y aprobados, los granos son trasladados a la planta de procesamiento para iniciar la fermentación.

**Fermentación y Secado:** Durante la fermentación, los granos se colocan en pilas o cajas, removidos periódicamente para garantizar una fermentación uniforme, lo que toma entre 5 y 7 días (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Luego, se secan al sol hasta alcanzar un nivel adecuado de humedad (6-7%). Tras secarse, los granos son transportados a la planta para el tostado.

**Tostado:** Los granos son recibidos en la planta y pasan por un proceso de limpieza. Posteriormente, se tuestan a temperaturas entre 120-150°C para realzar el sabor y color (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). El tiempo de tostado varía según el tipo de chocolate y preferencias del productor. Después, los granos se enfrían ligeramente y son enviados a la máquina descascarilladora.

**Descascarillado:** En esta etapa, se utiliza una máquina para separar la cáscara de los nibs mediante un proceso de aireación (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011).

**Molinada:** Luego, las semillas de cacao o pepitas se muelen a una temperatura de 60 a 80 grados por un tiempo entre 18 y 72 horas (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Este proceso da lugar al "licor de cacao", liberando la manteca de cacao. Este licor se almacena para la mezcla.

**Mezclado y Refinado:** El licor de cacao se mezcla con ingredientes como azúcar y leche en polvo. Luego, la mezcla pasa por molinos de rodillos, reduciendo las partículas a un tamaño que proporciona una textura suave (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Esta mezcla se prepara para el conchado.

**Conchado:** La mezcla refinada se agita continuamente en la conchadora, eliminando sabores amargos y mejorando la textura (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Este proceso puede durar entre 12 y 72 horas. Tras el conchado, el chocolate se enfría ligeramente y pasa al templado.

**Templado:** El chocolate se calienta y enfría en ciclos controlados para permitir la formación de cristales de manteca de cacao, obteniendo una textura uniforme y brillo (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Luego, el chocolate templado se vierte en moldes.

**Moldeado y Enfriado:** El chocolate templado se coloca en moldes y se enfría en cámaras a temperaturas de 10-15°C, asegurando una solidificación uniforme (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Después, el chocolate se desmolda y se prepara para el empaque.

**Empaque:** Se envuelve el chocolate en materiales que protegen sus características, seguido de un empaque secundario en cajas (Asociación para el Fomento del

Chocolate, 2011). Los productos empacados se almacenan en condiciones controladas hasta su distribución.

**Logística y Distribución:** El chocolate se almacena en ambientes controlados de temperatura y humedad (Asociación para el Fomento del Chocolate, 2011). Luego, es transportado a puntos de venta o clientes en vehículos adecuados, asegurando que llegue al consumidor final en óptimas condiciones.

### 2.2.9. Producción

Según (Ricardo, 2023), la producción es el eje fundamental de las operaciones en una empresa, abarcando actividades organizadas que transforman recursos en productos o servicios finales. Este proceso se lleva a cabo a través de sistemas productivos eficientes, cuyo objetivo es maximizar el valor añadido y cumplir con las expectativas del mercado actual, caracterizado por su alta competitividad y variabilidad.

Para (Raffino, 2023) la calidad del proceso productivo es un factor crucial en la industria, ya que abarca desde la selección de proveedores de materias primas, equipos y talento humano hasta la logística de almacenamiento y distribución. Este enfoque integral en la calidad asegura que cada etapa del proceso se realice de manera eficiente, lo que a su vez mejora la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa en el mercado.

### 2.2.10. Importancia de la calidad en la producción

- **Selección de Proveedores:** Es esencial elegir proveedores que cumplan con altos estándares de calidad, ya que las materias primas de calidad impactan directamente en el producto final. Asegurarse de que los materiales cumplan con las especificaciones requeridas es clave para el éxito del proceso productivo.
- **Control de Calidad:** Implementar controles de calidad rigurosos en cada etapa del proceso permite identificar y corregir defectos antes de que el producto llegue al consumidor. Esto no solo reduce las pérdidas por productos defectuosos, sino que también fortalece la reputación de la empresa.

- **Eficiencia Operativa:** Un enfoque en la calidad mejora la eficiencia de los procesos productivos, optimizando recursos y reduciendo costos, lo que se traduce en un aumento de la rentabilidad para la empresa.
- **Logística de Almacenamiento y Distribución:** La calidad debe mantenerse en la logística, asegurando que los productos se almacenen y distribuyan de forma adecuada. Esto es crucial para cumplir con las expectativas del cliente y fomentar su lealtad hacia la marca ( Martínez Argudo, 2024).

### 2.2.11. Ventajas de la Producción basada en procesos

- **Satisfacción del Cliente:** Garantizar productos de calidad aumenta la lealtad y satisfacción de los consumidores.
- **Reducción de Costos:** Controles de calidad eficaces ayudan a detectar y corregir errores tempranamente, disminuyendo desperdicios.
- **Ventaja Competitiva:** Altos estándares de calidad permiten diferenciarse de la competencia y atraer más clientes.
- **Mayor Rentabilidad:** Optimizar recursos a través de un enfoque en la calidad puede resultar en una mejor eficiencia y aumento de beneficios (Biotech, 2022).

### 2.2.12. Desventajas de la Producción

- **Altos Costos Iniciales:** Implementar sistemas de control de calidad puede requerir inversiones significativas en formación y tecnología.
- **Rigidez en Procesos:** Un enfoque excesivo en la calidad puede limitar la innovación y adaptabilidad a cambios del mercado.
- **Dependencia de Proveedores:** La calidad del producto final depende de los insumos de los proveedores, lo que puede ser un riesgo.
- **Tiempo de Producción Aumentado:** Controles adicionales pueden extender los tiempos de producción y afectar el cumplimiento de plazos (Biotech, 2022).

## 2.3. Marco Conceptual

### 2.3.1. Procesos

Una unidad independiente que cumple un objetivo completo a través de la interacción con el cliente, asegurando eficiencia en cada fase y está enfocada en satisfacer las necesidades del destinatario (Mallar, 2020).

### 2.3.2. Producción

Son conjuntos de actividades que utilizan recursos para transformar materias primas en productos terminados, añadiendo valor a los insumos y generando bienes listos para uso o venta (Molina, 2021).

### 2.3.3. Mercado

Grupo de consumidores potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y tienen la capacidad de realizar un intercambio de bienes o servicios, forman un mercado con intereses comunes y recursos para adquirir productos que cubran sus expectativas (Zendesk, 2021).

### 2.3.4. Sostenibilidad

Modelo que busca mejorar la calidad de vida humana sin superar la capacidad de los ecosistemas, aunque también refleja la dependencia del ser humano, que a menudo explota estos ecosistemas para asegurar su supervivencia (Madroñero & Tomás, 2020).

### 2.3.5. Innovación

La gestión de actividades para generar ideas, desarrollar tecnología, fabricar y comercializar un nuevo proceso o producto mejorado, abarcando desde la concepción hasta la implementación y garantizando innovación y eficiencia (Marco, Andres , & Rubén , 2021).

### 2.3.6. Cooperativas

Son empresas o asociaciones económico-sociales porque persiguen objetivos tanto económicos como sociales, las cuales generan beneficios, directos o indirectos, según su operación y estructura (Fernandéz, 2019).

### 2.3.7. Competitividad

Es el motor del crecimiento de las organizaciones modernas, donde las estrategias de la alta dirección se enfocan en ofrecer bienes o servicios con valor agregado, generando una ventaja competitiva, permitiendo diferenciarse en el mercado y satisfacer las expectativas (Díaz, Quintana , & Daniel , 2020).

### 2.3.8. Gestión

Se refiere a la coordinación de actividades laborales para lograrlas de manera eficiente y eficaz, asegurando que recursos y esfuerzos estén alineados, lo que optimiza el rendimiento y facilita la colaboración en la organización (Diana Peña, Marilú, & Lisbeth, 2022).

### 2.3.9. Consumidores

Es un agente económico que satisface necesidades mediante el intercambio de dinero por bienes y servicios de productores, lo cual es clave para conectar la oferta y la demanda, facilitando el flujo en el mercado (Concepto, 2023).

### 2.3.10. Asociación

Son grupos que persiguen objetivos comunes a través de cooperativas, trascendiendo acciones individuales, al trabajar juntos, fomentan la participación activa en la comunidad y contribuyen al desarrollo de políticas que reflejan las necesidades de sus miembros, fortaleciendo así la democracia (Guadarrama, 2019).

### 2.3.11. Chocolate

Producto alimenticio que se obtiene al combinar azúcar con el fruto del cacao, especialmente la pasta y la mantequilla de cacao, a menudo se le añaden otros ingredientes, como leche y frutos secos (Valenzuela B., 2007).

### 2.3.12. Producción de Chocolate

Conjunto de procesos necesarios para convertir el cacao en chocolate, a través de etapas como el cultivo del cacao, su cosecha, la fermentación de los granos, el secado, el tostado, el conchado, el temperado, el envasado y, finalmente, la distribución del producto terminado (Valenzuela B., 2007).

### 2.3.13. Cadena de Suministro

Consiste en una red de entidades, individuos y actividades que participan en la producción y distribución de bienes, abarcando desde la obtención de materias primas hasta la entrega al consumidor final (Krajewski & Ritzman, 2008).

### 2.3.14. Calidad del Producto

Se refiere al conjunto de atributos que determinan la adecuación de un producto para su propósito, abarcando características como la apariencia, el sabor, la textura y el cumplimiento de regulaciones establecidas (César, Sonia, & Sonia, 2006).

### 2.3.15. Estandarización de Procesos

Es el proceso de definir normas y procedimientos para garantizar la consistencia y la calidad en las operaciones de producción (Alarcón Parra & Alarcón Parra, 2022).

### 2.3.16. Indicadores de Desempeño

Son métricas que sirven para evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos, facilitando la toma de decisiones fundamentadas para impulsar la mejora continua (Zambrano Delgado, y otros, 2019).

## 2.4. Marco Legal

Este proyecto se sitúa dentro del contexto de la Constitución de la República del Ecuador y la normativa sobre el derecho al trabajo y la libertad de emprender

**Constitución De La Republica Del Ecuador**

**Decreto Legislativo 0**

**Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008**

**Última modificación: 21-dic.-2015**

**Estado: Reformado**

**Derechos de libertad**

**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas:

**2.** El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

**13.** El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

**16.** El derecho a la libertad de contratación.

**17.** El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

**Sistema económico y política económica**

**Art. 284**.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.

5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable

**Formas de trabajo y su retribución**

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Código Del Trabajo**

**Codificación 17**

**Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005**

**Última modificación: 22-jun.-2020**

**Estado: Reformado**

**Codificación 2005-017**

**Título Preliminar**

**Disposiciones Fundamentales**

**Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.** - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

**Art. 13.- Formas de remuneración.** - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

**Art. 15.- Período de prueba.** - En todo contrato de plazo indefinido, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días.

**Ley Orgánica De Emprendimiento E Innovación**

**Suplemento del Registro Oficial No. 151, 28 de Febrero 2020**

**Normativa: Vigente**

**Disposiciones Fundamentales**

**Art. 1**.- **Objeto y ámbito. -** La presente Ley tiene por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor.

**Art. 2**.- **Objetivos de la ley. -** Son objetivos de esta Ley los siguientes:

a) Crear un marco interinstitucional que permita definir una política de Estado que fomente el desarrollo del emprendimiento y la innovación;

b) Facilitar la creación, operación y liquidación de emprendimientos;

c) Fomentar la eficiencia y competitividad de emprendedores;

**Art. 3.- Definiciones. -** Para efectos de la presente Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

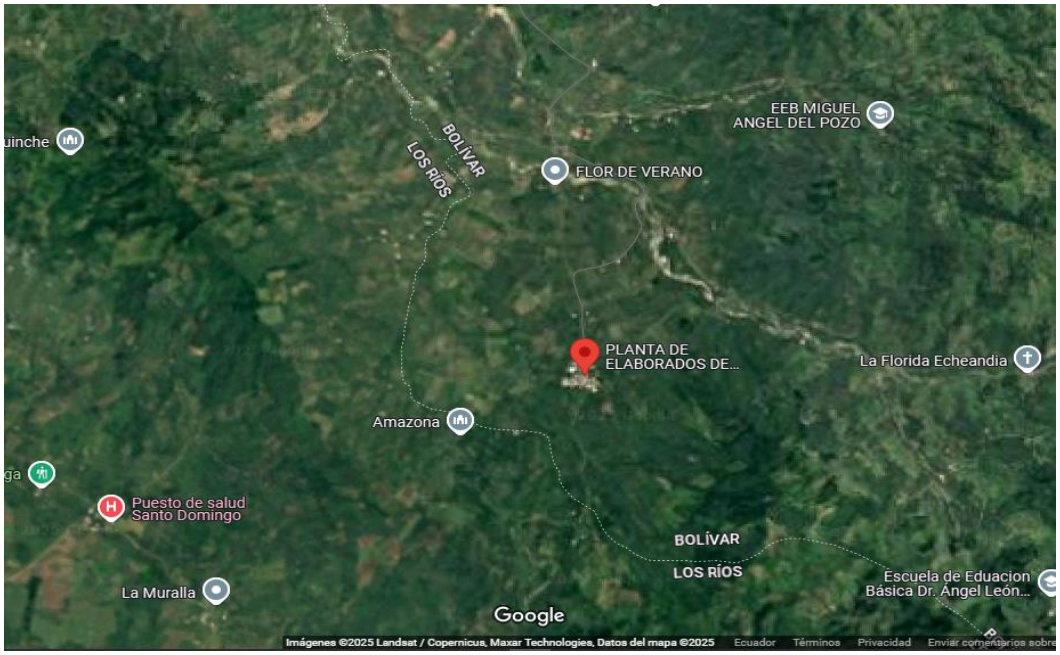
1. **Emprendimiento. -** Es un proyecto con antigüedad menor a cinco años que requiere recursos para cubrir una necesidad o aprovechar una oportunidad y que necesita ser organizado y desarrollado, tiene riesgos y su finalidad es generar utilidad, empleo y desarrollo.
2. **Innovación. -** Es el proceso creativo mediante el cual se genera un nuevo producto, diseño, proceso, servicio, método u organización, o añade valor a los existentes.

5. **Cultura emprendedora. -** Es el conjunto de cualidades, conocimientos y habilidades necesarias que posee una persona para gestionar un emprendimiento.
6. **Capital semilla. -** Es la inversión de recursos en la fase inicial de un proyecto, desde su concepción hasta el desarrollo de un proyecto innovador.
7. **Capital de riesgo. -** Es la inversión que consiste en la participación en el capital social de un emprendimiento. El aportante invierte en un proyecto convirtiéndose en socio-accionista del emprendimiento financiado y de esta manera participa de modo directo en los riesgos y resultados.
8. **Plataformas de fondos colaborativos o "crowdfunding". -** Son sociedades mercantiles cuyo objeto social es la búsqueda de financiamiento de proyectos a través plataformas desarrolladas sobre la base de nuevas tecnologías, que ponen en contacto a promotores de proyectos que demandan fondos con inversores u ofertantes de fondos que buscan en la inversión un rendimiento o la compra de un bien o servicio.
9. **Sociedades por Acciones Simplificadas (S.A.S). -** Tipo de sociedad mercantil conformada por una o más personas, mediante un trámite simplificado para fomentar la formalización y desarrollo de empresas.
10. **Sociedades de beneficio e interés colectivo. -** Son aquellas compañías que, al desarrollar sus actividades operacionales en beneficio de los intereses de sus socios o accionistas, se obligan a generar un impacto social positivo en procura del interés de la sociedad y del medio ambiente.
11. **Acreedor disidente. -** Es el acreedor que declina participar del proceso de reestructuración previsto en esta ley.
12. **Proveedores de suministro asegurado. -** Son quienes proveen bienes o servicios considerados esenciales en la cadena de producción y cuya provisión no se interrumpirá durante la reestructuración de emprendimientos.

## 2.5. Marco Georreferencial

**Figura 2.**

*Mapa Georreferencial de la Asociación San Gerardo Echeandia*




***Nota.*** *Mapa Georeferencial por capas que nos indica la ubicación de la Asociación San Gerardo Echeandia* (GoogleMaps).

La Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo, ubicada en el recinto San Gerardo, cantón Echeandía, provincia de Bolívar, inició sus actividades el 14 de marzo de 2019. Desde su creación, se ha dedicado a la producción de chocolate, enfocándose en métodos artesanales con un enfoque sostenible.

Entre sus actividades económicas se destacan: La elaboración de otros productos de cacao, elaboración de chocolate, y actividades de organizaciones para la protección y del adelanto de grupos especiales, como grupos étnicos y minoritarios.

Gracias a su ubicación estratégica en la provincia de Bolívar, y con un compromiso hacia la mejora continua en la producción de chocolate, esta asociación ha logrado establecerse en un mercado competitivo, promoviendo productos de alta calidad y con un fuerte énfasis en la sostenibilidad y responsabilidad social.

# CAPITULO III

# METODOLOGÍA

## 3.1. Tipo de Investigación

### 3.1.1. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación tiene como objetivo describir con detalle los procesos llevados a cabo en la producción de chocolate dentro de la Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo. Se abordarán aspectos clave, como la selección de ingredientes, el manejo de la maquinaria artesanal y los controles de calidad. La descripción de estas etapas permitirá identificar posibles mejoras en la eficiencia y sostenibilidad, al tiempo que se exploran las opiniones de las productoras acerca de los procedimientos actuales y su desempeño.

### 3.1.2. Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria es útil para examinar aquellos aspectos de los procesos de producción que aún no están completamente definidos. Esto será crucial para identificar áreas que requieren ajustes, como el manejo de los tiempos de fermentación, el uso eficiente de los recursos o la posibilidad de incorporar tecnologías innovadoras. A través de entrevistas informales y observaciones, se obtendrán nuevas ideas y se propondrán soluciones para perfeccionar las técnicas empleadas por la Asociación.

### 3.1.3. Observación Directa

La observación directa será un recurso valioso para analizar cómo se llevan a cabo los diferentes pasos del proceso productivo en su entorno natural, sin intervenir en el trabajo de las productoras. Se observará todo el ciclo, desde la transformación del cacao hasta la creación del chocolate, enfocándose en identificar posibles ineficiencias o áreas que puedan mejorarse, como la coordinación entre las distintas fases del proceso y el uso de herramientas.

## 3.2. Enfoque de la Investigación

### 3.2.1. Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa será fundamental para profundizar en la experiencia y puntos de vista de las productoras sobre los procesos de elaboración de chocolate. A través de entrevistas y grupos de discusión, se explorarán sus experiencias, así como sus expectativas para el futuro de la producción. Esta perspectiva interna ayudará a identificar tanto las fortalezas como los desafíos que enfrentan diariamente en la Asociación.

## 3.3. Métodos de Investigación

### 3.3.1. Método Inductivo

El método inductivo será clave para analizar los datos obtenidos de las observaciones, entrevistas y encuestas realizadas en la Asociación. Con base en estos datos específicos, se buscarán patrones y tendencias que permitan desarrollar estrategias para optimizar los procesos de producción de chocolate. Esto facilitará la toma de decisiones informadas sobre mejoras en las técnicas de procesamiento y en la gestión de los recursos.

### 3.3.2. Método Deductivo

El método deductivo será aplicado para poner a prueba hipótesis específicas relacionadas con los procesos productivos. Por ejemplo, se podría formular la hipótesis de que la implementación de equipos más modernos mejorará la eficiencia en el tostado del cacao y, por lo tanto, aumentará la calidad del chocolate. A través de la observación y la recolección de datos, se validarán o refutarán estas hipótesis, orientando el desarrollo de estrategias de innovación.

### 3.3.3. Método Bibliográfico

La revisión bibliográfica permitirá identificar mejores prácticas en la producción artesanal de chocolate, revisando estudios y publicaciones relacionadas con el manejo eficiente de procesos productivos en pequeñas asociaciones. Esta información se comparará con las prácticas actuales en San Gerardo para adaptar aquellas estrategias que se alineen con la realidad local y los objetivos de la Asociación.

## 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Los métodos que utilizaremos para obtener la información necesaria para respaldar nuestra investigación serán los siguientes:

### 3.4.1. Entrevista

Se realizarán entrevistas con la productora de la Asociación de San Gerardo para obtener información detallada sobre los procesos y dificultades en la producción de chocolate. Estas entrevistas serán clave para entender los desafíos que enfrentan y las posibles soluciones que consideran viables para mejorar la producción.

### 3.4.2. Encuesta

Se aplicarán encuestas a las productoras para recopilar información sobre su percepción de la eficiencia en las diferentes etapas de producción, así como sobre la calidad del producto final. Las encuestas ayudarán a identificar áreas de mejora que puedan no ser evidentes a través de la observación directa.

## 3.5. Universo

Todos los empleados de la empresa de producción de chocolates, en la Asociación de grupo de productoras de San Gerardo Echeandía, según la información del reporte de la empresa los empleados son 17.

## 3.6. Procesamiento de la Información

Para efectuar un análisis representativo en la Asociación de grupo de productoras de San Gerardo Echeandía, es fundamental elegir una muestra de 17 empleados. Una vez diseñados los instrumentos de investigación basados en las variables del estudio, se procederá a realizar las entrevistas y encuestas para obtener información precisa y confiable, lo que facilita el análisis de los datos recopilados. Para codificar las respuestas de las encuestas, se empleará el programa Excel, que permite obtener los resultados de la aplicación. Se calcularán los valores numéricos de los porcentajes correspondientes, tanto de los datos totales como parciales.

# CAPITULO IV.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

| | |
|---|---|
| | **Entrevista** |

**Fecha de entrevista:** 28 de noviembre de 2024 **Hora:** 14H00.

**Empresa:** Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo Echeandía.

1. **¿Desde hace cuánto tiempo usted está a cargo de la empresa?**

   Estoy a cargo de la empresa desde hace 6 años, desde que inició en el año 2018.

2. **¿Existe un manual de funciones definido para cada trabajador?**

   Sí, existe un manual definido para cada trabajador, donde se detalla claramente las funciones y responsabilidades que deben cumplir en sus respectivos roles.

3. **¿Se manejan con procesos en la empresa para realizar las actividades?**

   Sí, en la empresa nos guiamos mediante procesos establecidos para ejecutar las actividades de manera organizada y eficiente, asegurando la calidad en cada etapa.

4. **¿Existe un manual de procesos en la empresa?**

   Sí, contamos con un manual de procesos de producción misma que ha servido como una guía importante para mantener la uniformidad en los procedimientos.

5. **¿Usted considera que si se aplicara un modelo de gestión por procesos mejoraría la calidad de los productos?**

   Actualmente, la calidad de nuestros productos es buena y ha tenido una gran acogida entre los usuarios. Sin embargo, estaríamos dispuestos a implementar

mejoras a través de un modelo de gestión por procesos si esto contribuye a optimizar aún más nuestra producción.

6. **¿Considera usted que un sistema de gestión por procesos permitirá mejorar la gestión administrativa de la organización?**

   Sí, porque un sistema de gestión por procesos podría ayudarnos a identificar con mayor claridad cualquier fallo y establecer acciones correctivas más efectivas, lo que fortalecería la gestión administrativa.

7. **¿Qué tan frecuentemente se revisan y actualizan los procesos en la empresa? ¿Existe algún protocolo o norma para la mejora continua?**

   Los procesos se revisan mensualmente para garantizar su eficiencia, y semanalmente se evalúan aspectos críticos para prevenir cualquier afectación en la calidad del producto. Además, seguimos normas básicas de mejora continua para ajustarse a lo que necesario.

8. **¿Considera que todos los colaboradores están capacitados adecuadamente para seguir y cumplir con los procesos establecidos? ¿Cada cuánto tiempo los capacitan?**

   Sí, los colaboradores están capacitados para cumplir con los procesos establecidos. Realizamos capacitaciones cada dos o tres meses. Si se detectan fallas, los trabajadores reciben una nueva capacitación para garantizar que los procesos se ejecuten correctamente.

9. **¿Existen planes de contingencia o protocolos para manejar situaciones donde un proceso falle o no cumpla con los estándares establecidos? ¿Quién es responsable de ejecutarlos?**

   Sí, contamos con protocolos de contingencia que se aplican desde el ingreso a la planta. Estos protocolos son responsabilidad de los encargados de supervisión, quienes deben garantizar su correcta ejecución para minimizar los impactos.

**ANALISIS E INTERPRETACION GENERAL:** La entrevista refleja que la empresa cuenta con manuales y procesos definidos que garantizan calidad y eficiencia, además de revisiones constantes, capacitaciones frecuentes y planes de contingencia que aseguran estabilidad en las operaciones. Sin embargo, se identifica la necesidad de formalizar un protocolo de mejora continua para sistematizar los ajustes en los procesos. También es importante fortalecer las capacitaciones técnicas, enfocándolas en herramientas avanzadas de gestión por procesos para optimizar aún más la producción y la gestión administrativa. Estas mejoras contribuirían al crecimiento sostenible de la organización.

## Encuesta

### 1. Seleccione su género

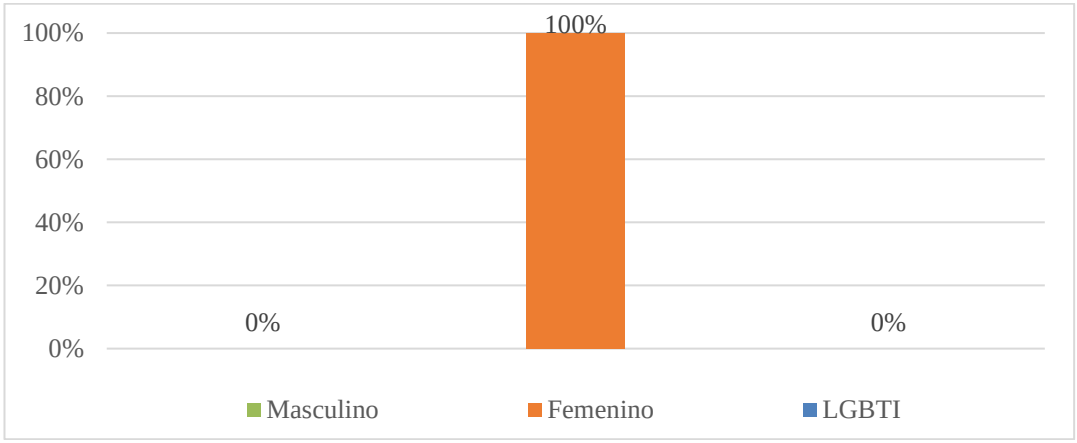
**Tabla 3.**
*Genero*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Masculino | 0 | 0% |
| Femenino | 17 | 100% |
| LGBTI | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

.

**Figura 3.**
*Genero*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** La inclusión de mujeres en Asociación de Productoras de San Gerardo, ha resalta el rol protagónico femenino en la producción de chocolate, este dato es clave para diseñar estrategias que fortalezcan su rol y promuevan el empoderamiento femenino en el proceso, además permite adaptar las acciones del proyecto a sus necesidades específicas, garantizando mayor efectividad.

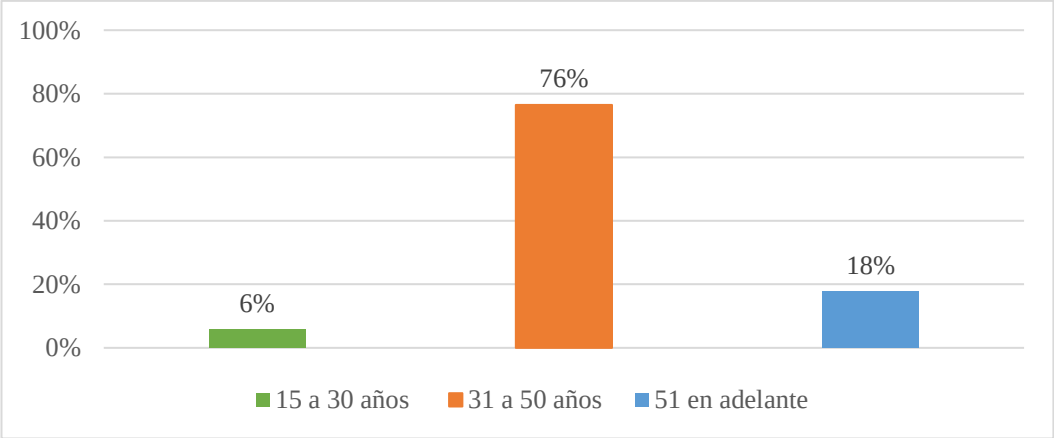
**2.** Indique su edad

**Tabla 4.**
*Edad*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| 15 a 30 años | 1 | 6% |
| 31 a 50 años | 13 | 76% |
| 51 en adelante | 3 | 18% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 4.**
*Edad*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado evidencia que la mayoría de las participantes se encuentra en el rango de edad de 31 a 50 años, lo que indica un grupo con experiencia y en plena etapa productiva. Este dato es clave para enfocar las estrategias del proyecto en aprovechar sus conocimientos y capacidades. Además, la presencia de personas más jóvenes y mayores permite incorporar diversidad generacional, enriqueciendo el intercambio de ideas y prácticas dentro de la producción.

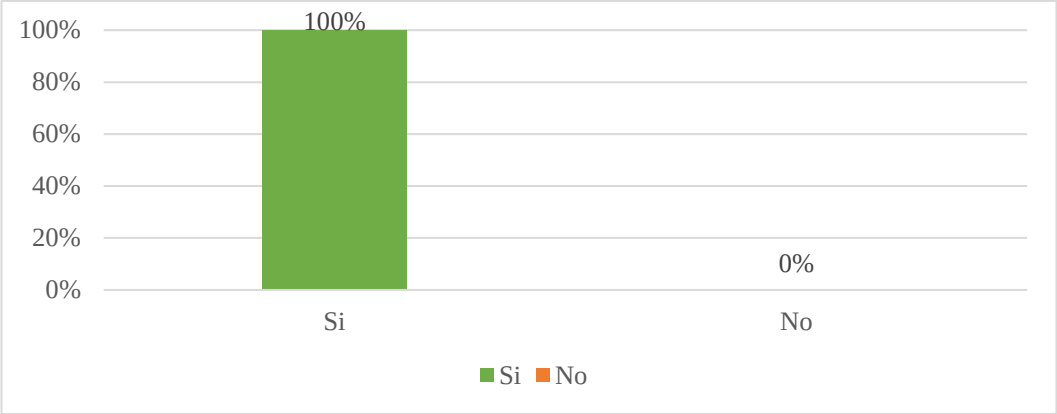
**3.** Considera usted que sus procesos están claramente definidos

**Tabla 5.**
*Procesos claramente definidos*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 5.**
*Procesos claramente definidos*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que todos los trabajadores consideran que sus procesos están claramente definidos, lo que indica una base estructurada en su gestión. Esto es favorable para el proyecto, ya que permite partir de un marco organizado para implementar mejoras. Sin embargo, como todo proceso necesita o requiere de ajustes, estos se los hacen para ayudar a los trabajadores a tener una mayor claridad en los procesos.

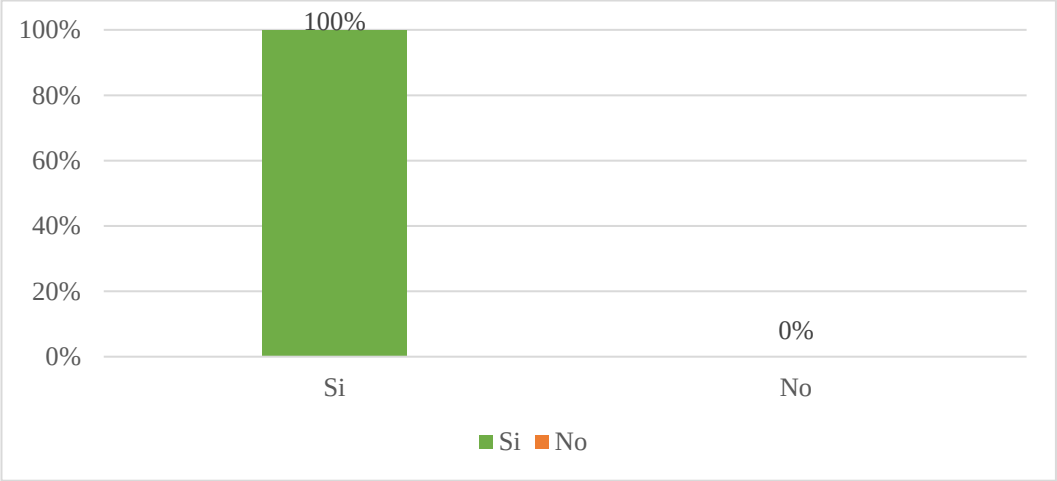
**4.** ¿Usted tiene una estructura basada en procesos de las actividades que ejecuta en su puesto de trabajo?

**Tabla 6.**
*Estructura de procesos de las actividades*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 6.**
*Estructura de procesos de las actividades*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado refleja que todos los empleados manejan una gestión por procesos para sus actividades, lo que facilita la estandarización y el control en su trabajo. Esto es beneficioso para el proyecto, sin embargo, como todo proceso necesita mejoras hay que hacer ajustes en algunos de ellos para orientar y capacitar en la importancia de implementar procesos claros para garantizar mayor eficiencia.

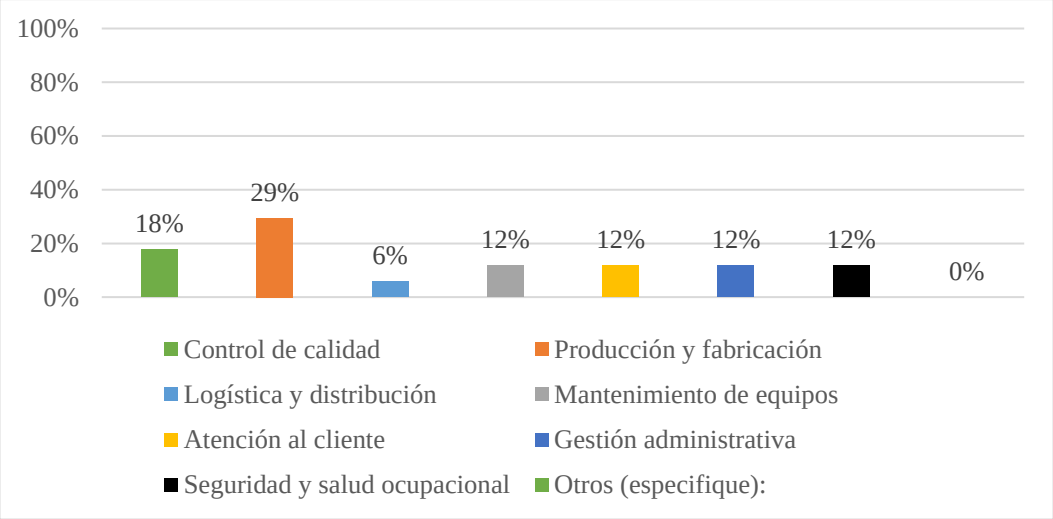
**5.** Cuáles son los procesos que usted maneja

**Tabla 7.**
*Procesos que maneja*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Control de calidad | **1** | 6% |
| Producción y fabricación | **10** | 59% |
| Logística y distribución | **1** | 6% |
| Mantenimiento de equipos | **1** | 6% |
| Atención al cliente | **2** | 12% |
| Gestión administrativa | 1 | 6% |
| Recursos Humanos | 1 | 6% |
| Otros (especifique): | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 7.**
*Procesos que maneja*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado refleja cómo la empresa ha distribuido sus procesos clave para su funcionamiento, los procesos de producción y fabricación, junto con el control de calidad, son los más relevantes, lo que destaca la importancia de estas áreas en el día a día de la empresa, la diversidad de procesos, como logística, mantenimiento, atención al cliente, gestión administrativa y seguridad, muestra una estructura bien organizada que cubre los aspectos fundamentales del negocio, esta distribución es útil para identificar áreas de mejora y optimizar la coordinación entre los distintos procesos dentro del proyecto.

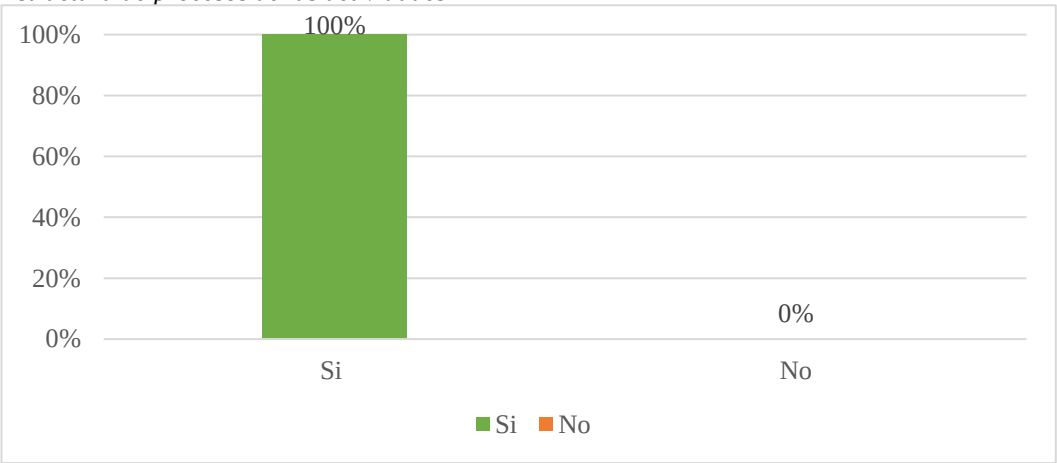
**6.** ¿Las funciones a usted asignadas están claramente definidas?

**Tabla 8.**
*Estructura de procesos de las actividades*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 8.**
*Estructura de procesos de las actividades*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** Como resultado tenemos que todos los trabajadores consideran que sus funciones están claramente definidas, lo que indica una organización estructurada dentro de la empresa, esto es positivo para el proyecto, ya que facilita la implementación o reajuste de mejoras en áreas específicas, aportando así funciones claras, roles y responsabilidades para optimizar la eficiencia y evitar confusiones en los procesos.

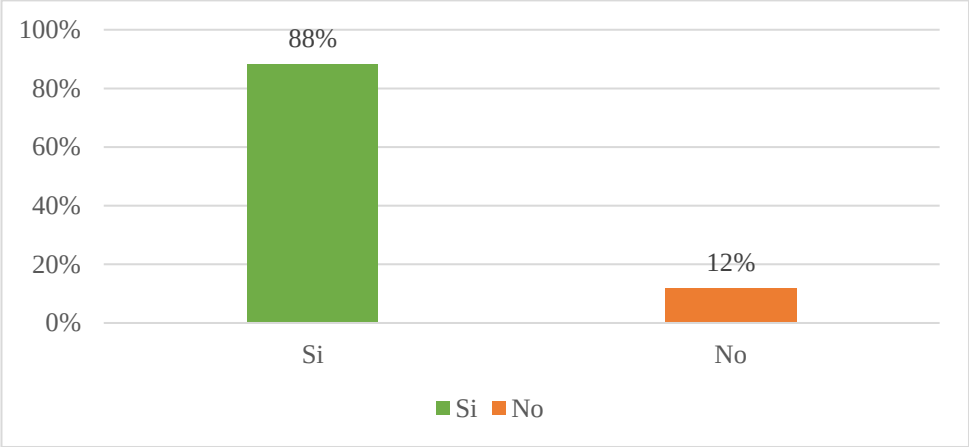
**7.** ¿Cuenta usted con un documento, manual o descripción oficial que detalle claramente sus funciones y responsabilidades en la empresa?

**Tabla 9.**
*Documento oficial de las funciones en la empresa*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 15 | 88% |
| No | 2 | 12% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 9.**
*Documento oficial de las funciones en la empresa*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado indica que casi la todos los empleados cuenta con un documento oficial que detalle claramente sus funciones y responsabilidades pero una pequeña parte no cuenta con un documento, lo que sugiere una oportunidad de mejora en la formalización de los procesos internos, esto es relevante para el proyecto, ya que contar con documentación clara facilitaría la gestión y la asignación de tareas, la falta de estos documentos resalta la necesidad de implementar manuales o descripciones oficiales para garantizar un mayor orden y eficiencia en el trabajo.

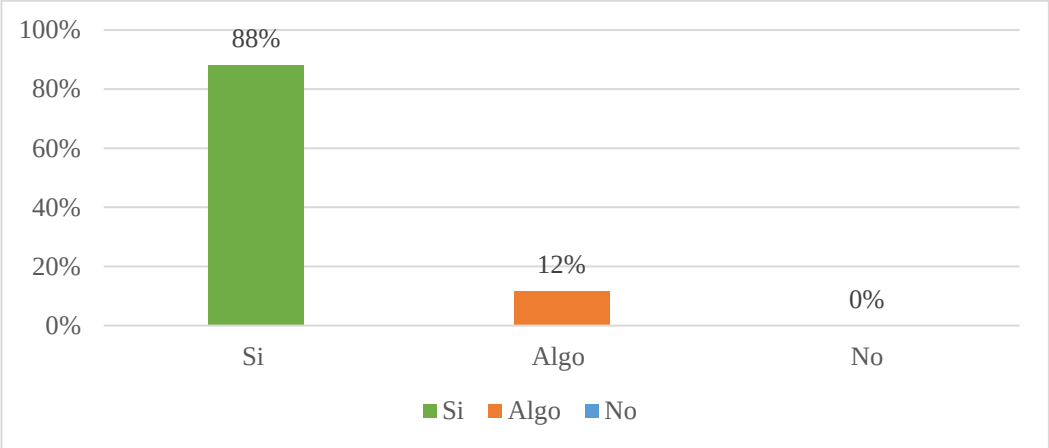
**8.** ¿Ha recibido usted capacitación para desarrollar correctamente las actividades que le han sido asignadas?

**Tabla 10.**
*Estructura de procesos de las actividades*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 15 | 88% |
| Algo | 2 | 12% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 10.**
*Estructura de procesos de las actividades*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que la mayoría de las participantes ha recibido capacitación para realizar sus actividades, lo cual es positivo para el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa, sin embargo, una parte significativa menciona haber recibido solo capacitación parcial, lo que indica que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la formación, este dato es clave para el proyecto, ya que resalta la necesidad de ofrecer programas de capacitación más completos para optimizar el desempeño y la eficiencia en las tareas asignadas.

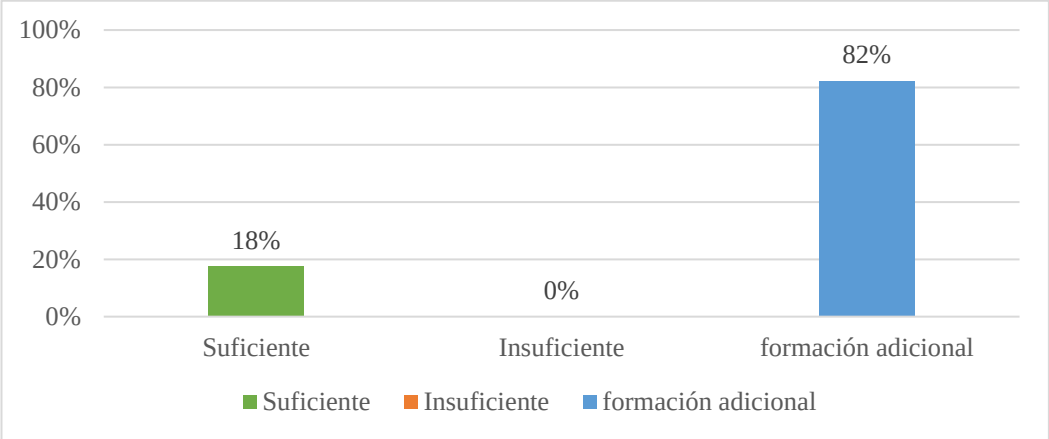
**9.** ¿Considera que la capacitación recibida sobre las actividades que desempeña fue suficiente o necesita formación adicional?

**Tabla 11.**
*Capacitación suficiente o formación adicional*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Suficiente | 3 | 18% |
| Insuficiente | 0 | 0% |
| Formación adicional | 14 | 82% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 11.**
*Capacitación suficiente o formación adicional*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que la mayoría de las participantes considera que la capacitación recibida no fue suficiente y que necesitan formación adicional, lo que resalta una oportunidad importante para mejorar los programas de capacitación, este dato es valioso para el proyecto, ya que indica que el personal requiere más recursos o entrenamiento específico para realizar sus tareas de manera más eficiente, la información adicional que se solicita es clave para diseñar un plan de capacitación más completo y ajustado a las necesidades del equipo.

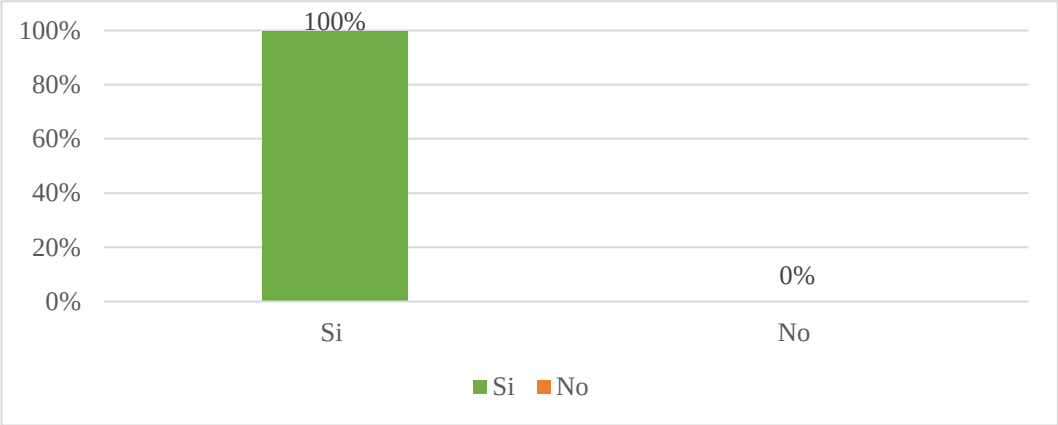
**10.** Usted maneja algún tipo de control de calidad

**Tabla 12.**
*Tabla Control de calidad*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 12.**
*Control de calidad*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que todas las participantes manejan algún tipo de control de calidad, lo que indica que la empresa valora y aplica estándares para garantizar la calidad en sus procesos, esto es fundamental para el proyecto, ya que permite partir de una base sólida en la que se puede mejorar y optimizar los controles existentes, la implementación de un control de calidad consistente es clave para asegurar la calidad del producto final y aumentar la competitividad de la empresa.

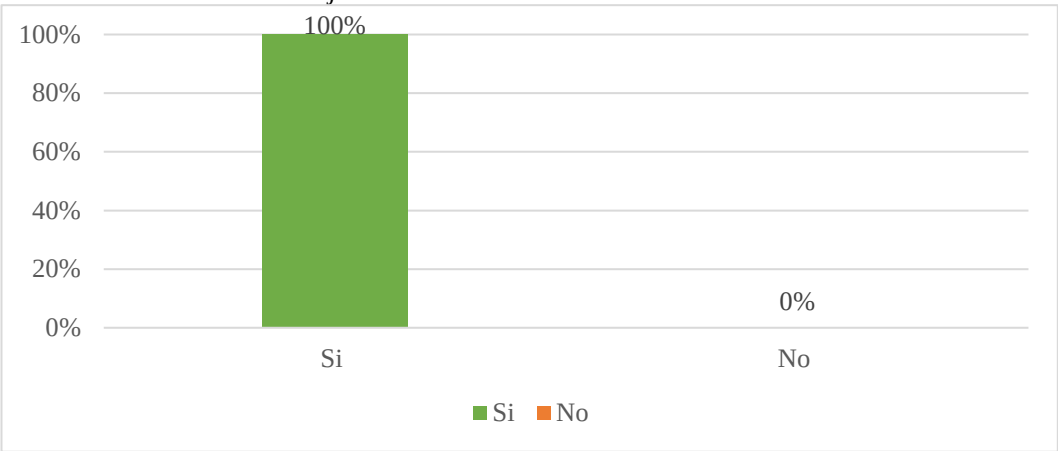
**11.** ¿Realiza alguna actividad relacionada con el control de calidad en su trabajo?

**Tabla 13.**
*Control de calidad en su trabajo*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 13.**
*Control de calidad en su trabajo*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que todas las participantes realizan alguna actividad relacionada con el control de calidad en su trabajo, lo que refleja un compromiso generalizado con la mejora continua, esto es beneficioso para el proyecto, ya que evidencia que la calidad es una prioridad dentro de la empresa, la implicación activa del personal en el control de calidad es clave para fortalecer los procesos y asegurar la consistencia en los resultados.

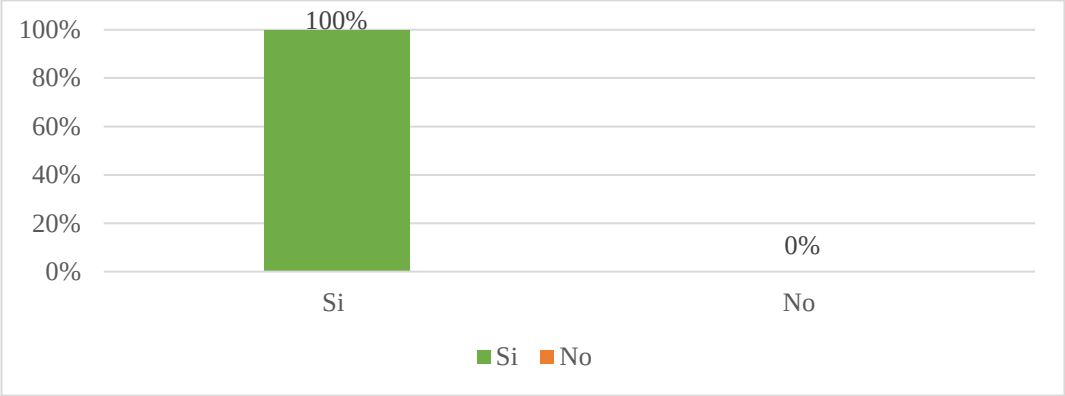
**12.** ¿Considera usted que los procesos son necesarios para asegurar la calidad en los resultados?

**Tabla 14.**
*Procesos son necesarios para asegurar la calidad*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 14.**
*Procesos son necesarios para asegurar la calidad*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que todas las participantes consideran que los procesos son necesarios para asegurar la calidad en los resultados, lo que indica una comprensión unificada sobre la importancia de los procesos en la gestión de calidad, este dato es clave para el proyecto, ya que resalta que la mejora de los procesos es fundamental para garantizar la consistencia y la alta calidad en los productos, además, asegura que el enfoque hacia la optimización de procesos será respaldado por todo el equipo.

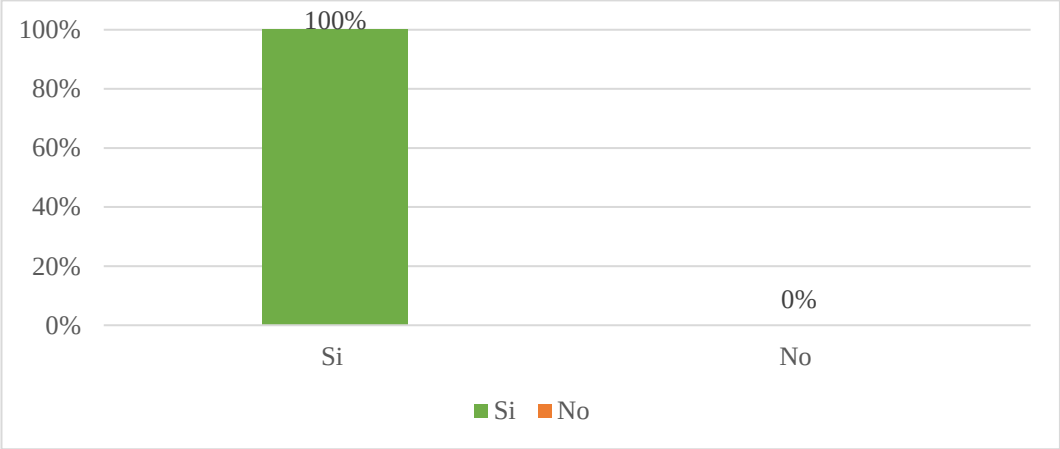
**13.** ¿Las pausas o interrupciones en los procesos afectan el rendimiento de las actividades en la empresa?

**Tabla 15.**
*Las pausas en procesos afectan el rendimiento*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 15.**
*Las pausas en procesos afectan el rendimiento*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que todas las participantes coinciden en que las pausas o interrupciones en los procesos afectan el rendimiento de las actividades, lo que subraya la importancia de mantener una operación continua y sin contratiempos, este dato es esencial para el proyecto, ya que resalta la necesidad de optimizar los procesos y reducir las interrupciones para mejorar la eficiencia, identificar y gestionar estas interrupciones permitirá aumentar la productividad y asegurar una ejecución más fluida de las actividades.

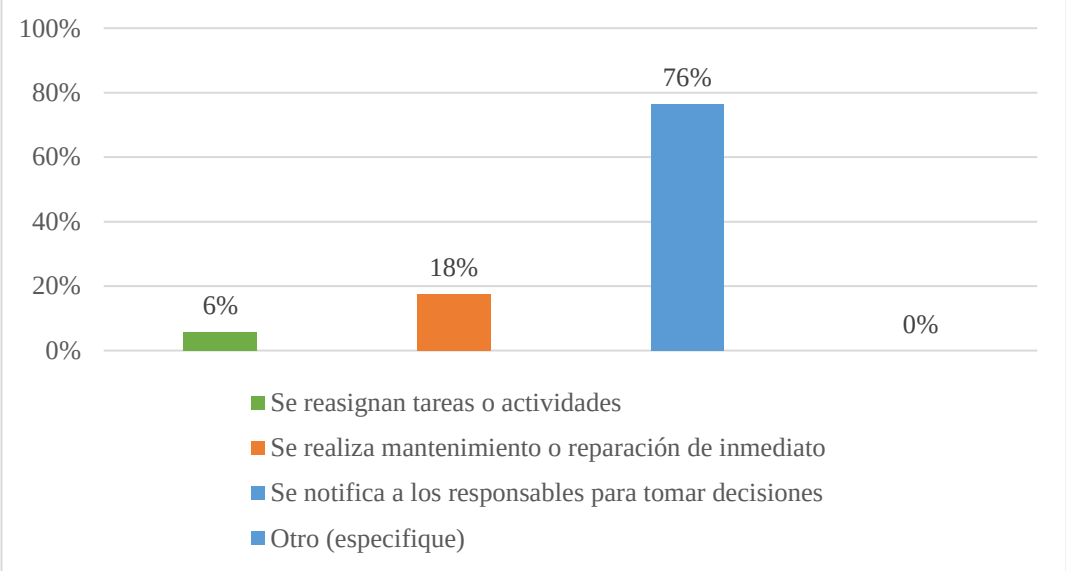
**14.** ¿Qué tipo de solución o proceso se sigue cuando hay pausas o interrupciones en las actividades de la empresa?

**Tabla 16.**
*Estructura de procesos de las actividades*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Se reasignan tareas o actividades | 1 | 6% |
| Se realiza mantenimiento o reparación de inmediato | 3 | 18% |
| Se notifica a los responsables para tomar decisiones | 13 | 76% |
| Otro (especifique) | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 16.**
*Estructura de procesos de las actividades*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que la mayoría de las participantes indica que, cuando ocurren pausas o interrupciones, se notifica a los responsables para tomar decisiones, lo que refleja un enfoque reactivo ante los contratiempos, este dato es útil para el proyecto, ya que resalta que la toma de decisiones es clave para solucionar problemas rápidamente, sin embargo, también sugiere que se podrían implementar procesos más proactivos para evitar interrupciones o mejorar la rapidez en la resolución de problemas.

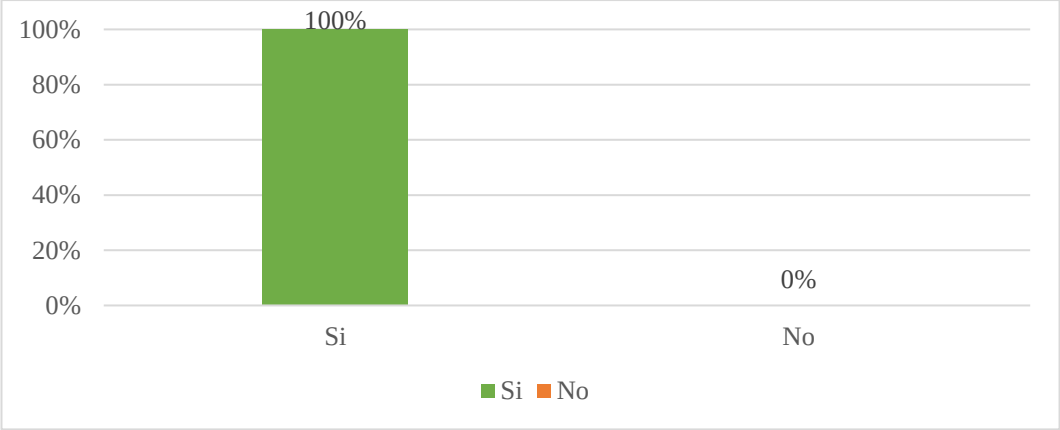
**15.** Considera usted que un sistema de gestión por procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa

**Tabla 17.**
*Sistema de procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa*

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Si | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **17** | **100%** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Figura 17.**
*Sistema de procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa*




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Análisis e Interpretación:** El resultado muestra que todas las empleados consideran que un sistema de gestión por procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa, lo que refleja una fuerte aceptación de la idea de optimizar la estructura organizacional, este dato es fundamental para el proyecto, ya que indica que el equipo está dispuesto a adoptar un enfoque más sistemático para mejorar la eficiencia, implementar un sistema de gestión por procesos ayudará a agilizar las operaciones y garantizar una mayor coherencia en el desarrollo de las actividades.

**Análisis e Interpretación General:** La encuesta refleja que la Asociación de Productoras de San Gerardo está conformada exclusivamente por mujeres, mayoritariamente en el rango de edad de 31 a 50 años, lo que destaca su experiencia y liderazgo en la producción de chocolate. Aunque la mayoría considera que sus procesos y funciones están bien definidos, se identifican áreas que requieren mejoras, como la formalización de manuales y capacitación más específica.

La empresa cuenta con procesos organizados y un compromiso con el control de calidad, pues todas las participantes realizan actividades relacionadas con esta área, evidenciando su importancia en las operaciones. Sin embargo, también se resalta la necesidad de optimizar las actividades para evitar pausas e interrupciones, que se perciben como un obstáculo para el rendimiento.

Finalmente, las participantes muestran una aceptación total hacia la implementación de un sistema de gestión por procesos, reconociéndolo como una herramienta clave para mejorar la gestión y la eficiencia en la organización. Estos resultados son fundamentales para orientar el proyecto hacia el fortalecimiento de procesos, capacitación y gestión estratégica.

# CAPITULO V

## PROPUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

| | |
|---|---|
|  | **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA** |
|  | **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** |

**Tema:**

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CHOCOLATES, EN LA ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA, CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."


**EQUIPO DE TRABAJO:**

BRAYAN ORLANDO CAJO MONTOYA

BYRON DAVID PALIZ AYALA

**DIRECTOR:**

ING. EDDY ALVARADO P

**PARES ACADEMICOS:**

DR. MARLON GARCÍA S.

DR. RICARDO VILLACIS M.


GUARANDA-ECUADOR

2025

## 5.2. Justificación

En un ámbito productivo y competitivo como el de la producción de chocolates, resulta esencial contar con procesos eficientes, estandarizados y enfocados en la mejora continua. La Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo, ubicada en el cantón Echeandía, provincia Bolívar, enfrenta diversos desafíos, como la falta de procedimientos claros y oportunidades limitadas para la capacitación técnica de sus integrantes. Estos problemas afectan directamente la productividad, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de sus operaciones en un mercado cada vez más exigente.

La presente propuesta tiene como propósito desarrollar estrategias que se puedan implementar una gestión por procesos donde está permita optimizar la producción de chocolates, asegurando una mayor eficiencia operativa y mejor calidad del producto. Para lograrlo, se plantea el desarrollo de un plan integral de capacitación, orientado a fortalecer las competencias técnicas y operativas del equipo de trabajo mediante talleres prácticos y teóricos. Este proceso formativo abarcará desde la identificación y análisis de las etapas críticas de producción hasta la implementación de buenas prácticas, estándares de calidad y herramientas de mejora continua.

Este enfoque integral no solo beneficiará la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades productivas, sino que también empoderará a las productoras al proporcionarles conocimientos técnicos actualizados y herramientas para el desarrollo de sus competencias. Con una gestión por procesos efectiva, la Asociación podrá fortalecer su posicionamiento en el mercado, satisfacer las demandas de los consumidores y mejorar la rentabilidad de su producción de chocolates.

Finalmente, esta propuesta responde a la necesidad de promover el desarrollo sostenible dentro de la comunidad de San Gerardo, impulsando un modelo productivo más eficiente, competitivo y alineado con las tendencias del mercado actual.

## 5.1. Objetivos de la propuesta

### 5.1.2. Objetivo General

- Proponer estrategias para el mejoramiento de los procesos productivos en la Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo Echeandía.

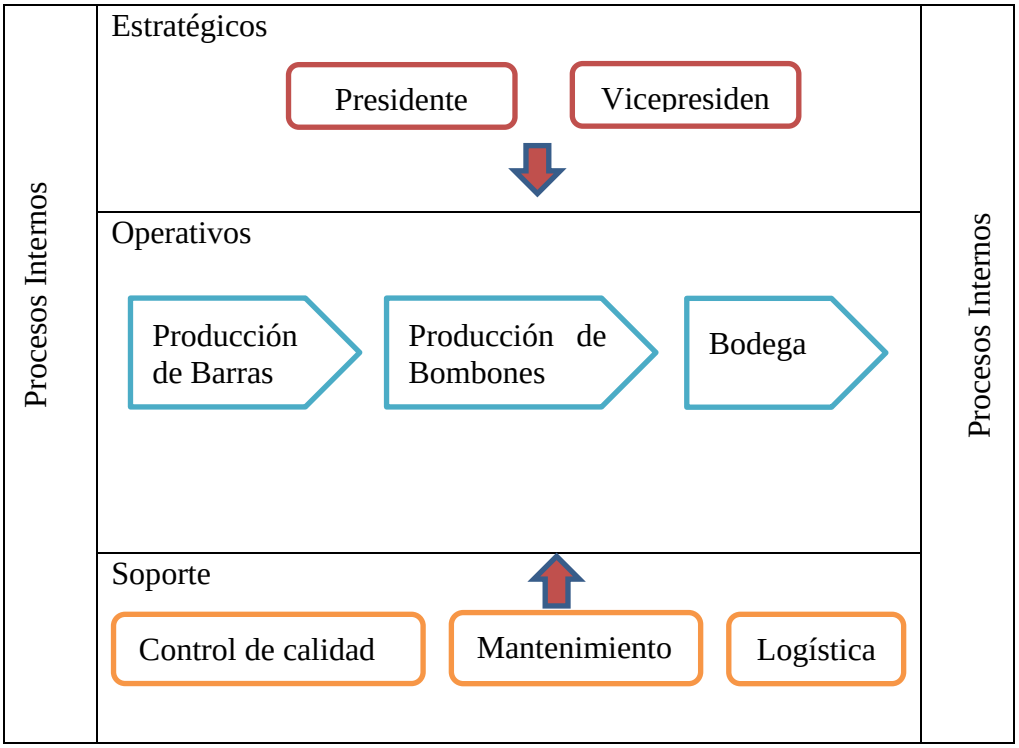
### 5.1.3. Objetivos específicos:

- Realizar un análisis de los procesos actuales de la organización para identificar puntos críticos y áreas de mejora para optimizar la eficiencia operativa.
- Desarrollar el manual de procesos, incorporando mejores prácticas, normativas vigentes y procedimientos que aseguren la mejora continua en las operaciones de la organización.
- Proponer un plan de capacitación para el personal, con un enfoque en el fortalecimiento de competencias técnicas y operativas que optimicen el desempeño organizacional durante un periodo de dos años.

**Listado de procesos que se analizaron**

1. Control de calidad
2. Producción
3. Logística
4. Atención al cliente
5. Gestión administrativa
6. Recursos humanos

**Mapa de procesos interno**




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

## Procesos estratégicos de la Asociación de Productores San Gerardo de Echeandía

### Misión

Elaborar chocolates de calidad utilizando cacao fino de aroma, brindando a nuestros clientes una experiencia única y satisfactoria.

### Visión

Para el 2030, ser la empresa líder en la industria de chocolates de cacao fino de aroma en el mercado nacional.

**Valores**

**Cacao con Propósito**: Chocolate delicioso con impacto positivo.

**Experiencia Sensorial**: Cada bocado despierta emociones.

**Raíces y Futuro**: Tradición e innovación en cada creación.

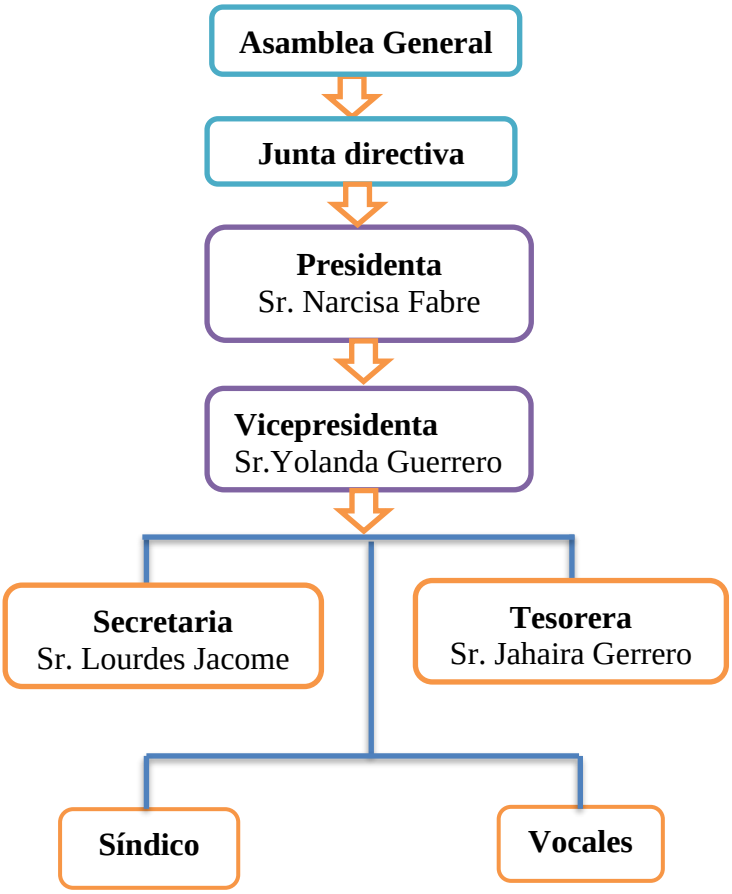
**Dulce Transparencia**: Ingredientes y procesos honestos.

**Sabor que Conecta**: Chocolate que une a las personas.

**Consciencia Verde**: Sostenibilidad en cada tableta.

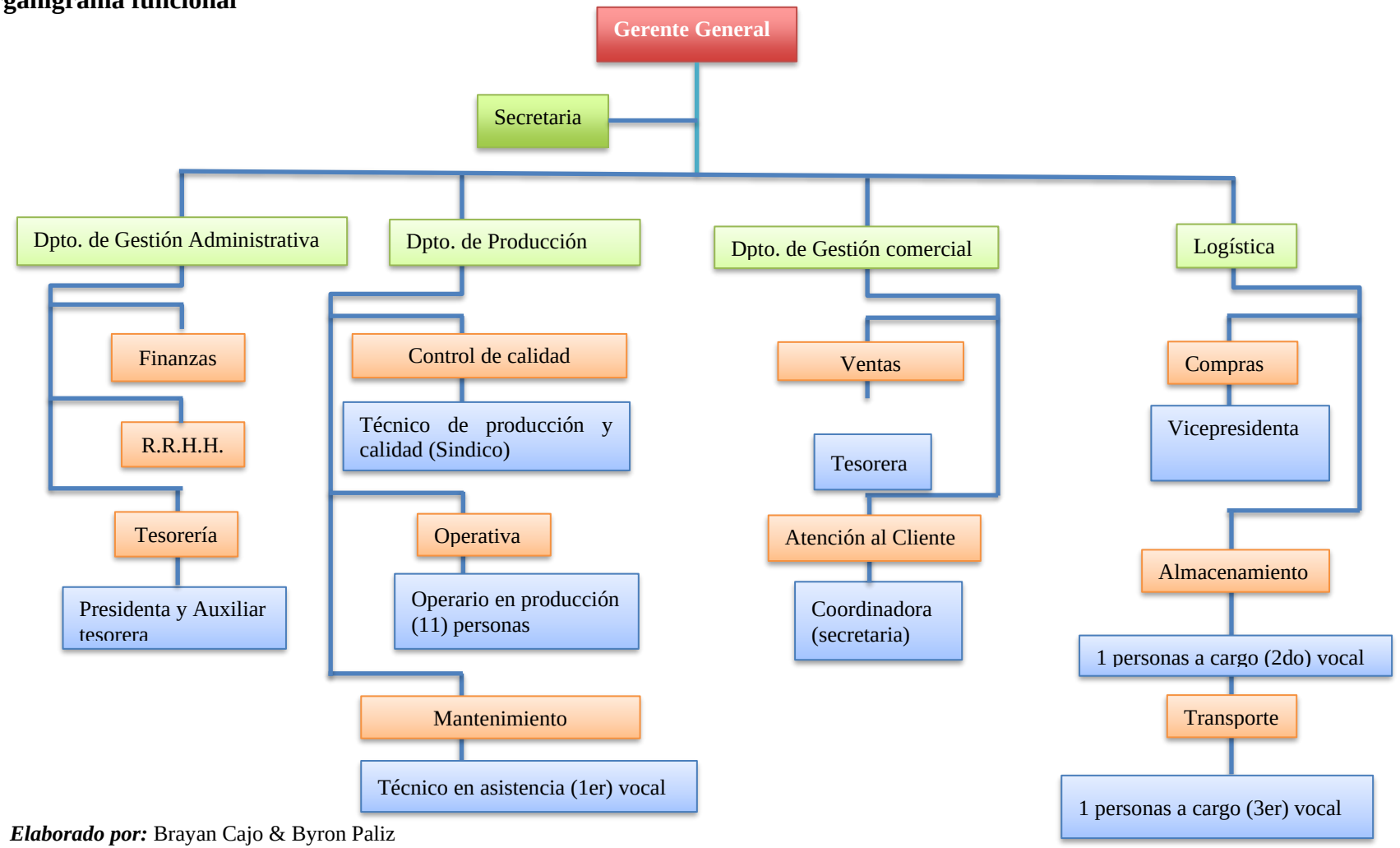
**Maestría Artesanal:** Pasión y precisión en cada pieza.

**Distribución de los directivos de la Asociación De Grupo De Productoras De San Gerardo Echeandía**




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Organigrama funcional**




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Procedimiento de Planificación Anual**

**Responsables:**

- **Presidente:** Coordina las reuniones y supervisa el cumplimiento de acuerdos.
- **Vicepresidente:** Apoya al presidente y organiza la logística de las reuniones. Participa activamente en la toma de decisiones y el seguimiento de objetivos.

**Pasos de Planificación Anual:**

1. **Reuniones Estratégicas (1 vez al año, enero):**
    - Analizar los mercados (demanda, precios y tendencias).
    - Revisar la cartera de productos (barras, bombones, trufas) y proponer innovaciones.
    - Evaluar proveedores: calidad, costos y tiempos de entrega.
    - Definir estrategias de compra conjunta de insumos.
    - Establecer metas de producción y ventas para el año.
2. **Control de Compras:**
    - Mantener un registro detallado de qué se compró, a quién, cuánto costó y cómo se realizó la compra (efectivo, crédito, etc.).
    - Realizar compras de insumos clave (cacao, manteca de cacao, moldes, empaques) trimestralmente para optimizar costos.
    - Las compras de insumos se hacen cada 3 meses, dependiendo del inventario y la demanda de producción.
3. **Reuniones de Revisión (Cada 6 meses):**
    - Evaluar el avance en la producción y ventas.
    - Identificar necesidades adicionales o ajustes en los planes.

- Revisar el cronograma de producción y ajustarlo si es necesario.

**Cronograma General de seguimiento de producción**

| N° | Actividades | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Mensual | Trimestral | Anual |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Producción** | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 1 | Barras | | | | | | | | | | | | | 1600 | 4800 | **19,200** |
| 2 | Bombones | | | | | | | | | | | | | 1500 | 4500 | **18,000** |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | | | |
| 3 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| | Barras | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Bombones | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Julio | | | | Agosto | | | | Septiembre | | | | | | |
| 5 | Barras | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Bombones | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | | | |
| 7 | Barras | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Bombones | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Cronograma Anual de seguimiento**

| Mes | Actividad Principal |
|---|---|
| **Enero- Junio** | Primera reunión de revisión semestral. |
| **Julio-Diciembre** | Segunda reunión de revisión semestral y cierre de resultados. |
| **Diciembre** | Planificación estratégica anual. |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Cronograma Semanal:**

| Día | Actividad | Duración |
|---|---|---|
| **Lunes** | Producción de barras (lote 1) 400 | 8 horas |
| **Martes** | Producción de Bombones (lote 1) 375 | 8 horas |
| **Miércoles** | Supervisión del Refinado 72 horas (barras & Bombones | 30 min |
| **Jueves** | Supervisión del Refinado 72 horas (barras & Bombones | 30 min |
| **Viernes** | Moldeado y Empaquetado (barras) | Todo el día |
| **Lunes a Sábado** | Limpieza posterior a cada sesión de producción | 1 hora |
| **Sábado** | Moldeado y Empaquetado (bombón) | Todo el día |
| **Domingo** | Revisión de inventarios y planeación semanal | 2 horas |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Cronograma de seguimiento de Producción para Barras y Bombones**

**Frecuencia de Producción:**

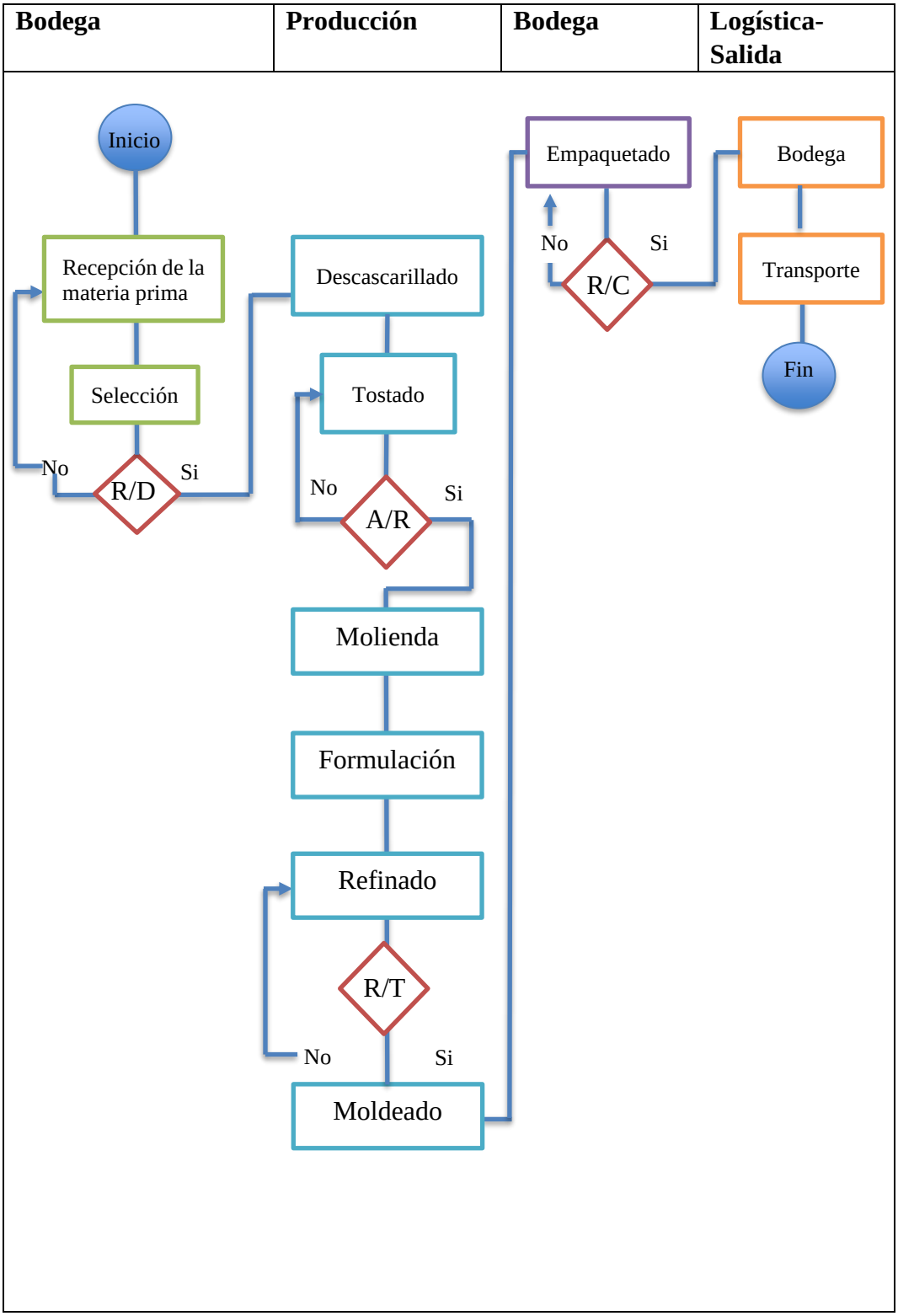
- **Barras:** Producción semanal (lunes), revisión del refinado (martes, miércoles, jueves) moldeado y empaquetado (viernes)
- **Bombones:** Producción semanal (martes), revisión del refinado (miércoles, jueves, viernes) moldeado y empaquetado (sábado)

**Tiempo Estimado de Producción por Lote:**

- **Barras:** 5 días (que constan el primer día la de 8 horas de elaboración del chocolate) 30 minutos cada día (revisión del refinado que tarda 72 horas para que coja el sabor y textura) y un día (moldeo y empaquetado).
- **Bombones:** 5 días (que constan el primer día la de 8 horas de elaboración del chocolate) 30 minutos cada día (revisión del refinado que tarda 72 horas para que coja el sabor y textura) y un día (moldeo y empaquetado).

## Procesos Operativos

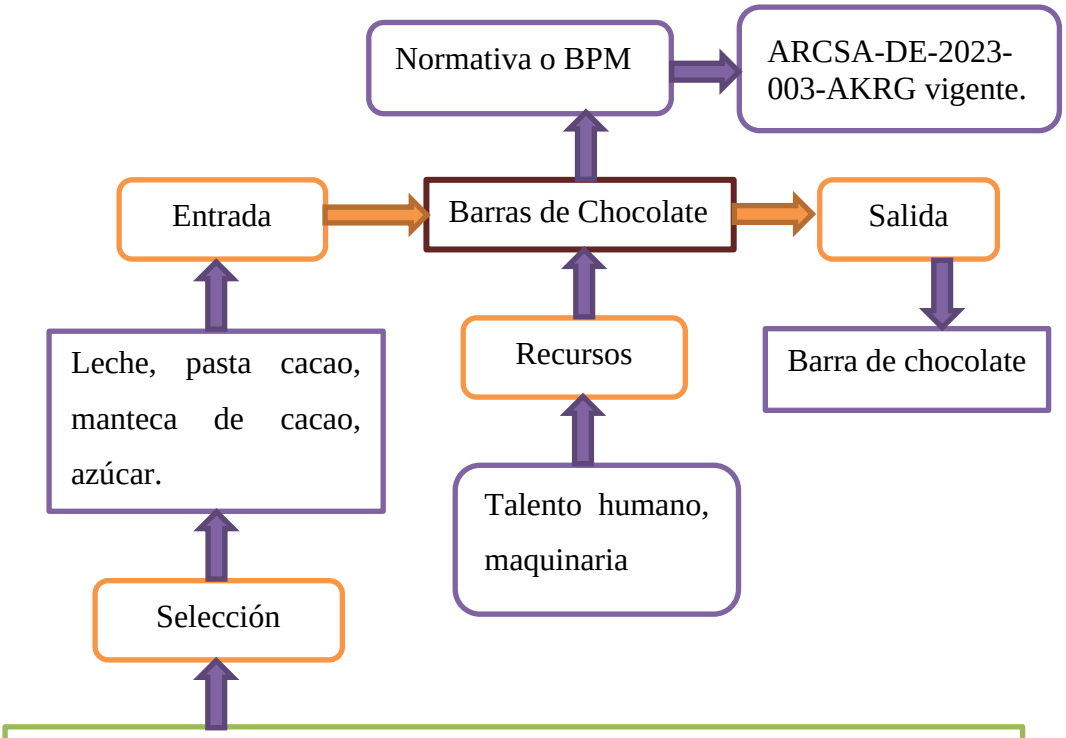
### Diagrama general




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Diagrama por producto**

**Barras**




**Cacao:** Granos frescos, sin moho ni impurezas.

**Manteca de cacao:** Debe ser blanca o amarillenta y libre de impurezas.

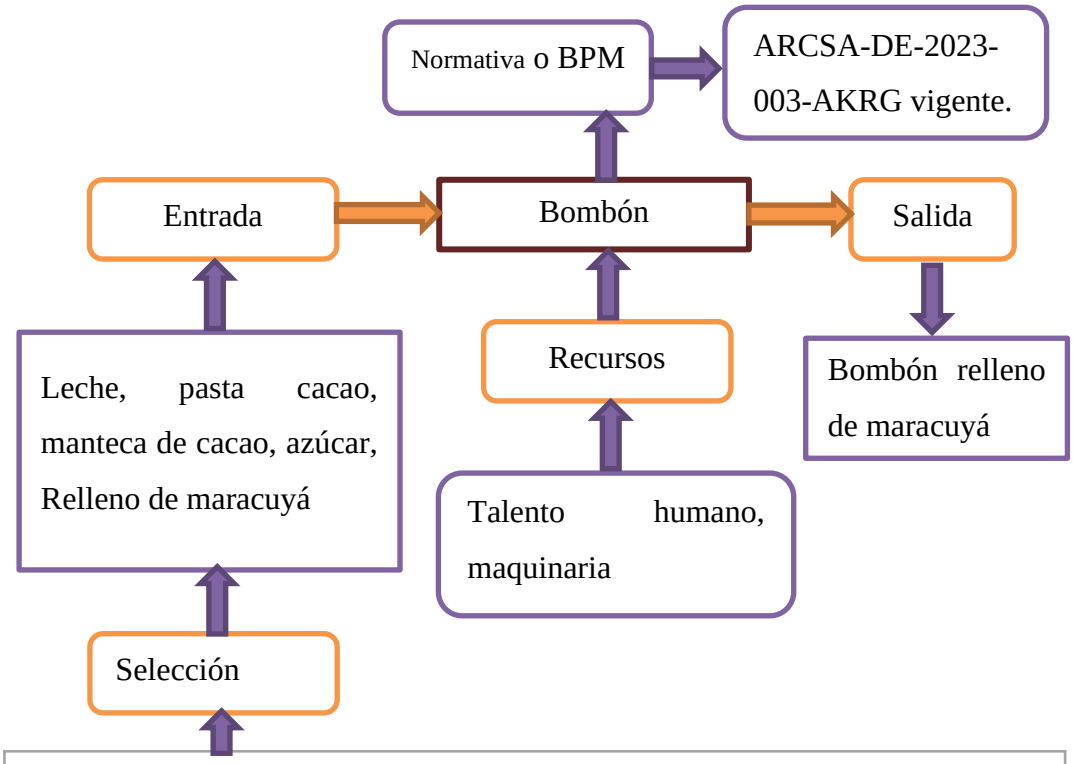
Almacenar en lugar fresco y seco.

**Pasta de cacao:** Debe ser fina y libre de grumos.

**Azúcar:** Blanca refinada sin humedad. Almacenar en envases herméticos.

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Bombones**




**Cacao:** Granos frescos, sin moho ni impurezas.

**Manteca de cacao:** Debe ser blanca o amarillenta y libre de impurezas. Almacenar en lugar fresco y seco.

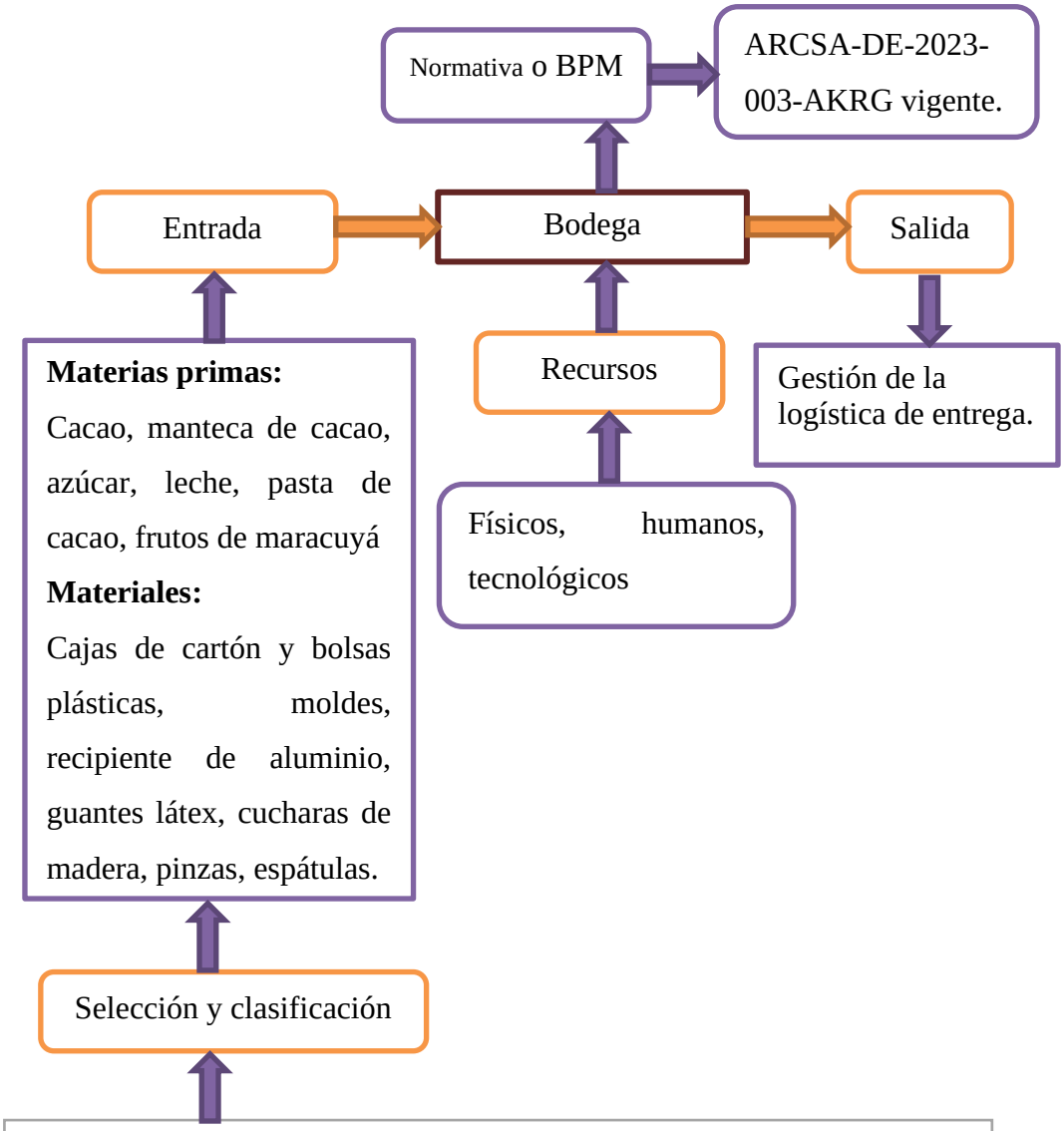
**Pasta de cacao:** Debe ser fina y libre de grumos.

**Azúcar:** Blanca refinada sin humedad. Almacenar en envases herméticos.

**Maracuyá:** Fresca, madura y sin daños.

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Bodega**




***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Propuesta de Procesos para la Asociación de productores san Gerardo Echeandía**

## 1. Manual de Procesos del área Administrativa

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDA-01 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Gestión Administrativa | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

1. **Identificación del Proceso**

   **1.1 Nombre del Proceso**: Gestión Administrativa

   **1.2 Área Titular**: Departamento Administrativo

   **1.3 Objetivo**: Administrar los recursos humanos, financieros y materiales de manera eficiente, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

   **1.4 Resultados Esperados**: Recursos optimizados, operaciones bien organizadas y cumplimiento de metas administrativas.

2. **Límites**:

   **2.1 Punto Inicial**: Planificación de recursos y actividades.

   **2.2 Punto Final**: Evaluación de resultados administrativos.

3. **Formatos o Impresos**:

   Registro de Inventarios, Informe Financiero, Plan de Actividades

4. **Valor Agregado**: Operaciones organizadas que optimizan los recursos y reducen costos, promoviendo el crecimiento de la empresa.
5. **Riesgos**: Falta de control en el manejo de recursos, Errores en la planificación y distribución de responsabilidades.
6. **Controles Ejercidos**: Supervisión constante de recursos, control financiero y monitoreo de actividades.

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso del área Administrativa**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Recursos humanos, financieros y materiales | Planificación, control y evaluación de actividades | Recursos utilizados de forma eficiente |
| Plan estratégico | Asignación y monitoreo de tareas | Cumplimiento de metas organizacionales |
| Documentos administrativos | Elaboración de reportes e informes | Operaciones organizadas y transparentes |

**Nota.** *Elaboración propia*

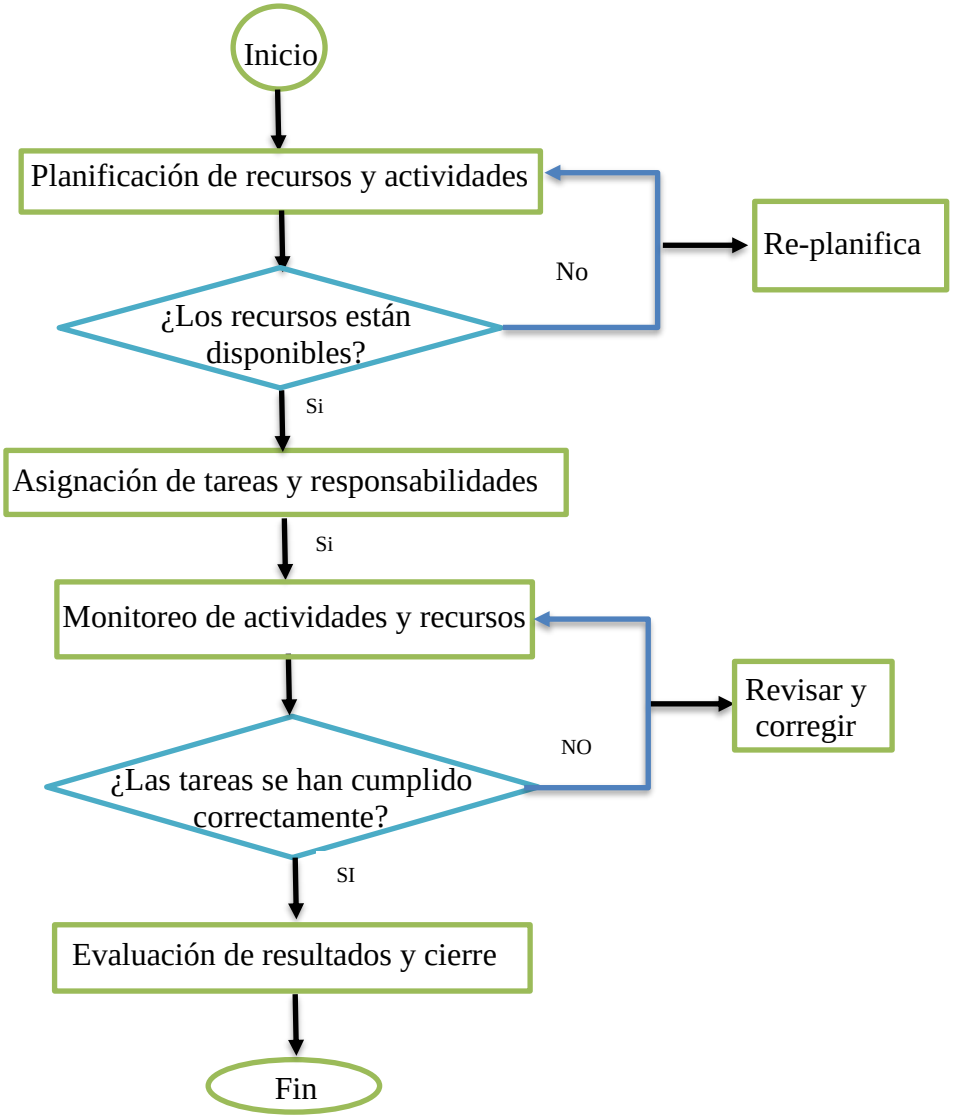
**Descripción especifica del proceso del área Administrativa**

| N.º | Procedimiento | Responsable del Área de Administración | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Planificación de actividades | Administrador (Presidenta) | 2 horas | Mensual |
| 2 | Gestión de inventarios | Administrador (Presidenta) | 1 hora | Semanal |
| 3 | Control financiero | Contador (Presidenta) | 2 horas | Mensual |
| 4 | Monitoreo de tareas asignadas | Administrador (Auxiliar tesorera) | 1 hora | Diaria |
| 5 | Evaluación de resultados administrativos | Administrador (Auxiliar tesorera) | 3 horas | Mensual |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso del área Administrativa**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | **Código:** DFDA-01 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso del área Administrativa | **ÁREA RESPONSABLE:** Departamento Administrativo |




**Nota.** *Elaboración propia*

## 1.1. Manual de Procedimiento del área Administrativa en planificación de actividades

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDA-01-02 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Planificación de Actividades | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **2. Identificación del procedimiento**<br>**2.1. Nombre del Procedimiento:** Planificación de Actividades<br>**2.2. Responsable:** Administrador (Presidenta y Auxiliar Tesorera)<br>**2.3. Objetivo:** Establecer un plan organizado para la distribución de recursos y actividades. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Analizar las necesidades operativas de cada área.<br>**2.** Establecer metas y asignar recursos humanos, financieros y materiales.<br>**3.** Documentar el plan en el Formato de Planificación de Actividades.<br>**4.** Comunicar el plan a las áreas correspondientes. | | |
| **Riesgos:** Falta de claridad en la planificación o asignación insuficiente de recursos.<br>**Controles:** Revisión previa del plan con los responsables de cada área. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 1.1.1. Manual de Procedimiento del área Administrativa en Gestión de Inventarios

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDA-01-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Gestión de Inventarios | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **3. Identificación del procedimiento**<br>**3.1. Nombre del Procedimiento:** Gestión de Inventarios<br>**3.2. Responsable:** Administrador (Presidenta y Auxiliar Tesorera)<br>**3.3. Objetivo:** Controlar y registrar el estado de los materiales e insumos para evitar faltantes o excesos. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Verificar las existencias de materiales y productos en inventario.<br>**2.** Actualizar el Registro de Inventarios con las entradas y salidas.<br>**3.** Identificar posibles faltantes o sobrantes y reportarlos al administrador.<br>**4.** Proponer la reposición o redistribución según las necesidades operativas. | | |
| **Riesgos:** Pérdida de materiales por falta de control o errores en los registros.<br>**Controles:** Revisión periódica de inventarios y conciliaciones regulares. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 1.1.2. Manual de Procedimiento del área Administrativa en Control Financiero

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDA -01-04 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Control Financiero | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **4. Identificación del procedimiento**<br>**4.1. Nombre del Procedimiento:** Control Financiero<br>**4.2. Responsable:** Contador (Presidenta)<br>**4.3. Objetivo:** Administrar los ingresos y egresos para mantener una situación financiera saludable. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Registrar todos los ingresos y egresos en el sistema contable.<br>**2.** Analizar los balances mensuales para identificar tendencias financieras.<br>**3.** Preparar y presentar el Informe Financiero Mensual al administrador.<br>**4.** Proponer ajustes o estrategias para mejorar la administración de los recursos financieros. | | |
| **Riesgos:** Errores en los registros financieros que afecten la toma de decisiones.<br>**Controles:** Supervisión directa y auditorías periódicas. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 1.1.3. Manual de Procedimiento del área Administrativa en Control Financiero

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDA-01-05 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Evaluación de Resultados Administrativos | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **5. Identificación del procedimiento**<br>**5.1. Nombre del Procedimiento:** Evaluación de Resultados Administrativos<br>**5.2. Responsable:** Administrador (Presidenta y Auxiliar Tesorera)<br>**5.3. Objetivo:** Revisar el cumplimiento de metas administrativas y proponer mejoras. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Recopilar información sobre las actividades realizadas en cada área.<br>**2.** Comparar los resultados obtenidos con las metas establecidas.<br>**3.** Identificar áreas de mejora y desarrollar un plan de acción.<br>**4.** Documentar los hallazgos en un Informe de Evaluación Administrativa. | | |
| **Riesgos:** Falta de seguimiento a las mejoras propuestas.<br>**Controles:** Inclusión de responsables y plazos específicos en el plan de acción. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

## 1.2. Manual de Funciones del área Administrativa

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDA-01-06 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Funciones:** Área Administrativa | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**5. Identificación del Cargo**

**5.1. Cargo:** Administrador

**5.2. Área:** Administrativa (Presidenta y Auxiliar Tesorera)

**5.3. Responsable Directo:** Gerente General

**5.4. Objetivo del Cargo:** Coordinar y supervisar todas las actividades administrativas, asegurando el uso eficiente de los recursos.

**Funciones del Cargo:**

1. Planificar actividades y distribuir recursos para cada área.
2. Monitorear la ejecución de tareas y garantizar el cumplimiento de las metas.
3. Supervisar la gestión de inventarios y recursos materiales.
4. Analizar y aprobar los informes financieros y operativos.
5. Proponer mejoras en los procesos administrativos.

**Requisitos del Cargo:**

**Educación:** Profesional en Administración, Contabilidad o áreas afines.

**Experiencia:** Mínimo 3 años en puestos administrativos.

**Competencias:**

- Capacidad de organización y liderazgo.
- Conocimientos en gestión financiera y control de inventarios.
- Habilidad para tomar decisiones estratégicas.

**Nota.** *Elaboración propia*

## 2. Manual de Procesos del Área de Recursos Humanos

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPRH-02 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Gestión de Recursos Humanos | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

1. **Identificación del Proceso**
   - **1.1 Área Titular**: Recursos Humanos
   - **1.2 Objetivo**: Garantizar una gestión eficiente del talento humano mediante procesos de selección, capacitación, desarrollo y bienestar laboral.
   - **1.3 Resultados Esperados**: Optimización del desempeño organizacional, cumplimiento de normativas laborales y promoción de un clima laboral positivo.
2. **Límites**:
   - **2.1 Punto Inicial**: Evaluación de necesidades del personal en cada área.
   - **2.2 Punto Final**: Implementación de estrategias de desarrollo del personal y retención del talento.
3. **Formatos o Impresos**:
   Matriz de Competencias, Registro de Capacitaciones, Evaluación de Desempeño
4. **Valor Agregado**: Una gestión eficiente del talento humano mejora la productividad, la satisfacción laboral y el cumplimiento normativo.
5. **Riesgos**: Falta de personal calificado, alta rotación de empleados.
6. **Controles Ejercidos**: Evaluaciones periódicas, monitoreo del clima laboral y actualización de políticas de gestión del talento.

**Observaciones:**

**Descripción General de Recursos Humanos**

| **Entradas o Insumos** | **Proceso de Transformación** | **Salidas o Resultados** |
|---|---|---|
| Normativas laborales | Evaluación, planificación e implementación de estrategias | Equipo humano motivado y capacitado |
| Perfiles de puestos | Selección y contratación | Integración efectiva de nuevos colaboradores |
| Evaluaciones de desempeño | Análisis y aplicación de planes de mejora | Desarrollo profesional y crecimiento organizacional |

**Nota.** *Elaboración propia*

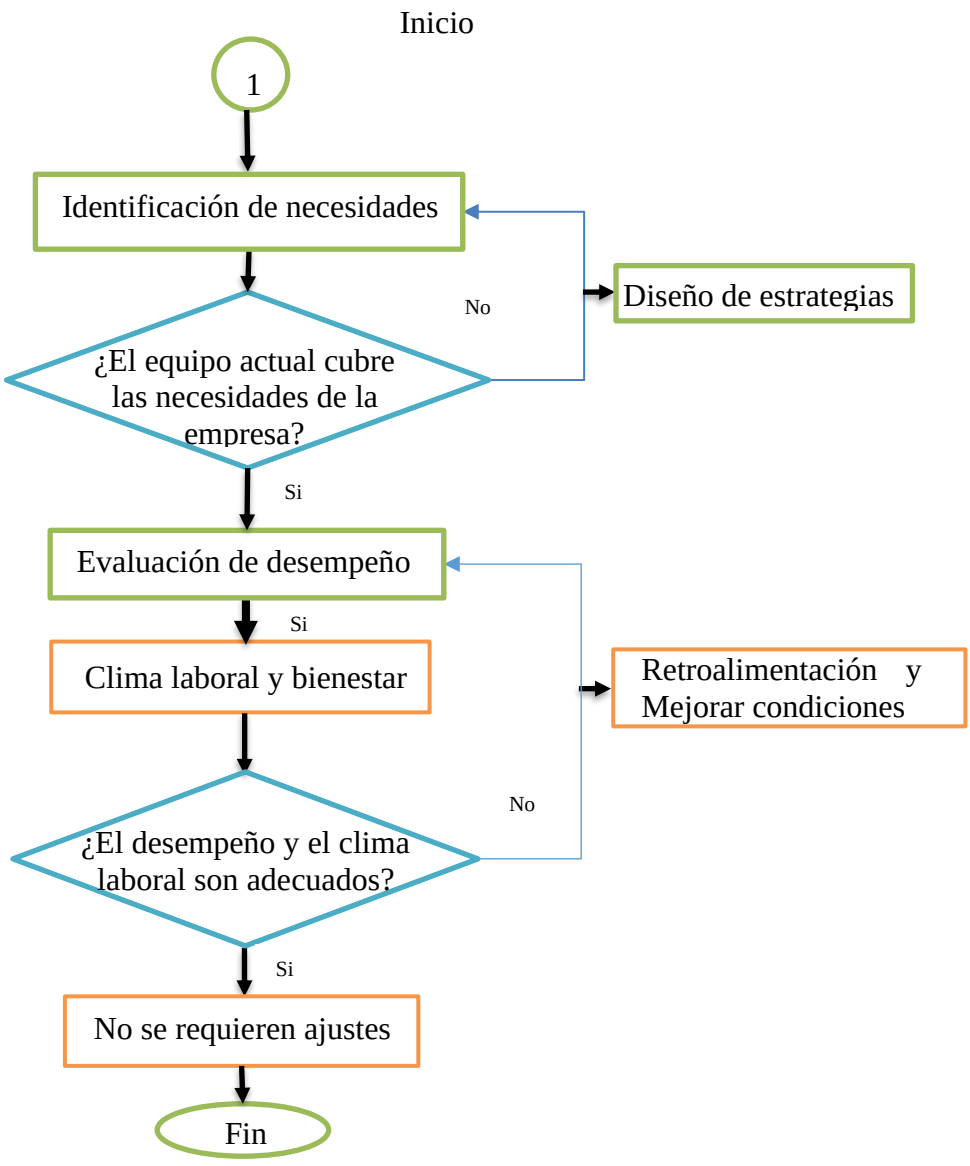
**Descripción especifica del proceso de Recursos Humanos**

| **N.º** | **Procedimiento** | **Responsable del Área de Recursos Humanos** | **Tiempo Estimado** | **Frecuencia** |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Identificación de necesidades del personal | Analista de RRHH (Tesorera) | 2 horas | Trimestral |
| 2 | Desarrollo profesional y formación | Analista de RRHH (Tesorera) | 3 horas | Continua |
| 3 | Capacitación y desarrollo | Analista de RRHH (Tesorera) | Variable | Continua |
| 4 | Evaluación del desempeño | Analista de RRHH (Tesorera) | Variable | Anual |
| 5 | Clima laboral y bienestar | Analista de RRHH (Tesorera) | 1 hora | Semestral |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso recursos Humanos**

| NOMBRE DEL PROCESO | **Código:** DFPRH-02 |
|---|---|
| **Diagrama de Flujo del Proceso recursos Humanos** | **ÁREA RESPONSABLE:** R.R.H.H. |




**Nota.** *Elaboración propia*

## 2.1. Manual de procedimiento del Área De Recursos Humanos

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>MPARH-02-01</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Procedimientos:<br>Gestión Integral de Recursos Humanos</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">2. Identificación del procedimiento<br>2.1. Nombre del Procedimiento: Gestión Integral de Recursos Humanos<br>2.2. Responsable: Analista de Recursos Humanos (Tesorera)<br>2.3. Objetivo: Garantizar una administración eficiente del talento humano mediante la identificación de necesidades, formación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Descripción:<br>1. Identificación de Necesidades del Personal:<br>• Evaluar la carga laboral y competencias clave requeridas.<br>• Mejorar la distribución del talento humano y elaborar informes.<br>• Implementación de herramientas de análisis para evitar déficit o sobrecarga de trabajo.<br>2. Desarrollo Profesional y Formación:<br>• Diseñar programas de formación continua y certificaciones.<br>• Fomentar una cultura de aprendizaje y promoción interna.<br>• Incentivar la participación mediante reconocimientos y beneficios.<br>3. Capacitación y Desarrollo:<br>• Definir temáticas alineadas con las necesidades organizacionales.<br>• Coordinar programas de formación interna y externa.<br>• Evaluar el impacto y satisfacción de los colaboradores.<br>4. Evaluación del Desempeño:<br>• Aplicar diferentes métodos de evaluación del rendimiento.<br>• Analizar resultados y definir planes de acción para mejoras.</td></tr>
</table>

| |
|---|
| • Capacitar a los evaluadores para garantizar una medición justa.<br>**5.** Clima Laboral y Bienestar:<br>• Diseñar programas de bienestar con actividades recreativas y de salud.<br>• Implementar encuestas para evaluar el ambiente laboral.<br>• Promover el equilibrio entre la vida laboral y personal. |
| **Riesgos:**<br>Identificación errónea de necesidades.<br>Baja participación en programas de desarrollo.<br>Sesgo en la evaluación del desempeño.<br>Reducción del impacto de bienestar por falta de interés.<br>**Controles:**<br>Implementación de herramientas de análisis y evaluación de desempeño.<br>Uso de incentivos y reconocimiento en formación y bienestar.<br>Aplicación de metodologías objetivas en la evaluación del personal. |
| **Observaciones:** |

**Nota.** *Elaboración propia*

## 2.2. Manual de Funciones del Área de Recursos Humanos

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>MPARH-02</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Funciones:<br>Área de Recursos Humanos</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">6. Identificación del Cargo<br>6.1. Cargo: Analista de Recursos Humanos (Tesorera)<br>6.2. Área: Recursos Humanos<br>6.3. Responsable Directo: Coordinador de Recursos Humanos<br>6.4. Objetivo del Cargo: Garantizar una gestión eficiente del talento humano</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones del Cargo:<br>1. Identificar y evaluar necesidades de personal.<br>2. Diseñar e implementar estrategias de selección y retención.<br>3. Capacitar y desarrollar al personal.<br>4. Evaluar el desempeño de los colaboradores.<br>5. Fomentar un clima laboral positivo y motivador.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Requisitos del Cargo:<br>Educación: Profesional en Recursos Humanos o afines.<br>Experiencia: Mínimo 2 años en gestión de talento humano.<br>Competencias:<br>➢ Habilidad para capacitar y motivar equipos.<br>➢ Capacidad para identificar y mitigar problemas laborales de manera proactiva.</td></tr>
</table>

**Nota.** *Elaboración propia*

## 3. Manual de procesos de Producción

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDP-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Producción y Fabricación de chocolates | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

1. **Identificación del Proceso**
   - **1.1 Nombre del Proceso**: Producción y Fabricación
   - **1.2 Área Titular**: Área de Producción
   - **1.3 Objetivo**: Transformar los insumos en productos terminados de alta calidad mediante procesos optimizados.
   - **1.4 Resultados Esperados**: Chocolate de calidad que cumpla con los estándares establecidos, listo para distribución.
2. **Límites**:
   - **2.1 Punto Inicial**: Preparación de materia prima.
   - **2.2 Punto Final**: Producto terminado empacado.
3. **Formatos o Impresos**:

   Registro de Dosificación de Ingredientes, Check List de Operación de Equipos, Registro de Producto Final
4. **Valor Agregado**: Proceso eficiente que optimiza tiempos y garantiza productos de alta calidad.
5. **Riesgos**: Variaciones en las recetas, Fallas en equipos durante el proceso.
6. **Controles Ejercidos**: Supervisión continua de cada etapa de la producción.

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso de producción**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Materia prima (cacao, azúcar, leche, etc.) | Molienda, conchado, moldeado y enfriamiento | Chocolate en estado sólido terminado |
| Equipos y maquinaria | Operación y monitoreo de equipos | Producción continua y eficiente |
| Recetas y estándares | Cumplimiento de parámetros de calidad | Producto homogéneo y de alta calidad |

**Nota.** *Elaboración propia*

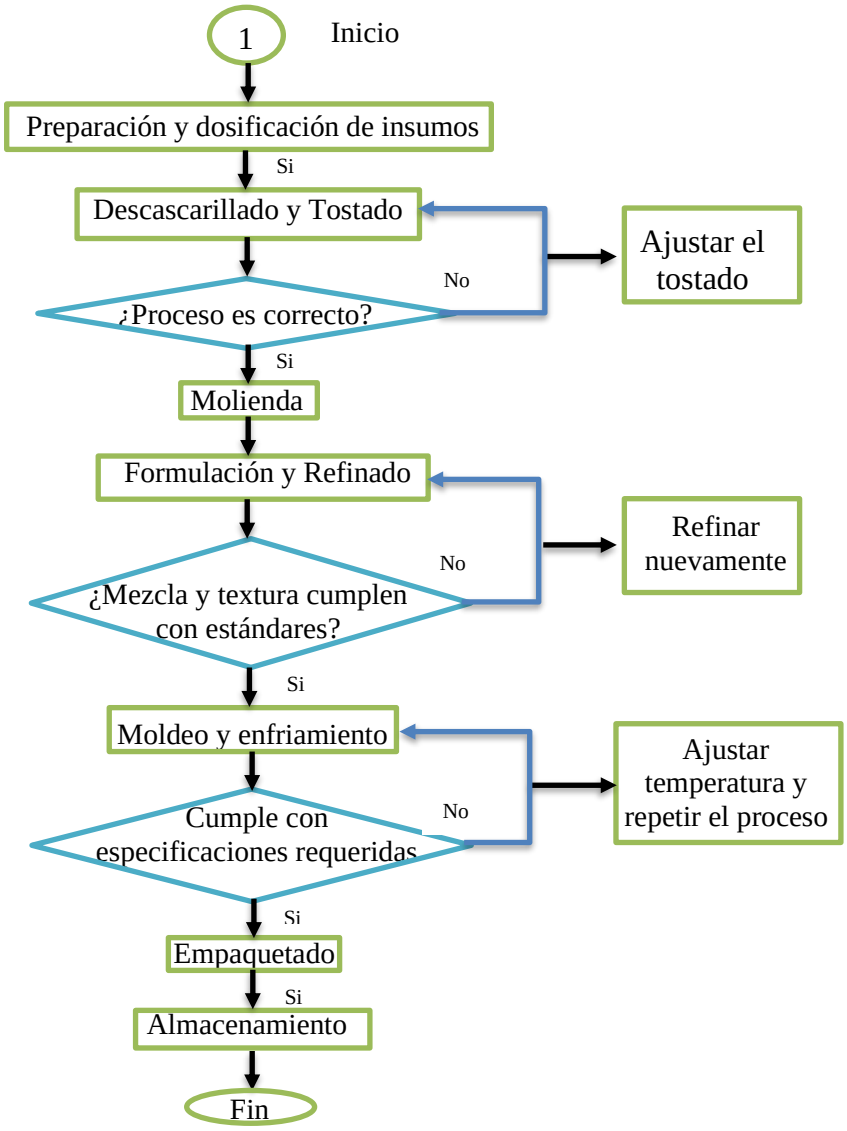
**Descripción especifica del proceso de producción**

| N.º | Procedimiento | Responsable del Área de Producción | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Preparación y dosificación de insumos | Operador de Producción (Sindico y operario) | 30 min | Diaria |
| 2 | Descascarillado y tostado | Operador de Producción (Síndico y operario) | 2h:30 min | Continua |
| 3 | Molienda, Formulación y Refinado | Operador de Producción (Síndico y operario) | 4 horas | Continua |
| 4 | Moldeo y enfriamiento | Operador de Producción (Síndico y operario) | 1 dia | Semana |
| 5 | Empaque y etiquetado | Operador de Producción (Síndico y operario) | 1 día | Semana |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso de Producción**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | **Código:**DFDP-03 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso de Producción | **ÁREA RESPONSABLE:** Departamento de Producción |




**Nota.** *Elaboración propia*

### 3.1. Manual de procedimiento de Producción y Dosificación de Insumos

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDP-03-01 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Preparación y Dosificación de Insumos | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **1. Identificación del procedimiento**<br>**1.1. Nombre del Procedimiento:** Preparación y Dosificación de Insumos<br>**1.2. Responsable:** Operador de Producción (Sindico)<br>**1.3. Objetivo:** Asegurar que los ingredientes sean preparados y dosificados correctamente según la receta. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Revisar las especificaciones de la receta del día.<br>**2.** Pesar y medir los ingredientes (cacao, azúcar, leche, frutas maracuyá.).<br>**3.** Registrar las cantidades en el Formato de Dosificación de Ingredientes.<br>**4.** Verificar la dosificación con el supervisor antes de iniciar el proceso. | | |
| **Riesgos:** Error en las proporciones de los ingredientes.<br>**Controles:** Doble revisión antes de iniciar el proceso. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 3.1.1. Manual de procedimiento de Producción del Descascarillado y Tostado

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDP-03-02 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Producción del Descascarillado y Tostado | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **2. Identificación del procedimiento**<br>**2.1. Nombre del Procedimiento:** Descascarillado y Tostado<br>**2.2. Responsable:** Operador de Producción (Sindico y operario)<br>**2.3. Objetivo:** Separar la cáscara del grano de cacao para limpiarlo y tostarlo de manera controlada, resaltando su sabor y aroma característicos. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Verificar que los equipos de descascarillado y tostado estén en óptimas condiciones.<br>**2.** Colocar los granos de cacao en el descascarillador para separar la cáscara.<br>**3.** Revisar la limpieza de los granos para asegurar la eliminación de impurezas.<br>**4.** Configurar los parámetros de temperatura y tiempo en la máquina tostadora.<br>**5.** Iniciar el proceso de tostado y monitorear para evitar sobrecalentamientos.<br>**6.** Retirar los granos tostados y verificar la uniformidad del tostado. | | |
| **Riesgos:** Sobrecalentamiento que afecte el sabor del cacao / Inconsistencias en la separación de cáscaras.<br>**Controles:** Monitoreo continuo de temperatura y tiempo durante el tostado / Inspección visual de los granos antes y después del proceso. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 3.1.2. Manual de procedimiento de Producción en proceso de molinado

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDP-03-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Producción en proceso de molinado | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **3. Identificación del procedimiento**<br>**3.1. Nombre del Procedimiento:** Molinado<br>**3.2. Responsable:** Operador de Producción (Sindico y operario)<br>**3.3. Objetivo:** Transformar el cacao en una pasta homogénea adecuada para el Refinado. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Verificar que los equipos de molienda estén en óptimas condiciones.<br>**2.** Alimentar el cacao en las máquinas de molienda.<br>**3.** Monitorear la textura y consistencia de la pasta.<br>**4.** Ajustar la molienda si es necesario y registrar los parámetros en el Check List de Operación de Equipos. | | |
| **Riesgos:** Inconsistencias en la textura de la pasta de cacao.<br>**Controles:** Pruebas periódicas durante el proceso. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 3.1.3. Manual de procedimiento de Producción en proceso de Refinado

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDP-03-04 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Producción en proceso de Refinado | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **4. Identificación del procedimiento**<br>**4.1. Nombre del Procedimiento:** Refinado<br>**4.2. Responsable:** Operador de Producción (Sindico y operario)<br>**4.3. Objetivo:** Mejorar la textura y sabor del chocolate mediante el Refinado. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Configurar los parámetros de temperatura y tiempo en la máquina de refinado.<br>**2.** Iniciar el proceso y monitorear continuamente las condiciones.<br>**3.** Realizar pruebas sensoriales periódicas para garantizar la calidad.<br>**4.** Registrar los resultados en el Formato de Control de Refinado. | | |
| **Riesgos:** Sobrecalentamiento del chocolate.<br>**Controles:** Supervisión constante y ajustes en tiempo real. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 3.1.4. Manual de procedimiento de Producción en proceso de Moldeo y Enfriamiento

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPDP-03-05 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Producción en proceso de Moldeo y Enfriamiento | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **5. Identificación del procedimiento**<br>**5.1. Nombre del Procedimiento:** Moldeo y Enfriamiento<br>**5.2. Responsable:** Operador de Producción (Sindico y operario)<br>**5.3. Objetivo:** Formar y solidificar el chocolate en moldes adecuados. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Verificar que los moldes estén limpios y listos para su uso.<br>**2.** Verter el chocolate en los moldes de forma uniforme.<br>**3.** Colocar los moldes en la cámara de enfriamiento con parámetros establecidos.<br>**4.** Retirar los chocolates solidificados y verificar la calidad visual. | | |
| **Riesgos:** Desprendimientos o defectos en los moldes.<br>**Controles:** Inspección de moldes antes de su uso. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 3.2. Manual de Funciones del Área de Producción

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPAP-03-06 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Funciones:** Área de Producción | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**6. Identificación del Cargo**

**6.1. Cargo:** Operador de Producción

**6.2. Área:** Producción

**6.3. Responsable Directo:** Jefe de Producción

**6.4. Objetivo del Cargo:** Ejecutar las operaciones de producción de chocolate siguiendo estándares de calidad.

**Funciones del Cargo:**

1. Preparar y dosificar los insumos según las recetas establecidas.
2. Operar y monitorear las máquinas de molienda, refinado y moldeado.
3. Realizar ajustes en los parámetros de producción según sea necesario.
4. Documentar los resultados de cada etapa del proceso en los formatos establecidos.
5. Asegurar que el producto final cumpla con los estándares de calidad.

**Requisitos del Cargo:**

**Educación:** Técnico en Producción o afines.

**Experiencia:** Mínimo 2 años en líneas de producción alimentaria.

**Competencias:**

- Capacidad para operar maquinaria especializada.
- Conocimiento en estándares de calidad.
- Atención al detalle y proactividad.

**Nota.** *Elaboración propia*

**4. Manual de procesos del Control de Calidad en insumos, procesos y producto final.**

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPCC-04 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Control de Calidad en insumos, procesos y producto final. | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**1. Identificación del Proceso**

**1.1 Nombre del Proceso**: Control de Calidad

**1.2 Área Titular**: Área de Producción

**1.3 Objetivo**: Garantizar la calidad del chocolate mediante la verificación de insumos, procesos y producto final.

**1.4 Resultados Esperados**: Asegurar la conformidad del producto con los estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades del cliente.

**2. Límites**:

**2.1 Punto Inicial**: Recepción de la materia prima.

**2.2 Punto Final**: Producto terminado listo para su distribución.

**2.3 Formatos o Impresos**:

**2.4** Registro de Inspección de Materia Prima, Check List de Control de Procesos, Formato de Evaluación de Producto Terminado

**3. Valor Agregado**: Productos de alta calidad que cumplen con estándares, aumentando la confianza del cliente.

**4. Riesgos**: Falla en la detección de materia prima defectuosa, errores en el control de procesos y producto final.

**5. Controles Ejercidos**: Inspección constante de materia prima, procesos y producto final.

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso del Control de Calidad**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Materia prima (cacao, azúcar, etc.) | Inspección de calidad en insumos y procesos | Materia prima aprobada para producción |
| Herramientas de control | Monitoreo en puntos críticos del proceso | Producto final de alta calidad |
| Normas y estándares | Verificación sensorial y pruebas del producto | Clientes satisfechos y fidelizados |

**Nota.** *Elaboración propia*

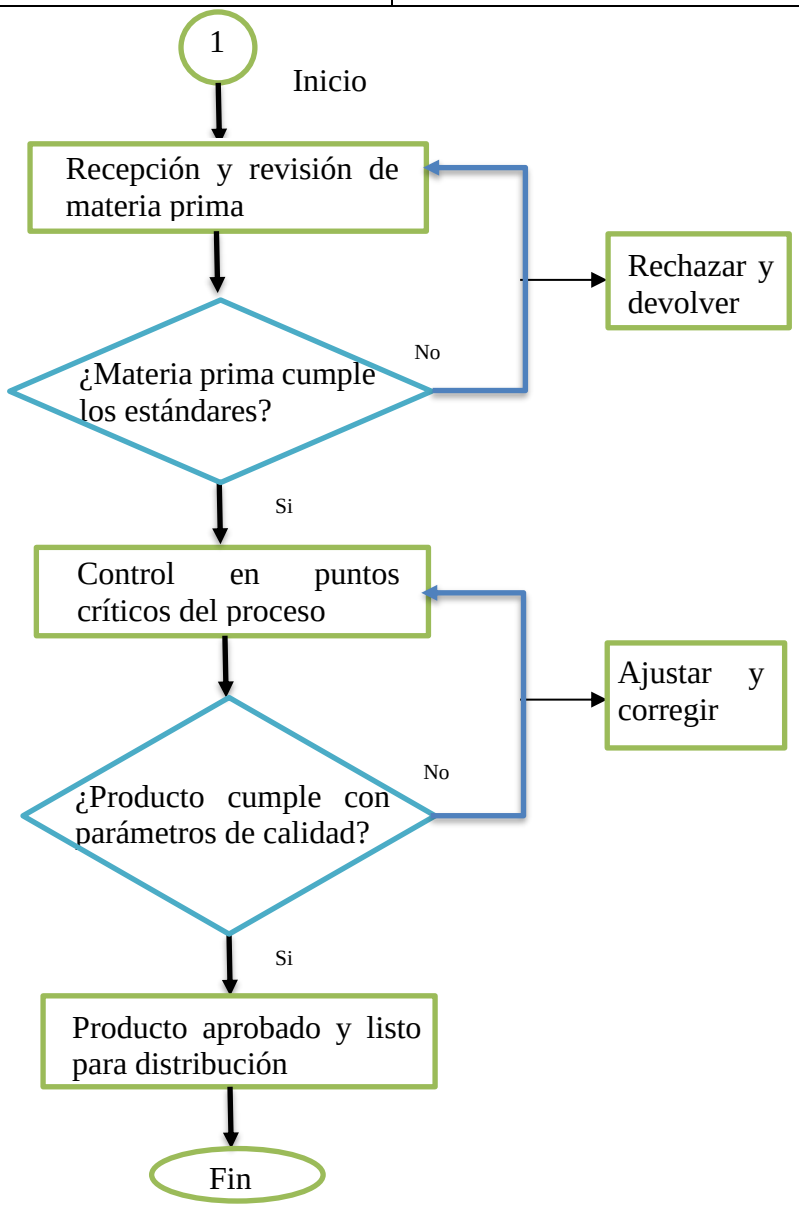
**Descripción especifica del proceso del Control de Calidad**

| N.º Orden | Actividades | Responsable del Área de Control de Calidad en Producción | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recepción y revisión de materia prima | Jefe de Control de Calidad (Sindico) | 40 minutos | Diaria |
| 2 | Inspección de parámetros de calidad | Jefe de Control de Calidad (Sindico) | 1 hora | Diaria |
| 3 | Monitoreo de puntos críticos en proceso | Jefe de Control de Calidad (Sindico) | 2 horas | Continua |
| 4 | Evaluación sensorial del producto final | Jefe de Control de Calidad (Sindico) | 1 hora | Diaria |
| 5 | Generación de reportes de control | Jefe de Control de Calidad (Sindico) | 30 minutos | Diaria |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso del Control de Calidad**

| **Nombre Del Proceso** | **Código:** DFCC-04 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso del Control de Calidad | **ÁREA RESPONSABLE:** Departamento de Control de Calidad |




**Nota.** *Elaboración propia*

### 4.1. Manual de procedimiento de Control de calidad de Materia Prima

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPCC-04-01 |
| **Elaborado por**<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:**<br>Control de calidad de Materia Prima | **Fecha:**<br>Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **1. Identificación del procedimiento**<br>**1.1. Nombre del Procedimiento:** Recepción y Revisión de Materia Prima<br>**1.2. Responsable:** Jefe de Control de Calidad (Sindico)<br>**1.3. Objetivo:** Verificar que la materia prima cumpla con los estándares de calidad. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Revisar la materia prima al momento de la entrega.<br>**2.** Aplicar pruebas sensoriales y físicas (color, olor, humedad).<br>**3.** Registrar los resultados en el Formato de Inspección de Materia Prima.<br>**4.** Aceptar o rechazar la materia prima según resultados. | | |
| **Riesgos: Recepción de materia prima defectuosa.**<br>**Controles:** Pruebas sistemáticas y doble revisión. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 4.1.1. Manual de procedimiento de Control de calidad en proceso

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPCC-04-02 |
| **Elaborado por** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Control de calidad en proceso | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **2. Identificación del procedimiento**<br>**2.1. Nombre del Procedimiento:** Control de Calidad en Proceso<br>**2.2. Responsable:** Jefe de Control de Calidad (Sindico)<br>**2.3. Objetivo:** Monitorear puntos críticos del proceso de producción. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Identificar puntos críticos (temperatura, textura, tiempos).<br>**2.** Realizar pruebas periódicas en cada etapa del proceso.<br>**3.** Registrar los resultados en el Check List de Control de Procesos.<br>**4.** Detener o ajustar la producción en caso de desviaciones. | | |
| **Riesgos:** Desviaciones no detectadas a tiempo.<br>**Controles:** Monitoreo continuo y reportes diarios. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 4.1.2. Manual de procedimiento de Control de calidad en Producto Final

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPCC-04-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Control de calidad en Producto Final | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **3. Identificación del procedimiento**<br>**3.1. Nombre del Procedimiento:** Evaluación del Producto Final<br>**3.2. Responsable:** Jefe de Control de Calidad (Sindico)<br>**3.3. Objetivo:** Asegurar que el producto terminado cumple con los estándares establecidos. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Realizar pruebas sensoriales (sabor, olor, textura).<br>**2.** Verificar el empaque y etiquetado del producto.<br>**3.** Documentar los resultados en el Formato de Evaluación de Producto Terminado.<br>**4.** Aprobación o ajuste según resultados obtenidos. | | |
| **Riesgos:** Producto defectuoso entregado al cliente.<br>**Controles:** Pruebas finales y doble verificación. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 4.2. Manual de funciones Control de Calidad

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>MFCC-04-04</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Funciones:<br>Control de Calidad</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">5. Identificación del Cargo<br>5.1. Cargo: Jefe de Control de Calidad<br>5.2. Área: Producción<br>5.3. Responsable Directo: Coordinador de Producción<br>5.4. Objetivo del Cargo: Garantizar la calidad en cada etapa de la producción.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones del Cargo:<br>1. Inspeccionar y aprobar la materia prima recibida.<br>2. Monitorear los puntos críticos en el proceso de producción.<br>3. Realizar pruebas sensoriales y físicas al producto final.<br>4. Documentar y reportar los resultados de control de calidad.<br>5. Gestionar la implementación de estándares de calidad.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Requisitos del Cargo:<br>Educación: Técnico o profesional en Control de Calidad o Producción.<br>Experiencia: Mínimo 2 años en procesos de calidad.<br>Competencias:<br>➢ Atención al detalle.<br>➢ Capacidad analítica.<br>➢ Manejo de herramientas de control de calidad.</td></tr>
</table>

**Nota.** *Elaboración propia*

## 5. Manual de Procesos del área Mantenimiento

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>MPAM-05</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Procesos:<br>Mantenimiento De Equipos</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">
1. Identificación del Proceso<br>
1.1 Nombre del Proceso: Mantenimiento de Equipos<br>
1.2 Área Titular: Departamento de Mantenimiento<br>
1.3 Objetivo: Garantizar el funcionamiento continuo y óptimo de los equipos utilizados en la producción mediante un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.<br>
1.4 Resultados Esperados: Equipos operativos, reducción de tiempos de inactividad y extensión de la vida útil de los mismos.<br>
2. Límites:<br>
2.1 Punto Inicial: Identificación del estado de los equipos.<br>
2.2 Punto Final: Verificación de que los equipos funcionen correctamente tras el mantenimiento.<br>
3. Formatos o Impresos:<br>
Registro de Inspección de Equipos, Plan de Mantenimiento Preventivo, Reporte de Mantenimiento Correctivo<br>
4. Valor Agregado: Reducción de interrupciones en la producción y mejora de la eficiencia operativa.<br>
5. Riesgos: Fallas imprevistas debido a mantenimiento inadecuado o falta de inspecciones, Daño a equipos por manipulación incorrecta.<br>
6. Controles Ejercidos: Supervisión constante de los equipos, uso de registros actualizados y capacitación del personal técnico.
</td></tr>
<tr><td colspan="3">Observaciones:</td></tr>
</table>

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso del área Mantenimiento**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Equipos y maquinaria | Inspección, ajuste y reparación | Equipos en condiciones óptimas |
| Herramientas de mantenimiento | Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo | Producción continua y sin interrupciones |
| Manuales técnicos | Verificación de estándares de operación | Máquinas con mayor vida útil |

**Nota.** *Elaboración propia*

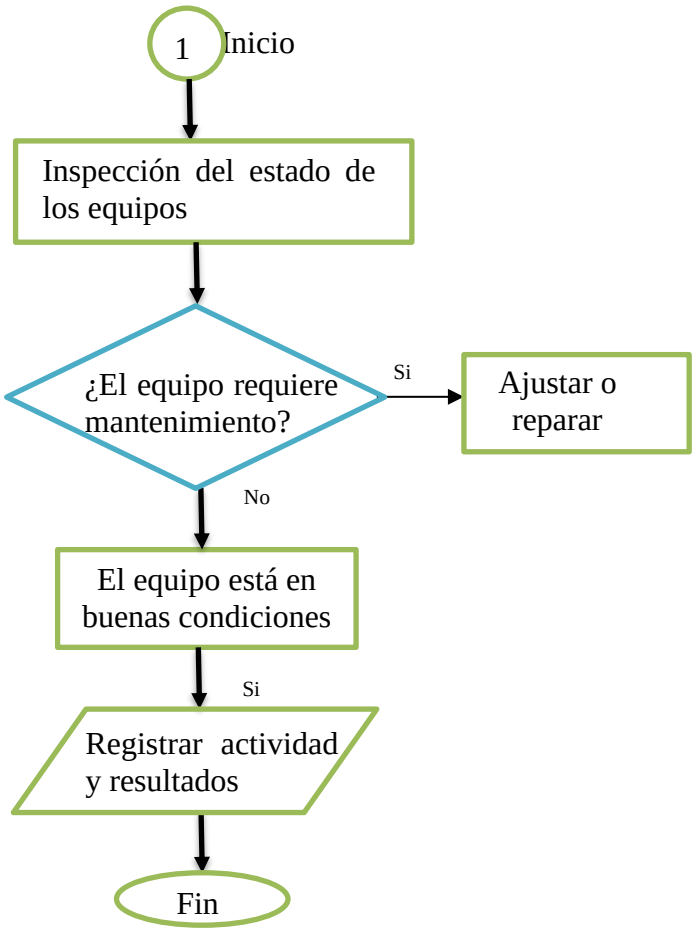
**Descripción especifica del proceso del área Mantenimiento**

| N.º | Procedimiento | Responsable del Área de Mantenimiento | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Inspección de equipos | Técnico de Mantenimiento (1er Vocal) | 1 hora | Semanal |
| 2 | Mantenimiento preventivo | Técnico de Mantenimiento (1er Vocal) | Variable | Mensual |
| 3 | Reparación de fallas (correctivo) | Técnico de Mantenimiento (1er Vocal) | Variable | Según necesidad |
| 4 | Pruebas de funcionamiento | Técnico de Mantenimiento (1er Vocal) | 1 hora | Tras cada reparación |
| 5 | Registro y evaluación de actividades | Técnico de Mantenimiento (1er Vocal) | 30 minutos | Semanal |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso del área Mantenimiento**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | **Código:** DFAM-05 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso del área Mantenimiento | **ÁREA RESPONSABLE:** Departamento de Mantenimiento |




**Nota.** *Elaboración propia*

## 5.1. Manual de Procedimiento en Mantenimiento de Inspección en Equipos

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>DFAM-05-01</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Procedimientos:<br>Inspección de Equipos</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">1. Identificación del procedimiento<br>1.1. Nombre del Procedimiento: Inspección de Equipos<br>1.2. Responsable: Técnico de Mantenimiento (1er Vocal)<br>1.3. Objetivo: Detectar posibles fallas o desgaste en los equipos antes de que afecten la producción.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Descripción:<br>1. Revisar visualmente cada equipo según el cronograma de inspección.<br>2. Realizar pruebas básicas de funcionamiento.<br>3. Registrar observaciones en el Formato de Inspección de Equipos.<br>4. Notificar al Jefe de Mantenimiento si se detecta alguna anomalía.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Riesgos: Omitir señales tempranas de desgaste o fallas.<br>Controles: Utilización de listas de verificación detalladas..</td></tr>
<tr><td colspan="3">Observaciones:</td></tr>
</table>

**Nota.** *Elaboración propia*

### 5.1.1. Manual de Procedimiento en Mantenimiento Preventivo

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>DFAM-05-02</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Procedimientos:<br>Mantenimiento Preventivo</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">2. Identificación del procedimiento<br>2.1. Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo<br>2.2. Responsable: Técnico de Mantenimiento (1er Vocal)<br>2.3. Objetivo: Evitar fallas inesperadas mediante ajustes y limpieza programados.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Descripción:<br>1. Planificar las tareas de mantenimiento preventivo de acuerdo con el manual técnico del equipo.<br>2. Apagar y asegurar el equipo antes de iniciar las actividades.<br>3. Realizar tareas como lubricación, calibración y limpieza de componentes.<br>4. Registrar las acciones realizadas en el Plan de Mantenimiento Preventivo.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Riesgos: Realización incorrecta de ajustes o falta de cumplimiento del cronograma.<br>Controles: Supervisión directa del Jefe de Mantenimiento.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Observaciones:</td></tr>
</table>

**Nota.** *Elaboración propia*

### 5.1.2. Manual de Procedimiento en Mantenimiento Preventivo

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** DFAM-05-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Mantenimiento Correctivo | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **3. Identificación del procedimiento**<br>**3.1. Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento Correctivo<br>**3.2. Responsable:** Técnico de Mantenimiento (1er Vocal)<br>**3.3. Objetivo:** Reparar fallas en equipos para restablecer su funcionalidad. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Diagnosticar la causa de la falla mediante inspección detallada.<br>**2.** Desmontar y reparar las partes afectadas, siguiendo los procedimientos técnicos.<br>**3.** Realizar pruebas funcionales para verificar la reparación.<br>**4.** Documentar la actividad en el Reporte de Mantenimiento Correctivo. | | |
| **Riesgos:** Reparaciones mal ejecutadas que generen nuevas fallas.<br>**Controles:** Pruebas funcionales posteriores y validación del Jefe de Mantenimiento. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

## 5.2. Manual de Funciones del área Mantenimiento

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MFAM-05-04 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Funciones:** Área Mantenimiento | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**3. Identificación del Cargo**

**3.1. Cargo:** Técnico de mantenimiento

**3.2. Área:** Mantenimiento

**3.3. Responsable Directo:** Técnico de Mantenimiento (1er Vocal)

**3.4. Objetivo del Cargo:** Ejecutar tareas de inspección, mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos.

**Funciones del Cargo:**

1. Realizar inspecciones periódicas de todos los equipos.
2. Ejecutar el mantenimiento preventivo según el cronograma establecido.
3. Diagnosticar y reparar fallas detectadas en los equipos.
4. Documentar todas las actividades realizadas en los formatos correspondientes.
5. Informar al Jefe de Mantenimiento sobre posibles riesgos o necesidades de reemplazo de equipos.

**Requisitos del Cargo:**

**Educación:** Técnico en Mecánica Industrial, Electricidad o afines.

**Experiencia:** Mínimo 2 años en mantenimiento de maquinaria industrial.

**Competencias:**

- Capacidad para diagnosticar y reparar fallas técnicas.
- Habilidad para seguir manuales y procedimientos técnicos.
- Organización y puntualidad en las actividades asignadas.

**Nota.** *Elaboración propia*

## 6. Manual de Procesos del área de Gestión comercial

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGC-06 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Gestión Comercial | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

1. **Identificación del Proceso**

   **1.1 Nombre del Proceso**: Gestión Comercial

   **1.2 Área Titular**: Departamento de Ventas y Comercialización

   **Objetivo**: Garantizar el crecimiento sostenible de la empresa mediante estrategias de comercialización, ventas y fidelización de clientes.

   **1.3 Resultados Esperados**: Incremento de ventas, expansión de la marca y consolidación en el mercado local y digital.

2. **Límites**:

   **2.1 Punto Inicial**: Análisis de la demanda y necesidades del mercado.

   **2.2 Punto Final**: Fidelización y retención de clientes.

3. **Formatos o Impresos**:

   Registro de clientes, Informes de ventas, Encuestas de satisfacción

4. **Valor Agregado**: Una estrategia comercial eficiente asegura el crecimiento sostenido, mejora la rentabilidad y fortalece la relación con los clientes.
5. **Riesgos**: Baja demanda, competencia fuerte, insatisfacción del cliente.
6. **Controles Ejercidos**: Análisis de mercado, estrategias de marketing y seguimiento a la satisfacción del cliente.

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso de Gestión Comercial**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Análisis del mercado | Estrategias de ventas y marketing | Expansión de la marca y aumento de ventas |
| Registro de clientes | Seguimiento y fidelización | Mayor lealtad y recompra |
| Evaluación de la competencia | Diferenciación de la oferta | Posicionamiento en el mercado |

**Nota.** *Elaboración propia*

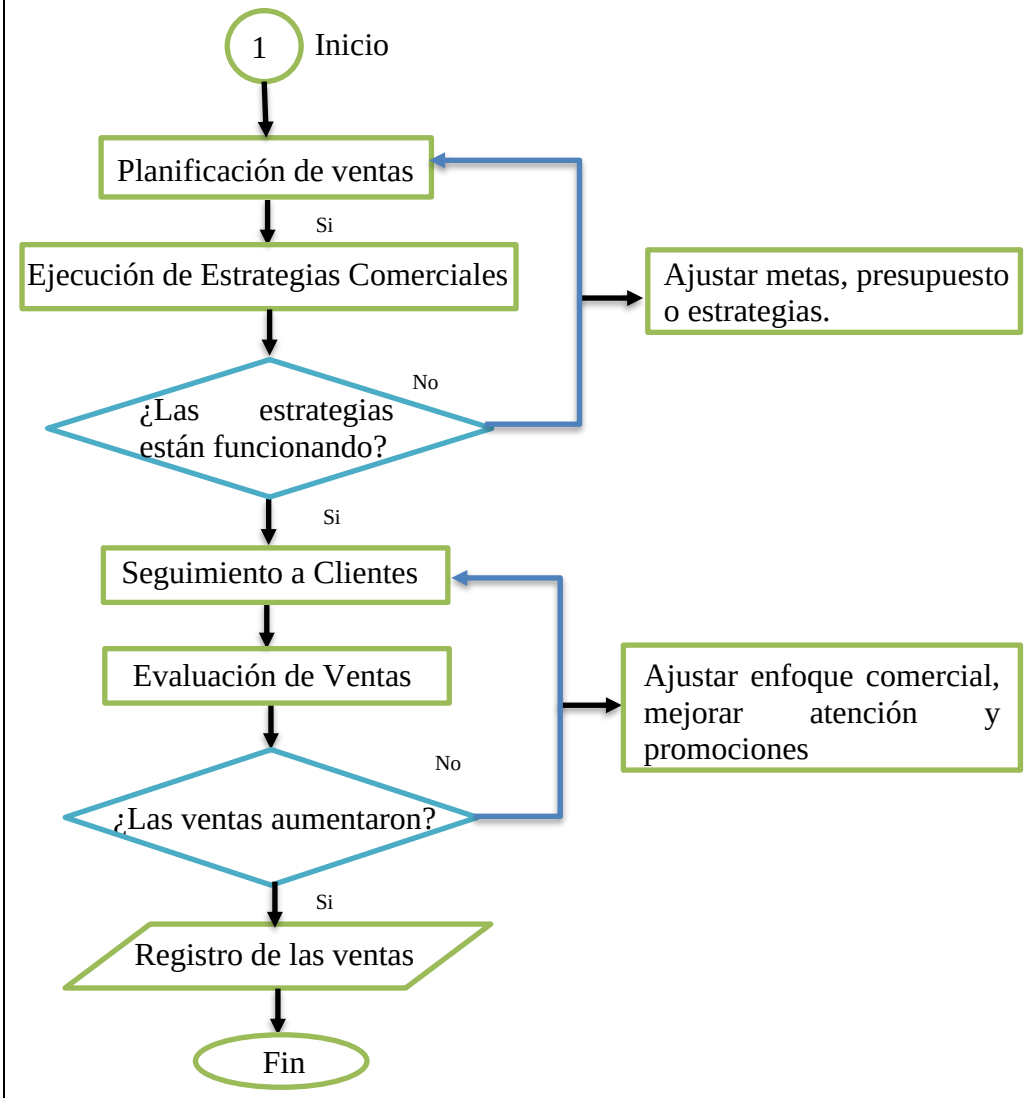
**Descripción especifica del proceso de Gestión Comercial**

| N.º | Procedimiento | Área Responsable | Responsable | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Investigación de mercado | Gestión Comercial | Analista de Mercado (Tesorera) | 3 días | Semestral |
| 2 | Planificación de ventas | Ventas | Gerente Comercial (Tesorera) | 5 días | Anual |
| 3 | Ejecución de estrategias comerciales | Ventas y Marketing | Ejecutivos de ventas (Tesorera) | Variable | Mensual |
| 4 | Seguimiento y fidelización | Atención al Cliente | Coordinador de Servicio (Tesorera) | 2 horas | Mensual |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión Comercial**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | **Código:** DFGC-05 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión Comercial | **ÁREA RESPONSABLE:** Gestión Comercial |




**Nota.** *Elaboración propia*

## 6.1. Manual de Procedimiento área de Gestión comercial Investigación de Mercado

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGC-06-01 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Investigación de Mercado | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **1. Identificación del procedimiento**<br>**1.1. Nombre del Procedimiento:** Investigación de Mercado<br>**1.2. Responsable:** Analista de Mercado (Tesorera)<br>**1.3. Objetivo:** Identificar oportunidades y tendencias para la estrategia comercial | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Realizar estudios de mercado.<br>**2.** Analizar el comportamiento de los clientes.<br>**3.** Evaluar a la competencia.<br>**4.** Generar informes para la toma de decisiones.. | | |
| **Riesgos:** Falta de datos confiables.<br>**Controles:** Uso de fuentes verificadas y métodos estadísticos. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 6.1.1. Manual de Procedimiento del área Gestión Comercial en Planificación de Ventas

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGC-06-02 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Planificación de Ventas | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **2. Identificación del procedimiento**<br>**2.1. Nombre del Procedimiento:** Planificación de Ventas<br>**2.2. Responsable:** Gerente Comercial (Tesorera)<br>**2.3. Objetivo:** Definir estrategias para alcanzar los objetivos de ventas | | |
| **Descripción:**<br>**5.** Establecer metas de ventas.<br>**6.** Diseñar promociones y estrategias de marketing.<br>**7.** Asignar recursos y definir presupuestos.<br>**8.** Monitorear resultados y ajustar estrategias. | | |
| **Riesgos:** Malas proyecciones de ventas.<br>**Controles:** Revisión periódica y ajuste de estrategias. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 6.1.2. Manual de Procedimiento del área Gestión Comercial en Ejecución de Estrategias Comerciales

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGC-06-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Ejecución de Estrategias Comerciales | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **3. Identificación del procedimiento**<br>**3.1. Nombre del Procedimiento:** Ejecución de Estrategias Comerciales<br>**3.2. Responsable:** Ejecutivos de Ventas (Tesorera)<br>**3.3. Objetivo:** Implementar y gestionar las estrategias comerciales | | |
| **Descripción:**<br>**5.** Aplicar técnicas de ventas y negociación.<br>**6.** Desarrollar alianzas estratégicas.<br>**7.** Implementar campañas publicitarias.<br>**8.** Realizar seguimiento a clientes potenciales. | | |
| **Riesgos:** Baja efectividad en la captación de clientes.<br>**Controles:** Evaluación de KPIs y retroalimentación constante. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 6.1.3. Manual de Procedimiento de área Gestión Comercial en Seguimiento y Fidelización

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGC-06-04 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Seguimiento y Fidelización | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **4. Identificación del procedimiento**<br>**4.1. Nombre del Procedimiento:** Seguimiento y Fidelización<br>**4.2. Responsable:** Coordinador de Servicio (Tesorera)<br>**4.3. Objetivo:** Mantener la relación con los clientes y fomentar la recompra | | |
| **Descripción:**<br>**5.** Aplicar encuestas de satisfacción.<br>**6.** Crear programas de fidelización.<br>**7.** Resolver quejas y sugerencias de clientes.<br>**8.** Realizar ofertas personalizadas. | | |
| **Riesgos:** Baja retención de clientes.<br>**Controles:** Implementar beneficios exclusivos y mejora del servicio. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

## 6.2. Manual de Funciones del área de Gestión Comercial

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPARS-06-05 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Funciones:** Gestión General | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**5. Identificación del Cargo**

**5.1. Cargo:** Gerente Comercial

**5.2. Área:** Gestión General

**5.3. Responsable Directo:** Director General (Tesorero)

**5.4. Objetivo del Cargo:** : Diseñar, implementar y supervisar estrategias comerciales para aumentar las ventas, fortalecer la marca y fidelizar clientes.

**Funciones del Cargo:**

1. Analizar el mercado y la competencia para identificar oportunidades de negocio.
2. Diseñar e implementar estrategias de ventas y comercialización.
3. Gestionar la relación con clientes y distribuidores.
4. Coordinar campañas de marketing y promoción.
5. Supervisar el cumplimiento de metas comerciales y optimizar procesos de venta.
6. Elaborar informes de desempeño y proponer mejoras estratégicas.

**Requisitos del Cargo:**

**Educación:** Profesional en Administración, Marketing o afines.

**Experiencia:** Mínimo 3 años en gestión comercial.

**Competencias:**

- Habilidades de negociación y comunicación.
- Análisis de datos y toma de decisiones estratégicas.
- Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.
- Manejo de herramientas digitales y CRM.

**Nota.** *Elaboración propia*

## 7. Manual de Procesos del área Gestión Comercial en Atención al cliente

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGCAC-07 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Atención al Cliente | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

1. **Identificación del Proceso**
   - **1.1 Nombre del Proceso**: Atención al Cliente
   - **1.2 Área Titular**: Departamento de Servicio al Cliente
   - **1.3 Objetivo**: Brindar un servicio eficiente y satisfactorio a los clientes para resolver dudas y gestionar pedidos
   - **1.4 Resultados Esperados**: Clientes satisfechos con el servicio, procesos ágiles en la gestión de pedidos.
2. **Límites**:
   - **2.1 Punto Inicial**: Recepción de la solicitud del cliente (pedido)
   - **2.2 Punto Final**: Resolución completa de la solicitud y satisfacción del cliente.
3. **Formatos o Impresos**:

   Registro de Pedidos, Formato de Gestión de Reclamos, Encuesta de Satisfacción del Cliente
4. **Valor Agregado**: Generar confianza y lealtad en los clientes al ofrecer soluciones rápidas y efectivas.
5. **Riesgos**: Falta de respuesta oportuna a las solicitudes, Comunicación inadecuada que genere insatisfacción.
6. **Controles Ejercidos**: Capacitación constante del personal, supervisión de tiempos de respuesta y análisis de satisfacción del cliente.

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso de Atención al cliente**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Solicitudes de clientes | Atención y gestión de las solicitudes | Clientes atendidos y satisfechos |

**Nota.** *Elaboración propia*

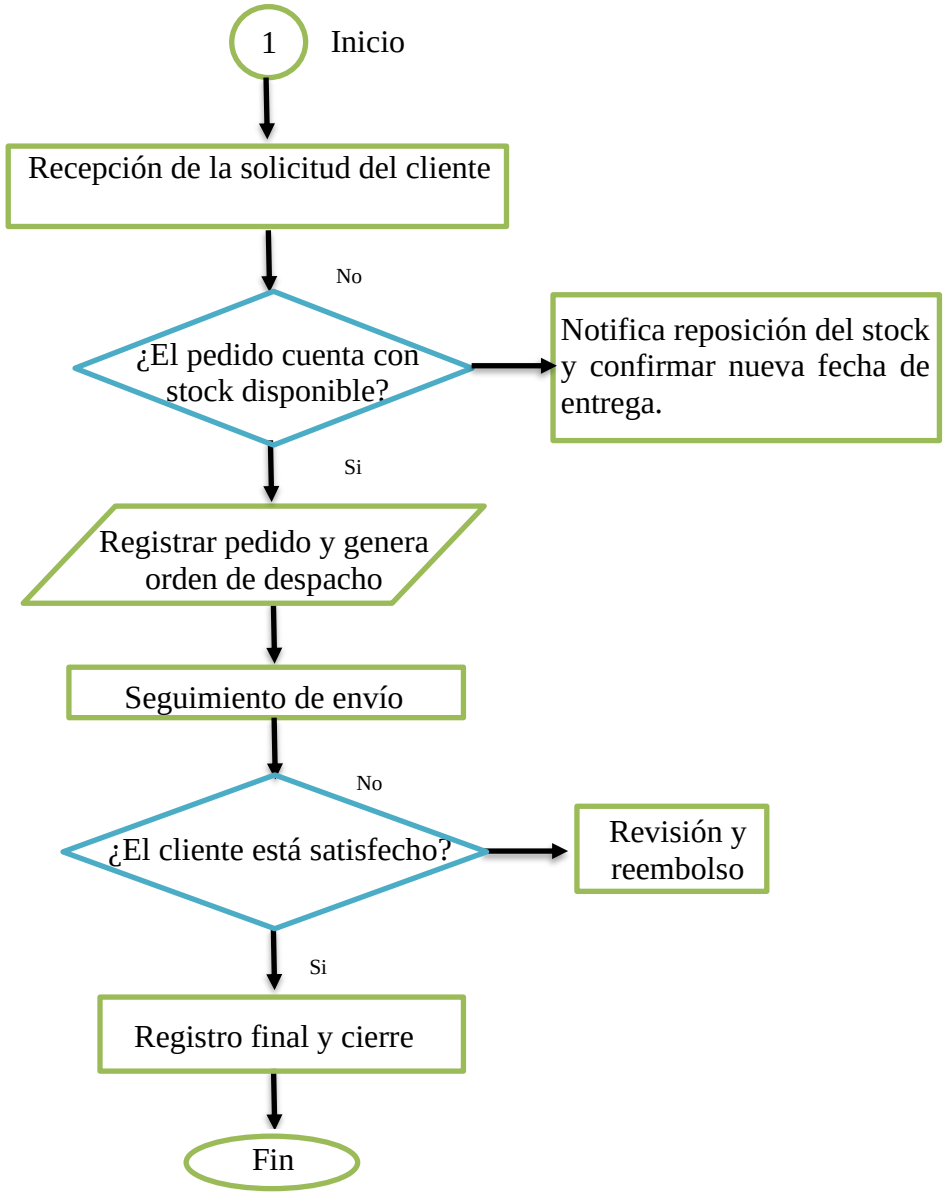
**Descripción especifica del proceso de Atención al cliente**

| N.º Orden | Procedimiento | Responsable Área de Servicio al Cliente | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Recepción de solicitudes | Agente de Atención (Secretaria) | 5 minutos | Continua |
| 2 | Registro y clasificación de la solicitud | Agente de Atención (Secretaria) | 10 minutos | Continua |
| 4 | Seguimiento de pedidos | Agente de Atención (Secretaria) | 15 minutos | Diaria |
| 5 | Encuesta de satisfacción | Agente de Atención (Secretaria) | 10 minutos | Semanal |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Diagrama de Flujo del Proceso de Atención al cliente**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | **Código:** DFGCAC-07 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso de Atención al cliente | **ÁREA RESPONSABLE:** Gestión Comercial en Atención al cliente |




**Nota.** *Elaboración propia*

### 7.1. Manual de Procedimiento en Atención al cliente en Recepción de Solicitudes

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGCAC-07-01 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Recepción de Solicitudes | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **1. Identificación del procedimiento**<br>**1.1. Nombre del Procedimiento:** Recepción de Solicitudes<br>**1.2. Responsable:** Agente de Atención al Cliente (Secretaria)<br>**1.3. Objetivo:** Registrar y clasificar las solicitudes de los clientes para brindar una atención rápida y efectiva. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Recibir la solicitud del cliente por el canal correspondiente (teléfono, correo, presencial, etc.).<br>**2.** Escuchar activamente y confirmar los detalles de la solicitud.<br>**3.** Registrar la información en el Formato de Registro de Solicitudes. | | |
| **Riesgos:** Omisión de detalles importantes o clasificación incorrecta.<br>**Controles:** Confirmación de la información antes de registrarla. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

### 7.1.1. Manual de Procedimiento en Atención al cliente en Gestión de Pedidos

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGCAC-07-02 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Gestión de Pedidos | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **2. Identificación del procedimiento**<br>**2.1. Nombre del Procedimiento:** Gestión de Pedidos<br>**2.2. Responsable:** Agente de Atención al Cliente (Secretaria)<br>**2.3. Objetivo:** Procesar los pedidos de los clientes de manera rápida y precisa. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Verificar el inventario disponible para el pedido.<br>**2.** Confirmar con el cliente los detalles del pedido (productos, cantidades, dirección de entrega, etc.).<br>**3.** Registrar el pedido en el sistema y generar una orden de despacho.<br>**4.** Realizar seguimiento hasta la entrega del producto al cliente. | | |
| **Riesgos:** Errores en la confirmación de detalles del pedido.<br>**Controles:** Supervisión de cada etapa del proceso. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

## 7.2. Manual de Funciones del área Gestión Comercial en Atención al cliente

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPGCAC-07-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Funciones:** Atención al cliente | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**3. Identificación del Cargo**

**3.1. Cargo:** Agente de Atención al Cliente

**3.2. Área:** Agente de Atención al Cliente

**3.3. Responsable Directo:** Coordinador de Atención al Cliente (Secretaria)

**3.4. Objetivo del Cargo:** Atender las solicitudes de los clientes y garantizar su satisfacción.

**Funciones del Cargo:**

7. Recibir y registrar las solicitudes de los clientes.
8. Brindar información y resolver consultas relacionadas con los productos o servicios.
9. Gestionar los pedidos de los clientes desde el registro hasta la entrega.
10. Documentar todas las interacciones con los clientes en los formatos correspondientes.

**Requisitos del Cargo:**

**Educación:** Técnico en Servicio al Cliente, Administración o afines.

**Experiencia:** Mínimo 1 año en atención al cliente.

**Competencias:**

- Habilidades de comunicación efectiva.
- Capacidad para resolver problemas de forma ágil.
- Orientación al cliente y paciencia.

**Nota.** *Elaboración propia*

## 8. Manual de Procesos del Área de Logística

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPAL-08 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procesos:** Logística y Distribución | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

1. **Identificación del Proceso**
   - **1.1 Nombre del Proceso**: Compras, Logística y Distribución
   - **1.2 Área Titular**: Departamento de Logística
   - **1.3 Objetivo**: Gestionar de manera eficiente la adquisición de insumos y materiales para la producción, así como el almacenamiento, transporte y entrega de los productos, garantizando la satisfacción del cliente.
   - **1.4 Resultados Esperados**: Adquisición eficiente de insumos asegurando la continuidad de la producción. Productos entregados en tiempo y forma, preservando su calidad y reduciendo costos logísticos.
2. **Límites**:
   - **2.1 Punto Inicial**: Adquisición de insumos y recepción del producto terminado desde
   - **2.2 Punto Final**: Entrega del producto al cliente o punto de venta.
3. **Formatos o Impresos**:

   Órdenes de Compra, Registro de Proveedores, Registro de Inventario, Guías de Despacho, Check List de Transporte.
4. **Valor Agregado**: Garantizar la adquisición oportuna de insumos para la producción y una distribución eficiente que fortalezca la relación con los clientes y optimice los recursos de la organización.
5. **Riesgos**: Fallos en el suministro de insumos, Daños en el producto durante el transporte, Retrasos en la entrega.
6. **Controles Ejercidos**: Selección de proveedores confiables, Inspección previa al transporte, planificación de rutas y seguimiento de entregas.

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción General del proceso del Área de Logística**

| Entradas o Insumos | Proceso de Transformación | Salidas o Resultados |
|---|---|---|
| Insumos y materiales adquiridos | Evaluación y selección de proveedores, Generación de órdenes de compra | Insumos disponibles para producción |
| Productos terminados | Almacenamiento, clasificación y embalaje | Productos organizados para distribución |
| Vehículos de transporte | Carga y traslado de los productos | Entrega puntual a clientes |
| Rutas y puntos de entrega | Planificación de entregas | Clientes satisfechos y fidelizados |

**Nota.** *Elaboración propia*

**Descripción especifica del proceso del Área de Logística**

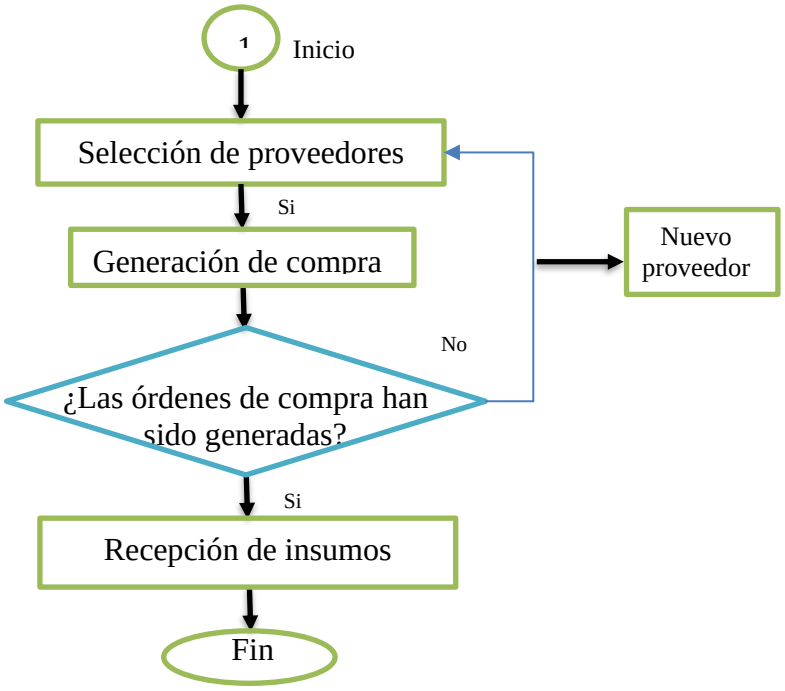
| N.º | Procedimiento | Área Responsable | Responsable | Tiempo Estimado | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Selección de proveedores | Logistica entrada | Jefe de Logística | 2 días | Mensual |
| 2 | Órdenes de compra | Logistica entrada | Jefe de Logística | 1 día | Según demanda |
| 3 | Recepción y almacenamiento de insumos | Logistica entrada | Jefe de Logística | 2 horas | Cada 3 meses |
| 4 | Recepción y almacenamiento de producto terminado | Logística Salida | Auxiliar de Logística | 1 hora | Cada semana |
| 5 | Clasificación y embalaje | Logística Salida | Auxiliar de Logística | 2 horas | Cada semana |
| 6 | Planificación de rutas | Logística Saliga | Conductor | 1 hora | Diaria |
| 7 | Carga de productos | Logística | Auxiliar de Logística | 1 hora | Cada semana |
| 8 | Transporte y entrega | Logística | Conductor | Variable | Según demanda |

**Nota.** *Elaboración propia*

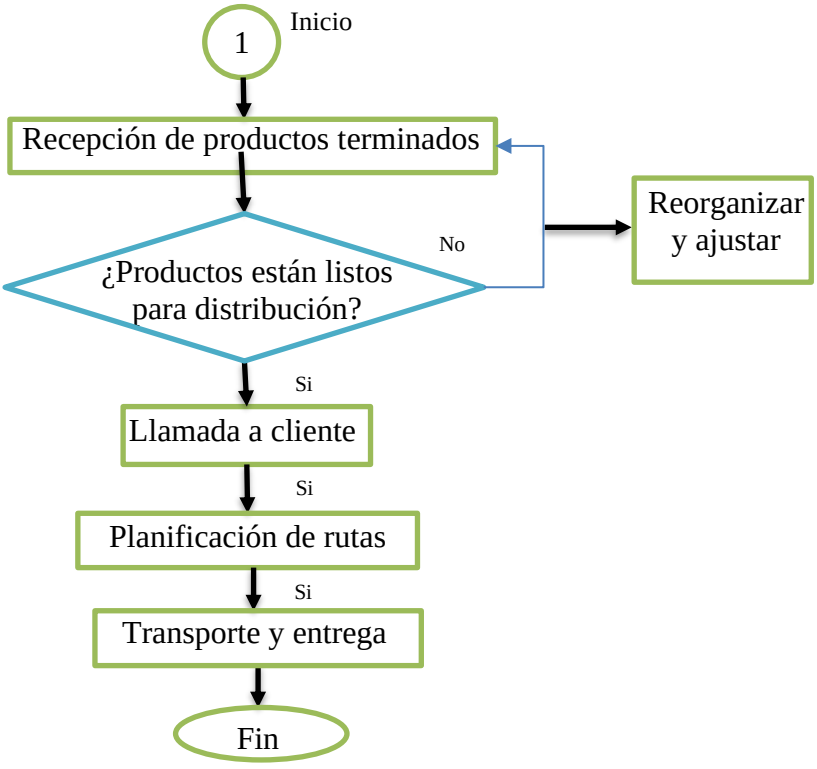
**Diagrama de Flujo del Proceso del área de Logística y distribución**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | **Código:** DFPAL-08 |
|---|---|
| Diagrama de Flujo del Proceso del área de Logística y distribución | **ÁREA RESPONSABLE:** Departamento de Logística Entrada y Salida |

**Entrada**




**Salida**




**Nota.** *Elaboración propia*

### 8.1. Manual de Procedimiento en Logística de Recepción y Almacenamiento

<table>
<tr><td></td><td>ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA</td><td>Código:<br>MPLE-08-01</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:<br>Brayan Cajo<br>Byron Paliz</td><td>Manual de Procedimientos:<br>Logística de Entrada</td><td>Fecha:<br>Dic-20-2024</td></tr>
<tr><td colspan="3">Aprobado por: Ing. Eddy Alvarado</td></tr>
<tr><td colspan="3">1. Identificación del procedimiento<br>1.1. Responsable: Jefe de Logística (Vicepresidenta)<br>1.2. Objetivo: Asegurar que la adquisición de insumos se realice de manera eficiente y ordenada para garantizar la continuidad operativa.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Descripción:<br>1. Selección de Proveedores:<br>• Evaluar proveedores según criterios de calidad, precio y tiempo.<br>• Establecer contratos o acuerdos con proveedores seleccionados.<br>• Registrar proveedores aprobados en el sistema de compras.<br>2. Generación de Compra:<br>• Elaborar solicitudes de compra basadas en necesidades de producción.<br>• Validar y aprobar órdenes de compra según presupuesto disponible.<br>• Enviar órdenes de compra a proveedores y hacer seguimiento de confirmación.<br>3. Recepción de Insumos:<br>• Verificar que los insumos lleguen completos y en buen estado.<br>• Registrar la recepción en el Registro de Inventario.<br>• Almacenar los insumos en las áreas designadas de manera organizada.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Riesgos: Recepción de insumos defectuosos o en cantidades incorrectas, Retrasos en la entrega de proveedores.<br>Controles: Evaluación periódica de proveedores, Inspección inicial de los insumos al recibirlos, Registro detallado de compras y recepciones.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Observaciones:</td></tr>
</table>

**Nota.** *Elaboración propia*

### 8.1.1. Manual de Procedimiento en Logística de Salida

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPALS-08-01 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Recepción y Almacenamiento, Planificación de Rutas | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**2. Identificación del procedimiento**

**2.1. Nombre del Procedimiento:** Logística de Salida

**2.2. Responsable:** Jefe de Logística (2do Vocal)

**2.3. Objetivo:** Asegurar el almacenamiento adecuado de los productos terminados y diseñar rutas de transporte eficientes para optimizar costos y tiempos de entrega.

**Descripción:**

1. **Recepción y Almacenamiento:**

- Verificar que los productos terminados estén en óptimas condiciones antes del despacho.
- Clasificar los productos según destino y prioridad de entrega.
- Registrar la salida de los productos en el Registro de Inventario.

2. **Planificación de Rutas:**

- Identificar los destinos de entrega.
- Agrupar pedidos según proximidad geográfica.
- Evaluar condiciones de tráfico o clima que puedan afectar el transporte.
- Generar un plan de ruta y comunicarlo al conductor.

**Riesgos:** Daño en productos por mal manejo o almacenamiento inadecuado, Retrasos en la entrega por rutas mal planificadas o fallas mecánicas.

**Controles:** Inspección inicial y uso de espacios de almacenamiento organizados, Uso de software de gestión de rutas y revisiones previas,

**Observaciones:**

**Nota.** *Elaboración propia*

### 8.1.2. Manual de Procedimiento en Logística de Salida

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPALS-08-03 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Procedimientos:** Transporte y Entrega | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |
| **3. Identificación del procedimiento**<br>**3.1. Nombre del Procedimiento:** Transporte y Entrega<br>**3.2. Responsable:** Conductor **(3er vocal)**<br>**3.3. Objetivo:** Asegurar que los productos lleguen al cliente en tiempo y forma. | | |
| **Descripción:**<br>**1.** Revisar que el vehículo esté en condiciones óptimas para el traslado.<br>**2.** Cargar los productos según el plan de ruta establecido.<br>**3.** Realizar entregas según las guías de despacho.<br>**4.** Registrar cada entrega en el Formato de Seguimiento de Entregas. | | |
| **Riesgos:** Accidentes, daño en productos o entregas incompletas.<br>**Controles:** Revisión previa del vehículo y documentación de entregas. | | |
| **Observaciones:** | | |

**Nota.** *Elaboración propia*

## 8.2.Manual de Funciones del área de Logística

| | | |
|---|---|---|
| | ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA | **Código:** MPAL-08-04 |
| **Elaborado por:** Brayan Cajo Byron Paliz | **Manual de Funciones:** Área de Logística | **Fecha:** Dic-20-2024 |
| **Aprobado por:** Ing. Eddy Alvarado | | |

**4. Identificación del Cargo**

**4.1. Cargo:** Jefe de Logística **(Vicepresidenta)**

**4.2. Área:** Logística

**4.3. Responsable Directo:** Gerente de Operaciones

**4.4. Objetivo del Cargo:** Coordinar y supervisar todas las actividades de logística, asegurando una gestión eficiente de los procesos de recepción, almacenamiento, distribución y entrega de productos.

**Funciones del Cargo:**

1. Supervisar la recepción, almacenamiento y distribución de insumos y productos terminados.
2. Planificar y coordinar rutas de transporte para optimizar tiempos y costos.
3. Controlar y actualizar los registros de inventarios, compras y entregas.
4. Coordinar con el equipo logístico para resolver incidencias en entregas y recepción de insumos.
5. Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y tiempos de entrega.

**Requisitos del Cargo:**

**Educación:** Técnico o profesional en Logística, Transporte o afines.

**Experiencia:** Mínimo 3 años en actividades de logística de entrada y salida.

**Competencias:**

- Capacidad para planificar y organizar.
- Conocimiento en gestión de inventarios y transporte.
- Habilidad para resolver problemas bajo presión.
- Manejo de software de gestión de rutas, logística y abastecimiento.

**Nota.** *Elaboración propia*

### 5.1.4. Descripción General

**Estrategia 2**

**Plan de capacitación 2025**

Herramientas de innovación, sistemas de mejora continua.

**Objetivo General:**

Fortalecer las competencias en la gestión por procesos para optimizar cada etapa de la producción de chocolates, asegurando la integración efectiva de las áreas clave mediante un enfoque sistémico y mejora continua.

**Descripción General:**

El programa se estructura en dos años, alineado con los principios de la gestión por procesos. Cada módulo cubrirá aspectos específicos del ciclo productivo y sus interacciones, promoviendo la eficiencia y calidad.

**Matriz del plan de capacitación**

| Año | Módulo | Duración | Contenido Principal | Actividades | Facilitadores |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Módulo 1: Mapeo y Diseño de Procesos | 4 meses | Identificación y clasificación de procesos clave. | Talleres, simulaciones. | Consultores en gestión de procesos. |
| **1** | Módulo 2: Producción y Fabricación de Chocolates | 4 meses | Modelado, estándares de calidad y análisis HACCP. | Simulaciones, implementación de controles. | Especialistas en procesos productivos. |
| **1** | Módulo 3: Logística y Distribución | 4 meses | Optimización logística, KPI. | Simulaciones, talleres prácticos. | Especialistas en logística. |
| **1** | Módulo 4: Mantenimiento | 4 meses | Planificación preventiva, indicadores de desempeño. | Talleres, simulaciones de resolución. | Ingenieros mecánicos. |
| **2** | Módulo 5: Gestión Administrativa | 4 meses | Planeación estratégica, análisis financiero, KPI. | Talleres, simulaciones. | Especialistas en administración. |
| **2** | Módulo 6: Seguridad y Salud Ocupacional | 4 meses | Identificación de riesgos, protocolos de seguridad. | Talleres prácticos, simulaciones de emergencias. | Expertos en seguridad industrial. |
| **2** | Módulo 7: Atención al Cliente | 4 meses | Diseño de procesos de atención al cliente, retroalimentación. | Talleres, simulaciones. | Consultores en servicio al cliente. |
| **2** | Módulo 8: Innovación y Mejora Continua | 4 meses | Herramientas de innovación, sistemas de mejora continua. | Talleres, simulaciones de mejora continua. | Expertos en innovación. |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

| Año | Trimestre | Módulo | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Q1 | Módulo 1: Mapeo y Diseño de Procesos | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | Q2 | Módulo 2: Producción y Fabricación | | | | | X | X | X | X | | | | |
| | Q3 | Módulo 3: Logística y Distribución | | | | | | | | | X | X | X | X |
| | Q4 | Módulo 4: Mantenimiento | | | | | | | | | | | X | X |
| 2 | Q1 | Módulo 5: Gestión Administrativa | X | X | X | X | | | | | | | | |
| | Q2 | Módulo 6: Seguridad y Salud Ocupacional | | | | | X | X | X | X | | | | |
| | Q3 | Módulo 7: Atención al Cliente | | | | | | | | | X | X | X | X |
| | Q4 | Módulo 8: Innovación y Mejora Continua | | | | | | | | | | | X | X |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Resultados Esperados:**

- Integración efectiva de los procesos clave y de soporte.
- Mejora continua en la calidad y eficiencia productiva.
- Mayor seguridad y sostenibilidad en las operaciones.
- Optimización de la experiencia del cliente y los procesos administrativos.
- Fomento de una cultura de innovación y colaboración.

**Explicación de la matriz de capacitación**

**Año 1: Enfoque en los Procesos Operativos**

**Módulo 1: Mapeo y Diseño de Procesos Productivos**

**Duración**: 4 meses

- **Contenido:**
- Identificación y clasificación de procesos clave en la producción de chocolates.
- Diseño de flujos de trabajo eficientes.
- Herramientas para la documentación de procesos.
- **Actividades:**
  - Talleres para crear diagramas de flujo.
  - Simulaciones de procesos operativos.
- **Facilitadores:**
  - Consultores en gestión de procesos y producción alimentaria.

**Módulo 2: Producción y Fabricación de Chocolates**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Modelado y mejora de los procesos de fabricación.
- Estándares de calidad en cada etapa productiva.
- Análisis de puntos críticos de control (HACCP).

**Actividades:**

- Simulaciones del ciclo de producción.
- Implementación de controles de calidad en línea de producción.

**Facilitadores:**

- Especialistas en procesos productivos y calidad.

**Módulo 3: Logística y Distribución Basada en Procesos**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Optimización de procesos logísticos.
- Integración de la gestión de inventarios y distribución.
- Indicadores clave de rendimiento (KPI) logísticos.

**Actividades:**

- Simulaciones de optimización de la cadena de suministro.
- Talleres prácticos sobre planificación logística.

**Facilitadores:**

- Especialistas en logística y gestión por procesos.

**Módulo 4: Mantenimiento Basado en Gestión de Procesos**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Planificación del mantenimiento preventivo basado en procesos.
- Gestión de incidentes y mejoras técnicas continuas.
- Evaluación de indicadores de desempeño del equipo.

**Actividades:**

- Talleres de implementación de planes de mantenimiento.
- Simulaciones de resolución de problemas técnicos.

**Facilitadores:**

- Ingenieros mecánicos y especialistas en mantenimiento industrial.

**Año 2: Enfoque en los Procesos de Soporte y Mejora Continua**

**Módulo 5: Gestión Administrativa y Análisis de Procesos**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Planeación estratégica de procesos administrativos.
- Análisis financiero basado en procesos.
- Gestión de indicadores clave de desempeño (KPI).

**Actividades:**

- Talleres sobre optimización de procesos administrativos.
- Simulaciones de análisis financiero por procesos.

**Facilitadores:**

- Especialistas en administración y finanzas.

**Módulo 6: Seguridad y Salud Ocupacional por Procesos**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Identificación de riesgos en cada proceso productivo.
- Diseño de protocolos de seguridad por proceso.
- Formación en primeros auxilios y manejo de emergencias.

**Actividades:**

- Talleres prácticos sobre evaluación de riesgos.
- Simulaciones de emergencias laborales.

**Facilitadores:**

- Expertos en seguridad industrial.

**Módulo 7: Atención al Cliente y Mejora de Procesos de Servicio**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Diseño de procesos de atención al cliente.
- Optimización del servicio postventa.
- Gestión de la retroalimentación del cliente.

**Actividades:**

- Talleres prácticos de mejora en servicio al cliente.
- Simulaciones de casos de atención al cliente.

**Facilitadores:**

- Consultores en servicio al cliente.

**Módulo 8: Innovación y Mejora Continua Basada en Procesos**

**Duración:** 4 meses

**Contenido:**

- Herramientas de innovación aplicadas a procesos.
- Implementación de sistemas de mejora continua.
- Evaluación y rediseño de procesos existentes.

**Actividades:**

- Talleres sobre innovación y creatividad en procesos.
- Simulaciones de mejora continua.

**Facilitadores:**

- Expertos en innovación y gestión de calidad.

## CONCLUSIONES

- La sustentación teórica de las variables de la investigación ha permitido comprender mejor los fundamentos de la gestión por procesos y su impacto en la producción de chocolates dentro de la Asociación de Productores de San Gerardo, Echeandía. Esto ha facilitado el análisis de la situación actual y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos productivos.

- La estructuración de manuales de procesos y procedimientos, junto con la definición de funciones específicas para cada área de la empresa, va a permitir mejorar la organización interna y optimizar la ejecución de las actividades. Esto contribuirá a tener una mayor claridad en las responsabilidades, reduciendo errores operativos y fortaleciendo la eficiencia de la producción.

- La optimización de la planificación de la producción y el uso eficiente de los recursos son claves para mejorar la competitividad de la Asociación. La identificación de puntos críticos en la producción va a permitir implementar mejoras específicas en los procesos, asegurando un mejor desempeño y fortaleciendo la capacidad técnica del equipo de trabajo mediante programas de capacitación.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere continuar profundizando en la investigación teórica sobre gestión por procesos y su aplicación en la industria chocolatera, a fin de incorporar nuevas metodologías que le permitan optimizar aún más la producción y la calidad del producto.

- Para mejorar la organización interna se recomienda actualizar periódicamente los manuales y procedimientos según las necesidades y evolución de la empresa, además de promover su uso continuo entre los trabajadores para garantizar su efectividad. Asimismo, es conveniente realizar auditorías internas para verificar su cumplimiento y detectar posibles mejoras.

- Para fortalecer la competitividad de la Asociación, es esencial implementar programas de capacitación continua para el equipo de trabajo. Estas capacitaciones deben enfocarse en el uso eficiente de los recursos, la adopción de nuevas tecnologías y la mejora de la planificación de la producción. De esta manera, se fortalecerá el desarrollo de habilidades técnicas y se optimizará el desempeño del personal, asegurando una producción más eficiente y sostenible.

## BIBLIOGRAFÍA


Martínez Argudo, J. (18 de Septiembre de 2024). La Productividad y su Importancia . *ECONOSUBLIME*. Obtenido de https://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html

Pazmiño Solis, M. N. (2024). *Gestión por Procesos para la Fábrica de Chocolates Pazmiño*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/42264

Alarcón Parra, G. J., & Alarcón Parra, P. I. (2022). *La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos.* (L. C. Editores, Ed.) Riobamba, Ecuador. Obtenido de http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2022-09-27-215642-La%20nueva%20concepci%C3%B3n%20fundamentos,%20conceptos_compressed.pdf

Asociación para el Fomento del Chocolate. (2011). La fabricación del chocolate. *EL CLUB DEL CHOCOLATE*. Obtenido de https://www.clubdelchocolate.com/content/82-la-fabricacion-del-chocolate

Biotech, A. (17 de Octubre de 2022). Gestión de la producción: definición, importancia y soluciones de software. *MRPeasy*. Obtenido de https://www.mrpeasy.com/es/gestion-de-la-produccion/

Cadena Echeverría, J. L. (Abril- Junio de 2016). Guía para el diseño y documentación de procesos. *ESPE*. Obtenido de https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Art%C3%ADculo-6.4-Gu%C3%ADa-de-procesos.pdf

Callebaut, B. (6 de Junio de 2022). *Confectionery Production*. Obtenido de https://www.confectioneryproduction.com/news/39914/barry-callebaut-confirms-10-million-investment-in-new-ecuador-cocoa-processing-base/

César, C., Sonia, C., & Sonia, C. (2006). *Gestión de la calidad.* Madrid, España: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Obtenido de https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf

Concepto. (17 de Junio de 2023). *Concepto*. Obtenido de https://concepto.de/consumidor/#:~:text=Los%20consumidores%20son%20por%20lo,y%20quienes%20le%20dan%20uso.

Diana Peña, Marilú, S., & Lisbeth, S. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio.* Jipijapa : Recimundo.

Díaz, G., Quintana , M., & Daniel , F. (2020). *La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones.* Quito: Innova.

Ecuador, E. n. (16 de Julio de 2019). *Produccion gob ec*. Obtenido de https://www.produccion.gob.ec/investigacion-y-aplicacion-de-tecnologia-son-necesarias-para-alcanzar-competitividad-del-chocolate-ecuatoriano/

Fernandéz, M. (2019). *Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana.* Maracaibo : Revista de Ciencias Sociales.

Gestion, A. (8 de Octubre de 2021). Ventajas y desventajas de la gestión por procesos. *Gestión de Calidad*. Obtenido de https://gestion-calidad.com/ventajas-y-desventajas-de-la-gestion-por-procesos

GoogleMaps. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com/maps/place/PLANTA+DE+ELABORADOS+DE+CACAO+DE+LA+ASOCIACION+DE+PRODUCTORES+SAN+GERARDO/@-1.5032726,-79.3151994,14z/data=!4m6!3m5!1s0x91d335059e4a5b85:0xc9103597ab587c4c!8m2!3d-1.5103701!4d-79.3088651!16s%2Fg%2F11l76hwl9g?entry=ttu&g_e

Guadarrama, G. (2019). *Las asociaciones y los bienes que generan. El debate conceptual y metodológico.* Guadalajara: El espiral.

Jarrin, M. R. (ENERO de 2017). Estandarización de procesos para el mejor funcionamiento administrativo. Ambato. Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1840/1/76343.pdf

Krajewski, L., & Ritzman, L. y. (2008). *Administración de Operaciones. Procesos y Cadenas de Valor* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.

Madroñero, S., & Tomás, G. (2020). *Desarrollo sostenible. Aplicabilidad y sus tendencias.* Scielo.

Mallar, M. A. (2020). *La gestión por procesos. Un enfoque de gestión eficiente* . Misiones: Universidad Nacional de Misiones.

Marco, R., Andres , P., & Rubén , R. (2021). *La innovación y su importancia.* Quito: Revista Científica UISRAEL.

Molina, A. (2021). *Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Murray, P. (Diciembre de 2002). *GESTIÓN – INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO* (Vol. IV). (J. S. Aldana, Ed.) Lima, Perú. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114402

Navarro, F. (12 de Marzo de 2023). Gestión por procesos. La estructura organizacional horizontal. *Inesem Business School*. Obtenido de https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/enfoque-gestion-procesos/

Oña Rodas , S. P. (2009). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para la Empresa Productora de Chocolates Yachana Gourmet S.A.* ESCUELA

POLITÉCNICA NACIONAL. Obtenido de http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/1384

Proceso de fabricación de chocolate. (7 de Junio de 2023). Obtenido de https://industriamanufacturera.com/proceso-de-fabricacion-de-chocolate-todo-lo-que-necesitas-saber/

Raffino. (28 de Noviembre de 2023). Producción. Obtenido de https://concepto.de/produccion/

Reyes Iturralde, H. A. (2022). *Plan de mejora de procesos para aumentar la productividad en el área de producto terminado y expediciones de una industria chocolatera.* Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23195

Ricardo, R. (4 de Noviembre de 2023). Producción: Factores, procesos y ejemplos. *Estudyando*. Obtenido de https://estudyando.com/produccion-factores-procesos-y-ejemplos/

Rodríguez Ramírez , J. E. (2017). *Propuesta de Implementación de un Modelo de Gestión por Procesos en el Área de Producción para Incrementar la Rentabilidad de la Fábrica de Chocolates La Española S.R.L.- Trujillo.* Universidad Privada del Norte, Perú. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12346/Rodr%c3%adguez%20Ram%c3%adrez%20Jos%c3%a9%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Unir. (23 de Febrero de 2023). En qué consiste la gestión por procesos y cuál es su importancia. *Unir*. Obtenido de https://www.unir.net/empresa/revista/gestion-por-procesos/

Unknown. (4 de Junio de 2011). ¿QUE ES UN DIAGRAMA DE ENTRADA-PROCESO-SALIDA? Obtenido de https://corporacionadsisena.blogspot.com/2011/06/que-es-un-diagrama-de-entrada-proceso.html

Valenzuela B., A. (2007). *El chocolate, un placer saludable* (Vol. 34). Santiago, Chile: Revista Chilena de Nutrición. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46934302

Zambrano Delgado, J. I., Álvarez Vidal, M. E., Hernández Rodríguez, N. R., Miranda Cusme, E. C., Zamora Cusme, M. A., & Lemoine Quintero, F. Á. (2019). *Los indicadores de gestión como estrategia de sostenibilidad en la actividad comercial* (Primera ed.). (A. C. Espinales, Ed.) Manabí, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Recuperado el Diciembre, de https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/12/indicadores-de-gestion.pdf

Zendesk. (29 de Abril de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de https://www.zendesk.com.mx/blog/desarrollo-de-mercado/

# ANEXOS

**Anexo 1.** *Cronograma Tentativo (Gantt)*

| N° | Actividades / Tiempo Estimado | Ago | | | | Sept | | | | Oct | | | | Nov | | | | Dic | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Accesoria de tesis por parte de dirección de integración curricular | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Elaboración de tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Preinscripción del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Aprobación del tema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | **Desarrollo Del Anteproyecto** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Descripción del problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Formulación del problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Preguntas de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Justificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Objetivo: General y Específico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Primera revisión del avance del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | **Marco Teórico** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Antecedentes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Científico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Conceptual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | Legal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Georeferencial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Segunda revisión del avance del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | **Metodología** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Tipo de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Técnicas e instrumentos de recopilación de datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Universo, población y muestra | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Procesamiento de la información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Tercera revisión del avance del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Presentación del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Presupuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Formulación y aplicación de la encuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | Análisis e interpretación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | Resultados y procesamiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 33 | **Propuesta** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 34 | Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | Recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | Introducción, agradecimiento, dedicatoria y índices | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37 | Presentación de la tesis final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Anexo 2.** Presupuesto ejecutado

**Tabla 18.**
*Presupuesto*

| N° | **Descripción** | **Costo Unitario** | **Cantidad** | **Total** |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Impresiones | $0.10 | 500 | $50 |
| 2 | Transporte | $3.00 | 20 | $60 |
| 3 | Anillados | $5.00 | 1 | $5.00 |
| 4 | Computadora | $400 | 2 | $800 |
| 5 | Grabado CD | $10 | 2 | $20 |
| 6 | Resma de hojas | $4 | 2 | $8 |
| 7 | Acceso de internet | $15 | 2 | $30 |
| | **Total** | | | **$1,003** |

***Elaborado por:*** Brayan Cajo & Byron Paliz

**Anexo 3.** *Encuesta dirigida a los trabajadores*

**UIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
**GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**
**CARRERA DE ADMINSTRACIÓN DE EMPRESA**

**Encuesta dirigida a los trabajadores de la Asociación de Productores San Gerardo**

**Objetivo**

La siguiente encuesta tiene como objetivo analizar los procesos clave en la Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo Echeandía., con el fin de identificar cuellos de botella y áreas de oportunidad. Esto permitirá diseñar estrategias orientadas a optimizar los procesos y establecer un plan de mejora continua que garantice la calidad y eficiencia en los servicios ofrecidos por la empresa.

**Instrucciones:** Selecciona la respuesta que mejor refleje tu experiencia en la producción de chocolate dentro de la Asociación.

1. **Seleccione su genero**

   Masculino ☐ Femenino ☐ LGBTI ☐

2. **Indique su edad**

   15 a 30 años ☐ 31 a 50 años ☐ 51 en adelante ☐

3. **Considera usted que sus procesos están claramente definidos**

   Si ☐
   No ☐

**3.- ¿Las funciones a usted asignadas están claramente definidas?**

Si ☐
No ☐

4. **¿Usted tiene una estructura basada en procesos de todas las actividades que ejecuta en su puesto de trabajo?**

☐

Si

No

5. **Cuáles son los procesos que usted maneja**

Control de calidad

Producción y fabricación

Logística y distribución

Mantenimiento de equipos

Atención al cliente

Gestión administrativa

Recursos Humanos

**Otros (especifique): ……**

6. **¿Las funciones a usted asignadas están claramente definidas?**

Si

No

7. **¿Cuenta usted con un documento, manual o descripción oficial que detalle claramente sus funciones y responsabilidades en la empresa?**

Si

No

8. **¿Ha recibido usted capacitación para desarrollar correctamente las actividades que le han sido asignadas?**

Si

No

Algo

9. **¿Considera que la capacitación recibida sobre las actividades que desempeña fue suficiente o necesita formación adicional?**

Suficiente

Insuficiente

Información adicional

**10. ¿Usted maneja algún tipo de control de calidad**

Si ☐

No ☐

**11. ¿Realiza alguna actividad relacionada con el control de calidad en su trabajo?**

Si ☐

No ☐

**12. ¿Considera usted que los procesos son necesarios para asegurar la calidad en los resultados?**

Si ☐

No ☐

**13. ¿Las pausas o interrupciones en los procesos afectan el rendimiento de las actividades en la empresa?**

Sí ☐

No ☐

**14. ¿Qué tipo de solución o proceso se sigue cuando hay pausas o interrupciones en las actividades de la empresa?**

Se reasignan tareas o actividades ☐

Se realiza mantenimiento o reparación de inmediato ☐

Se notifica a los responsables para tomar decisiones ☐

Otro (especifique)……

**15. ¿Considera usted que un sistema de gestión por procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa?**

Sí ☐

No ☐

**Anexo 4.** *Entrevista*

## Entrevista Realizada a la Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo

### Formato de Entrevista

| | |
|---|---|
| | **Entrevista** |

**Fecha de entrevista:** 28 de noviembre de 2024 Hora: 14H00.

**Empresa:** Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo Echeandía

1. **¿Desde hace cuánto tiempo usted está a cargo de la empresa?**

   ……

   ……

2. **¿Existe un manual de funciones definido para cada trabajador?**

   ……

   ……

3. **¿Se manejan con procesos en la empresa para realizar las actividades?**
4. **¿Existe un manual de procesos en la empresa?**

   ……

   ……

5. **¿Usted considera que si se aplicara un modelo de gestión por procesos mejoraría la calidad de los productos?**

   ……

   ……

6. **¿Considera usted que un sistema de gestión por procesos permitirá mejorar la gestión administrativa de la organización?**

   ……

   ……

7. **¿Qué tan frecuentemente se revisan y actualizan los procesos en la empresa? ¿Existe algún protocolo o norma para la mejora continua?**

   ……

   ……

8. **¿Considera que todos los colaboradores están capacitados adecuadamente para seguir y cumplir con los procesos establecidos? ¿Cada cuánto tiempo los capacitan?**

   ……

   ……

   ……

9. **¿Existen planes de contingencia o protocolos para manejar situaciones donde un proceso falle o no cumpla con los estándares establecidos? ¿Quién es responsable de ejecutarlos?**

   ……

   ……

**Anexo 5.** *Fotografía del exterior de la planta de Chocolates*



**Anexo 6.** *Fotografías del interior de la planta de Chocolates*





**Anexo 7.** *Fotografía entrevista al administrador*






**Anexo 8.** *Carta de aceptación de la empresa*

Echeandía, 13 de septiembre del 2024

Gina Alarcón
**Coordinadora de la Unidad de Integración Curricular**
En su despacho. -

De mi consideración

En nombre de la **Asociación de Grupo de Productoras de San Gerardo Echeandía**, hacemos extensivo un respetuoso y cordial saludo, y a la vez deseamos toda clase de éxitos en las funciones que tan acertadamente viene desempeñando.

Por medio de la presente, informo que nuestra asociación está gustosa de abrir sus puertas para que realicen su Trabajo de Integración Curricular, Proyecto de Investigación, el Sr. Paliz Ayala Byron David, con C.I: 1206652016, y el Sr. Brayan Orlando Cajo Montoya, con C.I: 0202056446, estudiantes del octavo ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar, durante el tiempo requerido.

Particular que ponga en su conocimiento para fines pertinentes

Muy Atentamente

**Ing. Yolanda Guerrero**
Vicepresidenta De La Asociación De Grupo De Productoras De San Gerardo Echeandía

**Anexo 9.** *Certificado Turnitin*



**ING. ALVARADO PACHECO EDDY STALIN EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado **"GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE CHOCOLATES, EN LA ASOCIACIÓN DE GRUPO DE PRODUCTORAS DE SAN GERARDO ECHEANDÍA, CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."**, presentado por **Cajo Montoya Brayan Orlando** y **Paliz Ayala Byron David,** estudiantes de la **Carrera de Administración de Empresas,** paso el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin reflejando un **porcentaje de similitud del 6%** còmo se puede evidencia en el documento adjunto.

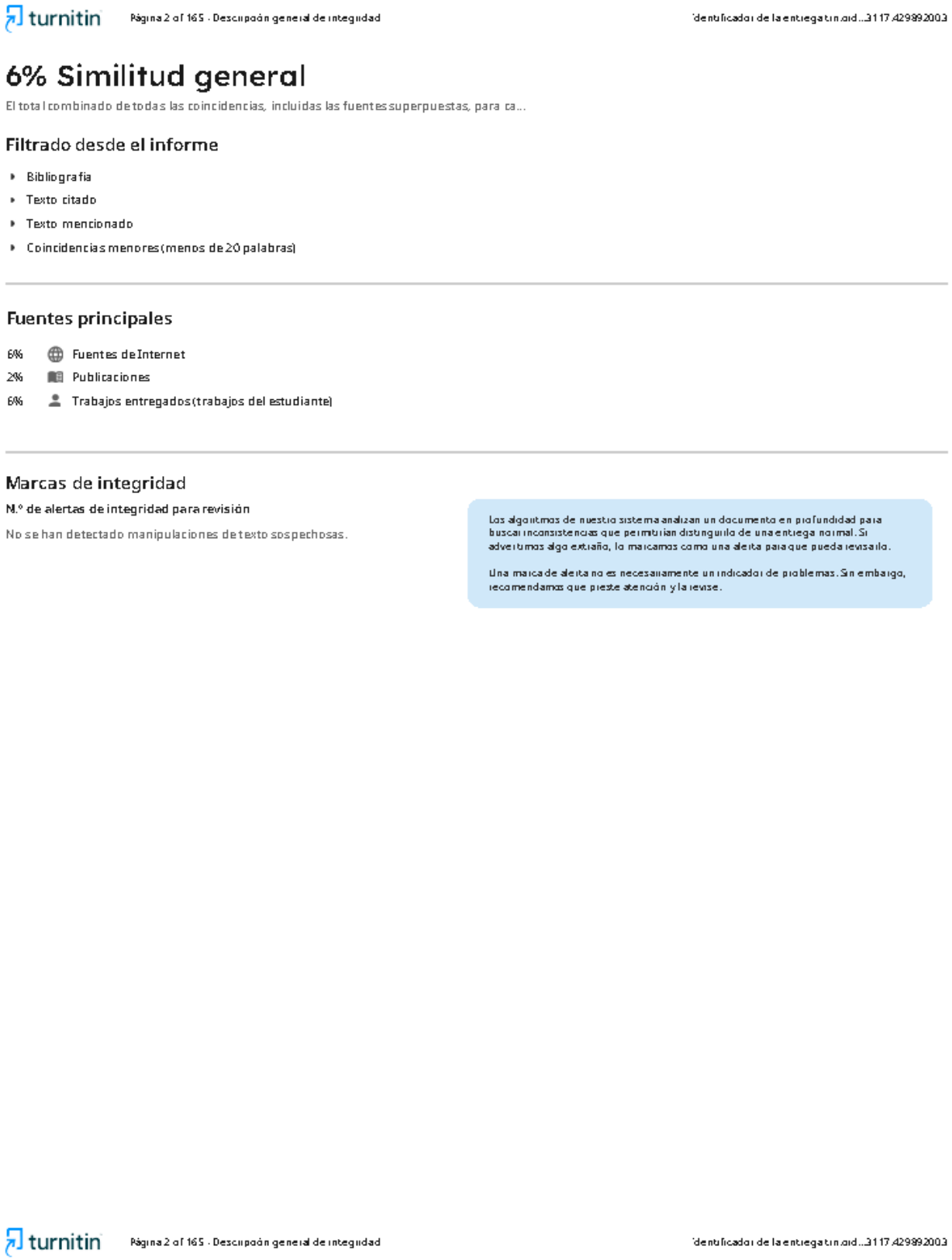
Guaranda, 13 de febrero del 2025

Atentamente,

Ing. Alvarado Pacheco Eddy Stalin
**Director**

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

**Anexo 10.** *Captura Similitud Turnitin*



turnitin Página 2 of 165 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trn:oid:::3117:429992003

# 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

## Fuentes principales

6% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 of 165 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trn:oid:::3117:429992003