

**DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA OPTIMIZACION DE  
PROCESOS Y EL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA PILI'S EN EL MERCADO  
ACTUAL.**



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

**DANIELA CANO ARIAS**

**Código: 1.088.311.595**

**LAURA MARCELA BURITICA LONDOÑO**

**Código: 1.097.400.509**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**PEREIRA**

**2015**

**DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL ORIENTADO A LA OPTIMIZACION DE  
PROCESOS Y EL FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA PILI'S EN EL MERCADO  
ACTUAL.**

**DANIELA CANO ARIAS**

**Código: 1.088.311.595**

**LAURA MARCELA BURITICA LONDOÑO**

**Código: 1.097.400.509**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Ingenieras  
Industriales.

**DIRECTORA:**

**MARIA ESPERANZA LOPEZ DUQUE**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**PEREIRA**

**2015**

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma Jurado

Ciudad y Fecha (día/mes/año)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## **AGRADECIMIENTOS**

Finalmente culminamos esta etapa llena de enseñanzas, conocimientos y grandes momentos, agradecemos a Dios por permitirnos llegar a este día y compartir la satisfacción de este logro juntos; de igual manera agradecemos aquellas personas que de una u otra forma han contribuido para alcanzarlo.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCION.....	10
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	11
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION .....	12
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.3.1 Sistematización De Las Variables.....	13
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	14
2. MARCO DE REFERENCIA .....	15
2.1 MARCO TEORICO.....	15
2.1.1 LA ADMINISTRACIÓN Y SUS FUNCIONES .....	15
2.1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	16
2.1.3 PROCESO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....	17
2.1.4 MODELO DE LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA.....	17
2.1.4.1 MODELO DE LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA.....	18
2.1.5 COMPONENTES FUNDAMENTALES.....	18
2.1.5.1 Los Estrategas.....	18
2.1.5.2 Direccionamiento Estratégico.....	18
Principios corporativos.....	19
Misión .....	19
Visión.....	19
Diagnostico estratégico.....	19
Opciones Estratégicas .....	19
Formulación estratégica.....	19
Índice De Gestión .....	19
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.2.1 Planeación estratégica.....	20

2.2.2 Diagnostico Estratégico .....	20
2.2.3 Misión .....	20
2.2.4 Visión .....	20
2.2.5 Índice De Gestión .....	20
2.2.6 Fortalezas .....	20
2.2.7 Debilidades .....	21
2.2.8 Oportunidades .....	21
2.2.9 Amenazas .....	21
2.2.10 Planes De Acción .....	21
2.2.11 Direccionamiento Estratégico .....	21
2.2.12 Estrategias .....	21
2.2.13 Objetivos .....	21
2.2.14 Principios Corporativos .....	22
2.2.15 Monitoria Estratégica .....	22
2.2.16 Índice de gestión .....	22
2.3 MARCO SITUACIONAL .....	22
3. DISEÑO METODOLOGICO .....	22
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.3 DESARROLLO METODOLÓGICO .....	23
3.4 FUENTES Y TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	24
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	24
4. PROPUESTA .....	24
4.1 MISION PROPUESTA .....	24
4.2 VISION PROPUESTA .....	24
4.3 VALORES PROPUESTOS .....	25
4.4 OBJETIVOS PROPUESTOS .....	25
4.5 ANÁLISIS DOFA .....	26
4.6 ESTRATEGIAS ORIENTADORAS .....	28
4.7 ACCIONES PROPUESTAS .....	29
4.8 ORGANIGRAMA PROPUESTO PILI'S .....	31
4.9 MAPA DE PROCESOS PROPUESTO .....	32
4.10 MANUAL DE PROCESOS .....	33

4.11	MANUALES DE FUNCIONES.....	120
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	133
5.1.	CONCLUSIONES.....	133
5.2.	RECOMENDACIONES.....	133
6.	BIBLIOGRAFIA.....	134

## **RESUMEN**

Dado el ambiente dinámico en el que se encuentran inmersas las empresas en la actualidad, resulta indispensable contar con el direccionamiento estratégico de la empresa, siendo esta una herramienta fundamental para la toma de decisiones acerca del futuro, las metas y objetivos que desean ser alcanzados.

De acuerdo a esto se ha propuesto el direccionamiento estratégico para la empresa Pili's, iniciando con el estudio de la situación actual de la empresa, la propuesta de la misión, visión, valores y objetivos organizacionales los cuales permitieron diseñar el mapa de procesos que conformarían la organización.

De igual manera se diseñó el organigrama y a partir de este, se documentaron los procesos y procedimientos finalizando con los manuales de funciones, contribuyendo así al inicio de una nueva etapa de la organización en la que el compromiso de empleados y propietarios será el pilar fundamental para el fortalecimiento, crecimiento y expansión de la misma; una nueva etapa en la que se contara con estrategias ya diseñadas, funciones ya establecidas y metas claras que forjaran el futuro de la organización.



## **ABSTRACT**

Due to the dynamic environment in which companies are embedded nowadays, it is essential to have the strategic direction of the Company, being this, a fundamental tool for making decisions about the future, the goals and the objectives that the Company wish to reach.

According to this, we have proposed a strategic direction for the Company PILI'S, starting with the study of the current situation of the Company, the proposed misión, visión, values and the organizational goals which allowed us to design the process map that would form the organization.

In addition to, we developed the organization chart and from this, we made the documentation of each processes and procedures manuals ending with functions manuals; contributing this way to the start of a new stage in the organization in which the commitment of the employees and owners will be the main strategy to strengthen, growth and expand the Company, a new phase in which the company will count with strategies already designed, functions establishes and clear goals that would forge the future of PILI'S

## INTRODUCCION

Para dirigir una organización de manera eficaz es necesario contar con el direccionamiento estratégico, que permitirá tener clara la visión de la empresa y las estrategias que deberán ser implementadas para llegar al alcance de dicha visión

El presente trabajo contiene el Direccionamiento Estratégico para la empresa Pili's con el fin de proporcionarle la herramienta principal para el establecimiento y logro de sus objetivos.

Inicia con la formulación de la Misión y la Visión de la organización, continua manifestando los valores bajo los cuales serán alcanzados los objetivos que son propuestos, Análisis Interno y Externo con su matriz DOFA, el Organigrama de la Organización con los respectivos Manuales de Procesos y de Funciones.

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

“Las empresas no son amorfas ni estáticas, tienen una constitución, un organismo que vive y palpita, que crece y se desarrolla y que necesita ser organizado y estructurado para funcionar mejor”.<sup>1</sup>

Es por esta razón que con el pasar de los años las empresas han aumentado los esfuerzos para realizar la estructuración de la organización, adoptando estrategias y técnicas que le permitan fortalecerse y prepararse para ser competitivas en un entorno dinámico, donde su sostenimiento y crecimiento radican en su buen funcionamiento tanto interno como externo.

Es de vital importancia para las empresas poseer una clara y definida planeación y direccionamiento estratégico pues estas herramientas proporcionan pautas precisas para el desarrollo de las actividades de la organización dado que se definen objetivos claros y las metodologías para alcanzarlos, previendo posibles dificultades, teniendo una mejor orientación para la toma de decisiones, y permitiendo a las empresas tener mejores enfoques hacia el futuro y lograr posicionamiento y reconocimiento en el mercado; la falta de estos elementos conlleva a una serie de dificultades que impiden que la empresa pueda expandirse y crecer organizada; no contar con pautas precisas y claras sobre los objetivos y metas, así como las estrategias para alcanzarlos, generan afectaciones de tipo tanto interno como externo en la organización. Cuando una empresa no cuenta con estas herramientas administrativas, aumentan las posibilidades de enfrentar situaciones que dificulten el desarrollo de su actividad poniendo en riesgo su posicionamiento en el mercado. En la empresa Pili's se evidencian problemáticas de diferentes tipos que representan las situaciones adversas que le ha producido a la empresa no contar con un modelo estructurado administrativo como una ventaja competitiva y que cumpla con los fundamentos y bases de la organización, que los oriente a la consecución de metas y objetivos por medio de la toma de mejores y apropiadas decisiones; algunas de estas problemáticas relacionadas con el personal, como su alta rotación, con los proveedores como el incumplimiento de requisitos no establecidos, e internamente como un mal clima organizacional, desenfoque de políticas y estándares de recursos, y faltas en la sistematización de los procesos y procedimientos.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Edilberto. Iniciación de la Administración General. México: McGraw-Hill, 1993. 80p.

Existen estrategias y técnicas administrativas que han evolucionado con el crecimiento de las organizaciones y el entorno, para brindar metodologías que permitan encaminar las actividades de las organizaciones y coordinar sus esfuerzos para prever estas dificultades que son principalmente ocasionadas por la falta de conocimiento y capacitación de las organizaciones que en el desarrollo de sus actividades utilizan conocimientos empíricos o prácticos que no permiten visibilizar los beneficios que estas técnicas tienen en el actual ambiente competitivo.

Según Membrado<sup>2</sup>, el énfasis dado a la planificación estratégica por parte de las empresas más avanzadas y competitivas, refleja el hecho de que son mayores los beneficios de realizar una planificación estratégica explícita, ya que asegura, que las políticas de los departamentos estén coordinadas y dirigidas hacia el mismo objetivo. Sea cual sea la forma en que se desarrolle la estrategia, ésta tiene como objetivo el conseguir ventajas competitivas sostenibles que permitan a la empresa obtener una posición superior a la de sus competidores. Es así como el diseño de un modelo organizacional brinda alternativas que permitirán que la empresa PILI'S no siga siendo afectada por una mala estructuración y la falta de técnicas administrativas como herramientas para una mejora continua, logrando la optimización de los procesos que a lo largo del tiempo han sido desarrollados de manera empírica, a su vez el aprovechamiento de su arduo trabajo durante catorce años para lograr un alto posicionamiento en los llanos orientales y de esta manera dar inicio a una expansión nacional.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿LOGRARÁ PILI'S A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO ORGANIZACIONAL, OPTIMIZAR SUS PROCESOS Y FORTALECER LA EMPRESA EN EL SECTOR?

## **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño del modelo organizacional para la empresa PILI'S permitirá la optimización de los procesos y el fortalecimiento de la empresa en el mercado actual.

---

<sup>2</sup> MEMBRADO, Joaquín. Metodologías Avanzadas Para La Planificación Y Mejora. España: Díaz de santos, 2003. p 5.

### 1.3.1 Sistematización De Las Variables

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos organizacionales</li><li>• desarrollo de políticas</li><li>• implementación de una cultura organizacional</li><li>• Evaluación de las estrategias</li></ul>	%
Direccionamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Misión</li><li>• Visión</li><li>• Principios corporativos</li><li>• Objetivos</li></ul>	%

## 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un modelo organizacional en la empresa Pili's que permita estandarizar y optimizar los procesos.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el Diagnostico Organizacional de la empresa Pili's.
- Analizar los factores internos y externos mediante una DOFA
- Definir la Misión y la Visión de la empresa
- Diseñar el Organigrama de la Empresa e identificar los Procesos
- Realizar Manuales de Procesos y Procedimientos

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

“La dirección estratégica permite a una empresa ser más proactiva que reactiva al definir su propio futuro, ya que la empresa tiene la posibilidad de iniciar e influir en las actividades (en lugar de solo responder), ejerciendo control en su propio destino”<sup>3</sup>, es así como la planeación estratégica brinda a la empresa la posibilidad de estar a la vanguardia ante el ambiente cambiante de los negocios, exigiendo la implementación de estrategias contemporáneas que le permitan ser competitiva en un mercado dinámico y voraz, haciendo que gerentes encaminen sus esfuerzos hacia la estandarización de sus procesos y sinteticen diversas funciones especializadas hacia el logro de objetivos comunes buscando siempre la calidad en sus bienes y servicios que les permita sobrevivir y tener éxito en el competitivo mundo de los negocios.

Si una empresa cuenta con una buena administración tendrá mayores posibilidades de ser líder en el mercado pues esta le proporcionara una ventaja competitiva que a su vez se verá repercutida en mayor rentabilidad, capacidad de respuesta, un valor económico agregado, crecimiento, diferenciación, desarrollo de producto y alta calidad en cada proceso.

Debido a que la empresa Pili's a lo largo de sus catorce años de actividad ha desarrollado sus procesos y procedimientos de manera empírica presentando falencias de tipo administrativo es de vital importancia desarrollar un modelo organizacional que le permita actuar en forma estratégica para obtener ventaja sobre los competidores y los cambios en el mercado, fortaleciéndose por medio de la mejora continua, la estandarización de sus procesos y la reestructuración de la organización; logrando a largo plazo su crecimiento, su participación en el mercado y el aumento de la rentabilidad.

---

<sup>3</sup> FRED, David. Conceptos De Administración Estratégica. Ed. 9. México. : Person Education, 2003

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 MARCO TEORICO

#### 2.1.1 LA ADMINISTRACIÓN Y SUS FUNCIONES

Según Snell y Thomas<sup>4</sup> la administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para lograr las metas de la organización.

Cuando el proceso administrativo se ejecuta en forma adecuada, comprende una amplia variedad de actividades, como planeación, organización, dirección y control. Estas actividades básicas son las funciones tradicionales de la administración<sup>5</sup>.

Para el desarrollo de la etapa de planeación estratégica como componente fundamental de la administración, se hace necesario comprender directamente el concepto de estrategia, el cual tiene infinitas y variadas definiciones.

“Alfred Chandler precursor del pensamiento estratégico la definió como la determinación de metas básicas de largo plazo y objetivos de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar estas metas”.<sup>6</sup>

Por otro lado “para Michael Porter la estrategia empresarial define la elección de los sectores en que va a competir la empresa y la forma en que va a entrar en ellos; la estrategia competitiva consiste en ser diferente. Ser diferente Significa elegir deliberadamente un conjunto de actividades diferentes para prestar una combinación única de valor”.<sup>7</sup>

“Todas estas definiciones en común consideran que la estratégica operacionaliza la orientación estratégica de una empresa en el largo plazo y define los procesos, las acciones y los recursos necesarios para hacer realidad ante el mercado y el cliente los objetivos empresariales”<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> BATEMAN, Thomas S. y SNELL, Scott A. Administración una ventaja competitiva. México: McGraw Hill, 2004. P. 6

<sup>5</sup> Ibid.,P.6

<sup>6</sup> CHANDLER, Alfred. 1962. citado por SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 20.

<sup>7</sup> PORTER, Michael. Estratégica. técnica para el análisis de sectores industriales y de la compañía. 1980. citado por SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 20.

<sup>8</sup> Ibid.,P.22

## 2.1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente , interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.<sup>9</sup>

Por otro lado Bateman y Snell <sup>10</sup> plantean que, la planeación estratégica es el conjunto de procedimientos para la toma de decisiones con respecto a las metas y estrategias de largo plazo de la organización.

La planeación estratégica es tal vez una de las herramientas más importantes de una empresa y de la cual depende todo su éxito pues por medio de esta se anticipa un futuro, se pronostican riesgos, se visibilizan las falencias y oportunidades y se toma enfoques de información que sirven para realizar planes de acción estratégicos con relación a lo previsto.

Según Serna<sup>11</sup>, el proceso de la planeación estratégica consiste en responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el negocio?
- ¿Cuáles son las características del entorno y la competencia?
- ¿Dónde están las competencias organizacionales?
- ¿a dónde se quiere llegar?
- ¿Cómo llegar?
- ¿Cómo medir que se estén logrando metas y objetivos?

Por medio de estas preguntas se evidencia que este proceso involucra una serie de componentes fundamentales que se integran y se interconectan pues son la base de todo proceso de planeación estratégica, que solo puede ser realizado cuando la empresa tiene conocimiento profundo de sus objetivos y metas, fortalezas y debilidades y a donde quiere encaminar sus fines principales.

Según Serna<sup>12</sup>, estos componentes son:

- Los estrategias
- El direccionamiento
- El diagnostico
- Las opciones
- La formulación estratégica
- Y la auditoria estratégica

---

9 SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 55

10 BATEMAN, Thomas S. y SNELL, Scott A. Administración una ventaja competitiva. México: McGraw Hill, 2004. 685p.

11 SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 55

<sup>12</sup> Ibid.,P.55



“La planeación estratégica, más que un mecanismo para elaborar planes, es un proceso que debe conducir a una manera de pensar estratégica, a la creación de un sistema gerencial inspirado en una cultura estratégica. Ese es su objetivo verdadero. De allí la importancia de la calidad y del compromiso del talento humano que participa en él y el cuidado para seleccionar las estrategias”<sup>13</sup>.

### **2.1.3 PROCESO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

David Fred define que la planeación estratégica consta de tres etapas:

La formulación de la estrategia; requiere del desarrollo de la misión, visión, identificación de oportunidades y amenazas, determinación de fortalezas y debilidades, establecer objetivos, y generar estrategias que se habrán de seguir, estas estrategias determinaran las ventajas competitivas a largo plazo<sup>14</sup>.

La implementación de la estratégica que la empresa establezca, objetivos anuales, formule políticas, motive a los empleados y destine recursos para llevar a la práctica las estrategias. La implementación de la estrategia implica desarrollar una cultura que la apoye, dar una nueva dirección a los esfuerzos de marketing, elaborar presupuestos y remunerar al empleado con el desempeño de la organización ya que el personal es muy importante para que el resultado sea exitoso<sup>15</sup>.

La evaluación de la estrategia es la etapa final de la planeación estratégica, en esta etapa se busca que los gerentes se den cuenta que estrategias están dando resultados buenos y malos, evaluándolas es que se obtiene dicha información. Es importante realizar tres actividades fundamentales de esta etapa las cuales son el revisar los factores internos y externos que son una fuente de donde se originaron las estrategias, medir el desempeño y realizar correcciones<sup>16</sup>.

### **2.1.4 MODELO DE LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA.**

Según Fred<sup>17</sup> la mejor manera de aplicar el proceso de la planeación estratégica es utilizando un modelo, que no garantiza el éxito pero si representa un planteamiento claro y practico de las estrategias de formulación, implementación y evaluación.

---

<sup>13</sup> Ibid.,P.58

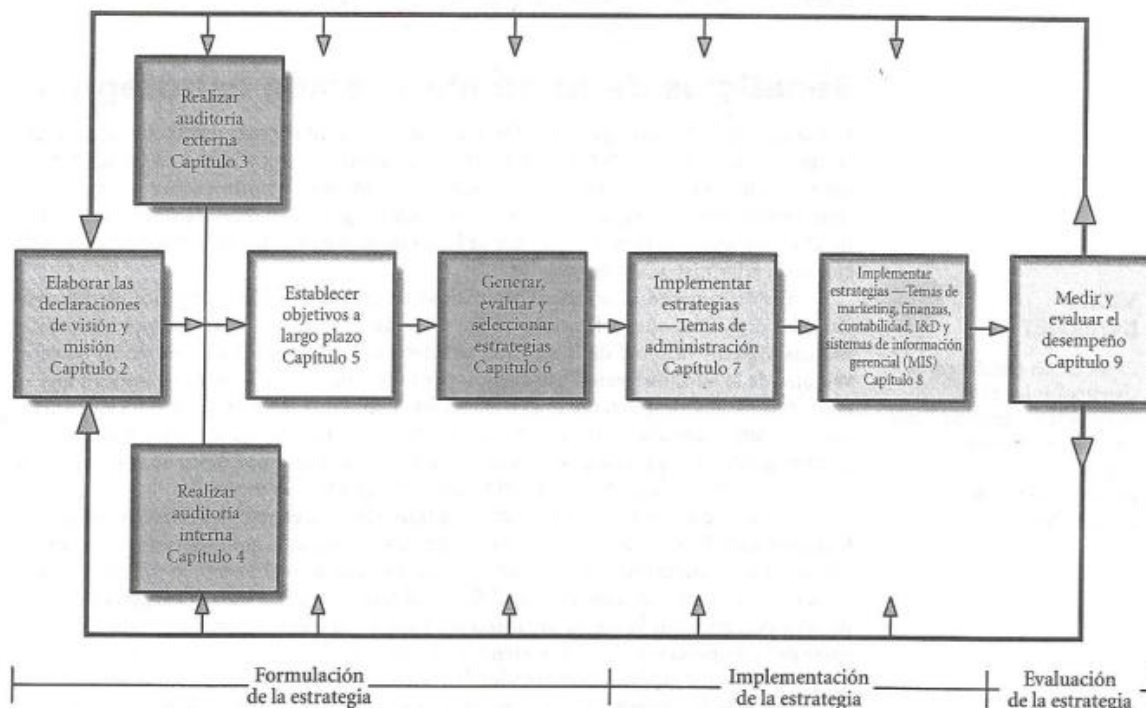
<sup>14</sup> FRED, David. Conceptos de administración estratégica. citado por GARCIA BORRERO, Alexis. Diseño De Planeación Y Direccionamiento Estratégico Aplicado Al Restaurante Zaguán De La Quinta. Santiago de Cali, 2012, 87p. trabajo de grado (administrador de empresas). Universidad Autónoma De Occidente. facultad de ciencias económicas y administrativas.

<sup>15</sup> Ibid.,P.23

<sup>16</sup> Ibid.,P.24

<sup>17</sup> FRED, David. Conceptos De Administración Estratégica. Ed. 11. México. : Person Education, 2008.

## 2.1.4.1 MODELO DE LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA



**Tomado De:** FRED, David. Conceptos de administración estratégica. Ed. 11. México.: Pearson Educación, 2008., p.15

## 2.1.5 COMPONENTES FUNDAMENTALES.

**2.1.5.1 Los Estrategas.** Son aquellas personas o funcionarios ubicados en la alta dirección de la empresa (miembros de la junta directiva, el presidente o gerente y los vicepresidentes) a quienes corresponde la definición de los objetivos y políticas de la organización<sup>18</sup>.

### 2.1.5.2 Direccionamiento Estratégico.

Consiste en formular la misión y la visión de la empresa con el fin de saber cuál es la razón de ser y a que queremos llegar a ser. Además se establecen los objetivos y principios corporativos<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 57

<sup>19</sup> Ibid.,P56

### **Principios corporativos**

Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización. Estos definen aspectos importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos. Por tanto, constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional.<sup>20</sup>

### **Misión**

La misión es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos.<sup>21</sup>

### **Visión**

La visión corporativa es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de los que una empresa es y quiere ser en el futuro.<sup>22</sup>

### **Diagnostico estratégico**

Según serna<sup>23</sup> el diagnostico estratégico incluye la auditoria del entorno, de la competencia, de la cultura corporativa y de las fortalezas y debilidades internas, todo esto conllevando a la realización del DOFA.

### **Opciones Estratégicas**

En esta etapa la compañía debe definir el comportamiento que tendrá hacia un futuro con base en el diagnóstico y el análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, que le permita anticiparse a contingencias y tener un aprovechamiento máximo de las fortalezas en el mercado, analizar el comportamiento de su portafolio de productos, definir los objetivos globales de la compañía, determinar las estrategias globales y los proyectos estratégicos que le permitirán lograr eficiente y eficazmente su misión.

### **Formulación estratégica**

La formulación estratégica está integrada por planes de acción concretos que vienen de las opciones estratégicas y que son estrictamente proyectados en el tiempo, definiendo explícitamente cada uno de los planes, los objetivos y estrategias que van a adoptarse y que estarán respaldados por un presupuesto estratégico.

### **Índice De Gestión**

“el desempeño de la organización debe monitorearse y auditarse. Para ello, con base en los objetivos, en los planes de acción y el presupuesto estratégico, se definirán unos índices que permitan medir el desempeño de la organización.”<sup>24</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid.,P59

<sup>21</sup> Ibid.,P60

<sup>22</sup> Ibid.,P61

<sup>23</sup> SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 62

<sup>24</sup> Ibid.,P65

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Planeación estratégica**

Es un proceso mediante el cual una organización define su negocio , la visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla, con base en el análisis de sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.<sup>25</sup>

### **2.2.2 Diagnostico Estratégico**

Es el análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la institución.<sup>26</sup>

### **2.2.3 Misión**

Es la formulación explícita de los propósitos de la organización o de una área funcional, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de los objetivos de la organización. Expresa la razón de ser de su empresa o área. Es la definición del negocio en todas sus dimensiones. Involucra al cliente como parte fundamental del deber ser del negocio<sup>27</sup>.

### **2.2.4 Visión**

Es la declaración amplia y suficiente de donde quiere que su empresa o área este dentro de 3 o 5 años. No debe expresarse en números, debe ser comprometedor y motivante, de manera que estimule y promueva la pertenencia de todos lo miembros de la organización<sup>28</sup>

### **2.2.5 Índice De Gestión**

Es el resultado obtenido de confrontar las metas planeadas, los estándares y el desempeño logrado.<sup>29</sup>

### **2.2.6 Fortalezas**

Son las actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución<sup>30</sup>

---

<sup>25</sup> Ibid.,P.69

<sup>26</sup> Ibid.,P.67

<sup>27</sup> Ibid.,P.72

<sup>28</sup> Ibid.,P.72

<sup>29</sup> Ibid.,P.74

### **2.2.7 Debilidades**

Son las actividades o los atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.<sup>31</sup>

### **2.2.8 Oportunidades**

Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.<sup>32</sup>

### **2.2.9 Amenazas**

Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.<sup>33</sup>

### **2.2.10 Planes De Acción**

Son las tareas que deben realizar cada unidad o área para concretar las estrategias en un plan operativo que permita su monitoria, seguimiento y evaluación.

### **2.2.11 Direccionamiento Estratégico**

Toda organización para crear y generar utilidades y permanecer en el mercado debe tener muy claro hacia dónde va, es decir, tener claro su direccionamiento estratégico. Dicho direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión y la misión de la organización.<sup>34</sup>

### **2.2.12 Estrategias**

“las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo de la empresa. Son acciones potenciales que requieren decisiones de parte de la gerencia y de recursos de la empresa. Además, afectan las finanzas a largo plazo de la empresa, por lo menos durante cinco años, orientándose así hacia el futuro”<sup>35</sup>.

### **2.2.13 Objetivos**

Según Fred<sup>36</sup>, los objetivos se definen como los resultados específicos que una empresa intenta lograr para cumplir con su misión básica, estos son indispensables para lograr el éxito de una empresa debido a que establecen la dirección a seguir, ayudan en la

---

<sup>30</sup> Ibid.,P.72

<sup>31</sup> Ibid.,P.72

<sup>32</sup> Ibid.,P.72

<sup>33</sup> Ibid.,P.72

<sup>34</sup> Ibid.,P.58

<sup>35</sup> FRED, David. Conceptos de administración estratégica. Ed. 9. México.: Pearson Educación, 2003. P.11

<sup>36</sup> Ibid.,P.12

evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, enfocan la coordinación y proporcionan una base para llevar a cabo con eficiencia las actividades de planeación, organización, planeación y control.

#### **2.2.14 Principios Corporativos**

Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, la regulan la vida de una organización. Estos definen aspectos importantes para la organización y deben ser compartidos por todos.<sup>37</sup>

#### **2.2.15 Monitoria Estratégica**

Es el seguimiento sistemático del proceso estratégico con base en unos índices de desempeño y unos índices de gestión que permitan medir los resultados del proceso. Deben proveer la información para la toma de decisiones estratégicas.<sup>38</sup>

#### **2.2.16 Índice de gestión**

Es el resultado obtenido de confrontar las metas planeadas, los estándares y el desempeño logrado.<sup>39</sup>

### **2.3 MARCO SITUACIONAL**

La empresa pandebono valluno Pili's es el objeto de estudio de la investigación; es una empresa productora y comercializadora de pandebono que se encuentra ubicada en Villavicencio en el departamento del meta y cuenta con una fábrica y seis puntos de comercialización que son parte del estudio junto con los procesos que en estos se desarrollan.

## **3. DISEÑO METODOLOGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de un modelo organizacional orientado a la optimización de procesos y el fortalecimiento de la empresa Pili's en el mercado actual será el resultado de una amplia investigación descriptiva acerca del estado actual de la empresa, su funcionamiento y el desarrollo de los procesos; el análisis de la información para la creación de un modelo

---

<sup>37</sup> SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008. P. 59

<sup>38</sup> Ibid.,P.73

<sup>39</sup> Ibid.,P.74

organizacional que brindará a la empresa bases sólidas que facilitaran el alcance de los objetivos, su crecimiento y fortalecimiento en el mercado.

### 3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Inicialmente la investigación se llevará a cabo mediante la observación, en la que se tendrá en cuenta la manera en la que se desarrollan los procesos tanto interna como externamente, posteriormente se hará uso del método analítico, por medio del cual será posible relacionar las causas y los efectos que tienen consigo la manera como se desarrollan los procesos actualmente en la empresa, permitiendo finalmente el diseño organizacional que requiere Pili's para lograr la optimización de los procesos y su fortalecimiento.

### 3.3 DESARROLLO METODOLÓGICO

El plan de trabajo para el desarrollo de la investigación estará compuesto por cuatro etapas:

- **Reconocimiento:** en esta etapa se realizara la visita a la empresa con el fin de identificar el estado actual de la misma, su estructura, el personal que la compone y los procesos que se desarrollan
- **Recolección de la información:** Esta etapa consiste en la observación de los procesos y la realización de entrevistas y encuestas que servirán como fuentes de información para la investigación.
- **Análisis de la información:** Durante esta etapa la información recolectada será sintetizada en informes que posteriormente serán consignados en los formatos pertinentes.
- **Resultados:** La última etapa del desarrollo de la investigación consiste en el diseño del modelo organizacional de la empresa Pili's como resultado de las tres etapas anteriores.

### **3.4 FUENTES Y TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las fuentes que servirán como base en la investigación serán de dos tipos; primarias siendo éstas las entrevistas realizadas al personal de la empresa, encuestas diligenciadas por los clientes y la observación de los procesos.

Por otra parte fuentes de tipo secundarias como lo será la bibliografía que facilite y brinde información acerca de la planeación y el direccionamiento estratégico de la organización y a su vez la documentación interna existente en la empresa.

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información se realizara por medio de informes redactados a partir de la información recolectada, de igual manera la información se consignará en diferentes formatos según su tipo; algunos de estos son:

- Formato para la descripción de procesos y procedimientos
- Formato para la descripción de los cargos
- Formato de manual de funciones

## **4. PROPUESTA**

Después de realizar el diagnóstico de la empresa Pili's fue posible identificar la carencia de un modelo estructurado administrativo que sirva como ventaja competitiva y que cumpla con los fundamentos y bases de la organización y así los oriente a la consecución de metas y objetivos por medio de la toma de mejores y apropiadas decisiones, dicho modelo administrativo se basa en una serie de propuestas nombradas a continuación

### **4.1 MISION PROPUESTA**

PILI'S produce y comercializa productos de alta calidad que deleitan el paladar de sus consumidores, brindándoles un excelente servicio por medio de personal comprometido y calificado.

### **4.2 VISION PROPUESTA**

En el 2020 PILI'S alcanzara el fortalecimiento y reconocimiento de su imagen en la región por medio del mejoramiento continuo, innovación en sus productos y el aumento en su cobertura.



### 4.3 VALORES PROPUESTOS

PANDEBONO VALLUNO PILI'S es una empresa que además de ser reconocida en el mercado por la calidad de sus productos, quiere también ser símbolo que represente la buena atención y amabilidad, por esta razón nuestra empresa está basada en los siguientes valores

- **Gratitud:** agradecer cada experiencia vivida
- **Confianza:** creer en las personas que nos acompañan día a día
- **Sabiduría:** para enseñar y crecer juntos
- **Responsabilidad:** trabajamos con acierto asumiendo nuestras acciones
- **Honestidad:** Transparencia en todo lo que hacemos
- **Perseverancia:** constancia en las tareas diarias

### 4.4 OBJETIVOS PROPUESTOS

- Ofrecer productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes a un precio competitivo de tal manera que se garantice la participación de la empresa en el mercado
- Aumentar el portafolio de productos ofrecidos a nuestros clientes y de esta manera, incursionar en nuevos mercados y lograr un incremento en las ventas
- Implementar un sistema de gestión de calidad que permita el mejoramiento continuo en todos los procesos de la empresa, garantizando la calidad y el buen servicio.
- Mantener al personal de la empresa capacitado y motivado con el fin de brindar la mejor atención a nuestros clientes.

#### 4.5 ANÁLISIS DOFA

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Alta Rotación De Personal:</b> esta debilidad afecta directamente el funcionamiento de la empresa, puesto que aumenta los tiempos de producción y atención y a su vez aumentan la posibilidad de prestarse un mal servicio.</li><li>• <b>Dependencia de Proveedores:</b> debido a los estándares de los productos ofrecidos por Pili's la empresa depende en gran medida de la capacidad de sus proveedores para atender su demanda.</li><li>• <b>Limitación En Los Locales:</b> Esto se debe a que los locales de los puntos de venta son locales arrendados.</li><li>• <b>Falta De Planeación:</b> Pili's no tiene establecida una planeación acerca del futuro de la empresa, lo que dificulta la toma de decisiones.</li><li>• <b>Capacidad De Inversión:</b> la capacidad de invertir en nuevos puntos de venta es limitada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crecimiento acelerado de la región.</li><li>• Apertura de nuevos centros comerciales</li><li>• Crecimiento y expansión a nivel nacional.</li><li>• <b>Demanda de nuevos servicios:</b> debido al reconocimiento de la empresa en el sector, esta podrá ofrecer nuevos servicios con gran acogida, como desayunos empresariales o refrigerios.</li></ul>

<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reconocimiento:</b> los clientes reconocen la marca y los productos ofrecidos por la empresa.</li> <li>• <b>Exclusividad De Los Productos:</b> los pandebonos ofrecidos son exclusivos de la marca PILI`S.</li> <li>• <b>Diferenciación En Los Productos:</b> los productos ofrecidos se diferencian de la competencia gracias a la calidad.</li> <li>• <b>Aceptación En El Mercado:</b> debido a los productos ofrecidos, precio, y atención, la aceptación de la empresa por parte de los clientes es alta y positiva.</li> <li>• <b>Clientes Fieles:</b> Después de años de actividad Pili's cuenta con clientes fieles que buscan sus productos debido a los factores de calidad, precio y la atención.</li> <li>• <b>Servicio de calidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inclusión De Nuevas Empresas:</b> debido al desarrollo de la región, el número de empresas con la misma actividad económica ha ido aumentando.</li> <li>• <b>Falta De Compromiso Y Fidelización De Proveedores:</b> hace falta compromiso por parte de los proveedores y esto afecta el funcionamiento de la empresa.</li> <li>• <b>Venta de productos similares:</b> empresas con la misma actividad económica están incluyendo en su portafolio de productos, productos similares a los ofrecidos por Pili`s.</li> </ul>

#### 4.6 ESTRATEGIAS ORIENTADORAS

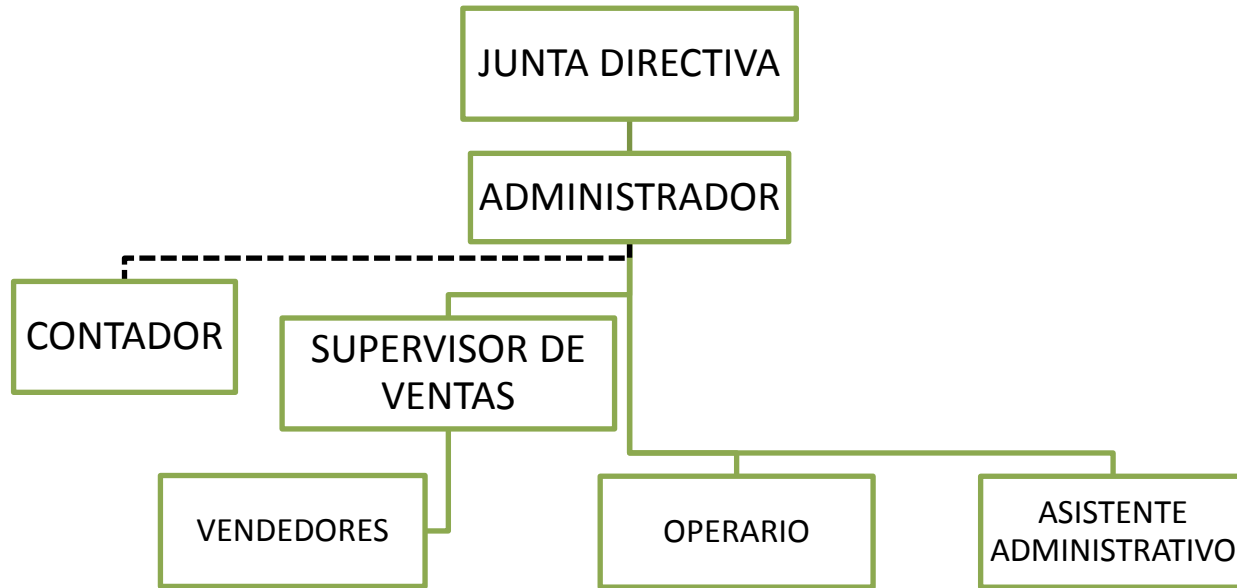
<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliar el alcance de Pili's en la Región</li><li>• Ampliar el Portafolio de Productos y Servicios Ofrecidos</li><li>• Identificar nuevas oportunidades de Negocios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar estrategias Publicitarias.</li><li>• Fidelizar a Proveedores</li><li>• Aumentar y mantener la cantidad de clientes fieles a Pili's</li></ul>
<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estandarizar la calidad y buen servicio Prestado</li><li>• Proyectar el crecimiento de Pili's</li><li>• Incrementar la capacidad de inversión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir conocimiento de la oferta y la demanda de Productos similares en el mercado.</li></ul>

#### 4.7 ACCIONES PROPUESTAS

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abrir puntos de venta en nuevos centros comerciales apoyados en el reconocimiento de la empresa en la ciudad.</li><li>• Incursionar en nuevos servicios demandados por las empresas de la región en los cuales se puedan ofrecer los productos exclusivos y de calidad de Pili's.</li><li>• Realizar investigaciones de mercados que permitan identificar oportunidades de negocio en nuevas ciudades de la región en las que los productos ofrecidos por Pili's marcarán la diferencia</li></ul>
<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar campañas en las que se promocióne la exclusividad y calidad en los productos ofrecidos por Pili's de tal manera que sean estas el elemento diferenciador y determinante frente a las nuevas empresas que incursionan en el mercado.</li><li>• Diseñar políticas con los proveedores en las cuales se establezcan los compromisos que deben cumplir y de esta manera garantizar la calidad y exclusividad en los productos.</li><li>• Aumentar y mantener la cantidad de clientes fieles a Pili's por medio de los productos y atención de calidad, de tal manera que frente a nuevas ofertas Pili's sea nuevamente su elección.</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar un sistema de selección de personal que disminuya la rotación del mismo y permita llevar a cabo un plan de capacitaciones que garantice la calidad y buen servicio en los posibles nuevos puntos de venta.</li> <li>• Realizar la planeación acerca del futuro de Pili's, basado en la proyección y crecimiento de la región, de tal manera que se tengan lineamientos acerca de las acciones a implementar y se facilite la toma de decisiones.</li> <li>• Establecer un sistema de ahorro programado con el fin de direccionar parte de las ganancias de Pili's al aumento en la capacidad de inversión facilitando su expansión inicialmente a nivel regional.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS DA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar estudios de mercado en los cuales se identifiquen las nuevas empresas y los productos que son ofrecidos por las mismas, facilitando la planeación de estrategias a implementar que permitan competir con las nuevas empresas.</li> <li>• Estudiar las ofertas de nuevos proveedores que cumplan con los estándares requeridos por Pili's de tal manera que se reduzca la dependencia de los proveedores actuales y permita crear una cultura de compromiso y fidelización.</li> </ul>

#### 4.8 ORGANIGRAMA PROPUESTO PILI'S



Fuente: Elaboración Propia


#### 4.9 MAPA DE PROCESOS PROPUESTO



Fuente: Elaboración Propia



## 4.10 MANUAL DE PROCESOS

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del área administrativa</b>	<b>Código: 100</b>

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

**1.1 NOMBRE DEL PROCESO:** Direccionamiento Estratégico

**1.2 AREA TITULAR:** Administrativa

**1.3 OBJETIVOS:**

- Definir las estrategias y planes de acción que orientaran a la empresa al logro de sus propósitos, sistematizando procesos y procedimientos para el cumplimiento de la misión y la visión por medio de cursos de acción trazados para la toma de decisiones.
- Direccionar y guiar todos los procesos de la empresa hacia el logro de los objetivos institucionales.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:**

- Contar con estrategias y planes de acción que faciliten el crecimiento de la empresa en el mercado garantizando su mejoramiento continuo.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Planeación

**PUNTO FINAL:** Seguimiento y evaluación de las estrategitas y planes de acción.

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Cronograma de actividades, manuales de procesos y procedimientos, manuales de funciones

**1.7 VALOR AGREGADO:** No Aplica

**1.8 RIESGOS:** No Aplica

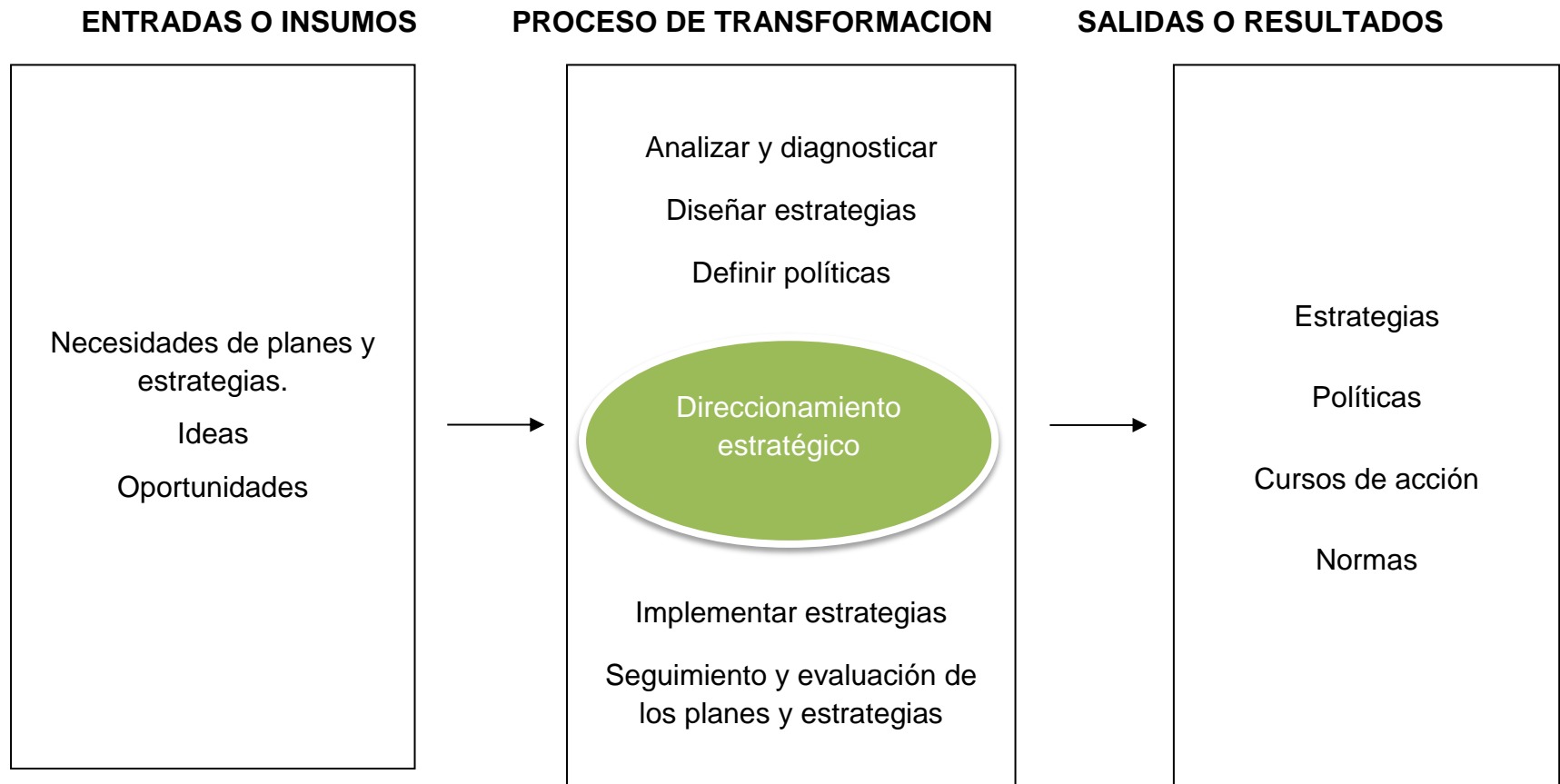
**1.9 CONTROLES EJERCIDOS: No Aplica**

**1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: No Aplica**

**1.11 MARCO LEGAL: No Aplica**


<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA ADMINISTRATIVA</b>	<b>Código: 101</b>
---------------	--	--------------------

**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**



### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					Código 100
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Planeación.	Administrativa	Administrador	No aplica	Administrativa
2	Implementación de estrategias y planes de acción.	Administrativa	Administrativa	No aplica	Administrativa
3	Control y Seguimiento de las estrategias y planes de acción.	Administrativa	Administrativa y Supervisor de Ventas	No aplica	Administrativa

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del Área Administrativa</b>	<b>Código: 100-1</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Planeación

**1.3 RESPONSABLE:** Junta directiva

**1.3 OBJETIVO:** Desarrollar planes y líneas de acción para alcanzar propósitos y objetivos de la empresa.

**1.3 RESULTADOS ESPERADOS:** Contar con los lineamientos que orientarán a la empresa hacia el cumplimiento de las metas, el crecimiento, y la calidad en todos los procesos.

### 1.3 LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Análisis y diagnóstico del contexto estratégico de la empresa

**PUNTO FINAL:** Actualización del plan estratégico a partir de los lineamientos y proyectos vigentes

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7 RIESGOS:** Fallas en la selección de un candidato.


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:** No Aplica

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** No Aplica

### OBSERVACIONES

## 2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>PLANEACIÓN</b>				<b>Código: 100-1</b>	<b>Página: 39</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Análisis y Diagnóstico del contexto estratégico de la empresa.	Junta Directiva	Administrativa	No aplica				X
2	Analizar el mercado objetivo	Junta Directiva	Administrativa	No aplica				X
3	Diseñar estrategias y políticas direccionadas al cumplimiento de la misión de la empresa.	Junta Directiva	Administrativa	No aplica				X
4	Socialización de estrategias a implementar con la junta directiva.	Junta Directiva	Administrativa	No aplica				X
5	Actualización del plan estratégico a partir de los lineamientos y proyectos vigentes.	Junta Directiva	Administrativa	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del Área Administrativa</b>	<b>Código: 100-2</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Implementación de estrategias y planes de acción

**1.2. RESPONSABLE:** Administrador

**1.3. OBJETIVO:** Consolidar las estrategias y lineamientos que den rumbo y destino a la empresa.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Direccionar la empresa hacia el logro y cumplimiento de objetivos estratégicos propuestos.

### 1.5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Socializar los planes establecidos a los empleados de acuerdo al área de trabajo.

**PUNTO FINAL:** Ejecución e implementación de los planes y estrategias.

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7. RIESGOS:** Fallas en la divulgación de los planes de acción

**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:** Monitoreo del cumplimiento de planes determinados.


**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>IMPLEMENTACIÓN</b>				<b>Código: 100-2</b>	<b>Página: 41</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Socializar los planes establecidos a los empleados de acuerdo al área de trabajo.	Administrador	Administrativa	No aplica				X
2	Ejecución e implementación de los planes y estrategias.	Administrador	Administrativa	No aplica				X



	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del Área Administrativa</b>	<b>Código: 100-3</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Control y seguimiento de estrategias y planes de acción

**1.2. RESPONSABLE:** Administrador y Supervisor de Ventas

**1.3. OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento y ejecución de la planeación haciendo seguimiento a las actividades.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Lograr la consolidación de las estrategias hacia el cumplimiento de las metas de la empresa.

### 1.5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y estrategias.

**PUNTO FINAL:** Realizar retroalimentación semestral de los resultados alcanzados

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7. RIESGOS:** Deficiente supervisión en el cumplimiento de planes trazados.


**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

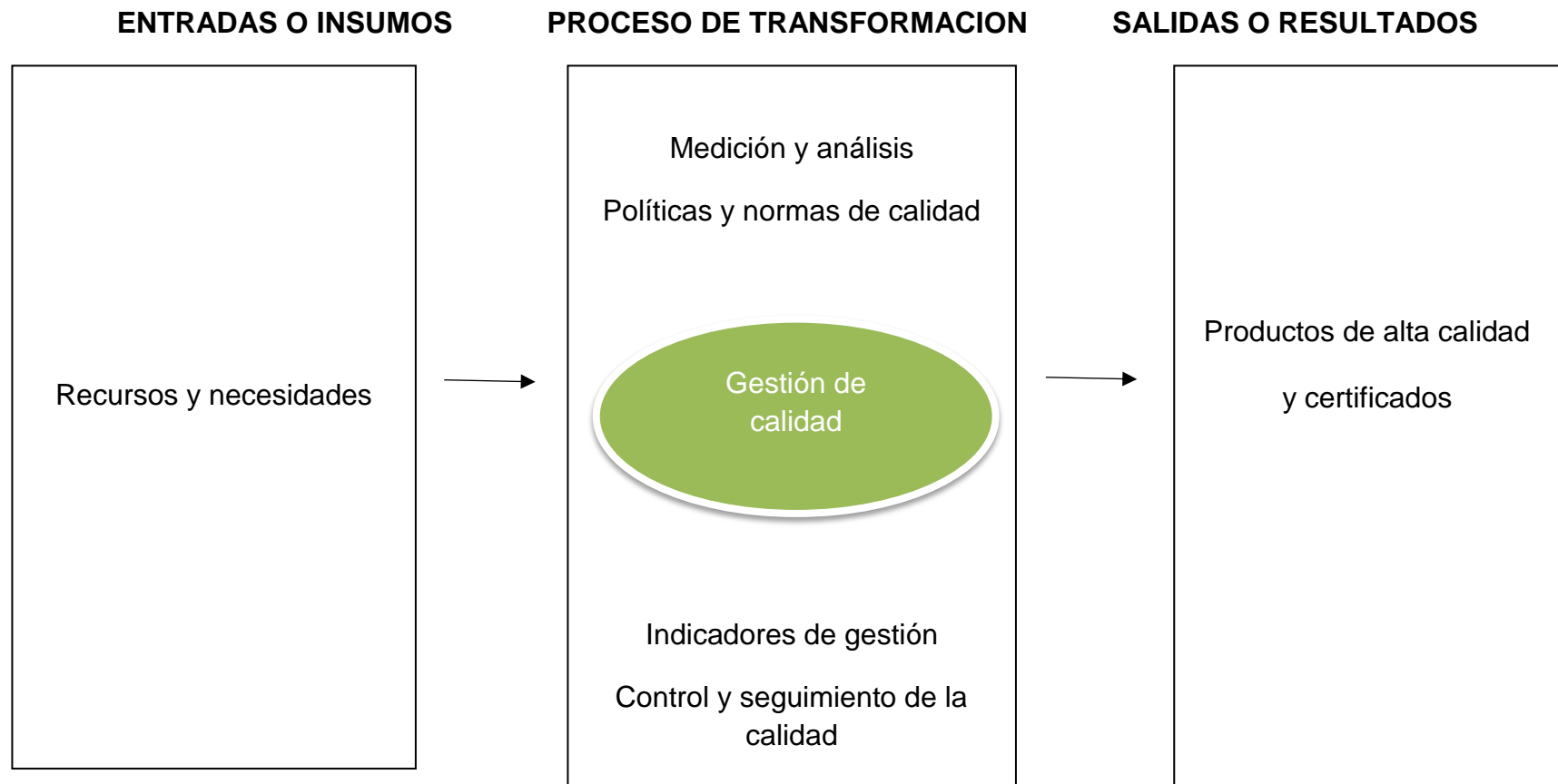
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ESTRATÉGIAS Y PLANES DE ACCIÓN.</b>				<b>Código: 100-3</b>	<b>Página: 43</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y estrategias.	Administrador y Supervisor de Ventas	Administrativa	No aplica	X			
2	Realizar seguimiento y monitoreo a los planes trazados.	Administrador y Supervisor de Ventas	Administrativa	No aplica		X		
3	Realizar retroalimentación semestral de los resultados alcanzados.	Administrador y Supervisor de Ventas	Administrativa	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Calidad</b>	<b>Código: 200</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCESO:</b> Gestión de Calidad</p> <p><b>1.2 AREA TITULAR:</b> Calidad</p> <p><b>1.3 OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar y regular el cumplimiento de las especificaciones requeridas en cada producto y proceso que garanticen la buena prestación de servicios y mejora continua.</li> </ul> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una política de calidad establecida que certifique productos altamente calificados, con las especificaciones y requerimientos necesarios de calidad.</li> </ul> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Planificación de la calidad</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Mejora continua</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Manual de calidad, registros de calidad</p> <p><b>1.7 VALOR AGREGADO:</b> Calidad en los productos y mejora continua</p> <p><b>1.8 RIESGOS:</b> ineficiente gestión de calidad que no cumpla con las exigencias del mercado</p> <p><b>1.9 CONTROLES EJERCIDOS:</b> Indicadores y evaluaciones de calidad</p> <p><b>1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b> No aplica</p> <p><b>1.11 MARCO LEGAL:</b></p>
--


<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código: 200</b>
---------------	--	--------------------

**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**



### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.

GESTION DE CALIDAD					Código 200
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Planeación de la calidad	Calidad	Administradora	No aplica	Calidad
2	Control de la calidad	Calidad	Administradora	No aplica	Calidad
3	Revisión de la calidad	Calidad	Administradora	No aplica	Calidad
4	Mejora continua	Calidad	Administradora	No aplica	Calidad

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Calidad</b>	<b>Código: 200-1</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Planeación de la calidad

**1.2 RESPONSABLE:** Administradora

**1.3 OBJETIVO:** Definir y desarrollar las estrategias para la gestión de la calidad dentro de la empresa.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Contar con objetivos y directrices claras que permitan realizar una excelente gestión de calidad.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Definir objetivos y principios generales

**PUNTO FINAL:** Establecer el manual de calidad

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Manual de calidad

**1.7 RIESGOS:** Ineficiente desarrollo de estrategias y planeación


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** No aplica

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>PLANEACIÓN DE LA CALIDAD</b>				<b>Código: 200-1</b>	<b>Página: 48</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Definir objetivos y principios generales	Administradora, Junta directiva	Calidad	No aplica				X
2	Establecer políticas de calidad	Administradora, Junta directiva	Calidad	No aplica				X
3	Definir metodologías para la gestión de la calidad	Administradora	Calidad	No aplica				X
4	Establecer el manual de calidad	Administradora	Calidad	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Calidad</b>	<b>Código: 200-2</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Control de la calidad

**1.2 RESPONSABLE:** Administrador

**1.3 OBJETIVO:** Implementar y desarrollar técnicas y procedimientos para cumplir los requisitos de calidad y objetivos propuestos.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Contar con un sistema de gestión de calidad establecido correctamente que oriente a la empresa al cumplimiento de políticas y estrategias de calidad.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Desarrollo de técnicas y procedimientos de control

**PUNTO FINAL:** Desarrollo de variables de control e indicadores de gestión.

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7 RIESGOS:** Deficiencias en las metodologías de seguimiento

**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:** Indicadores y variables de control


**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** No aplica

**OBSERVACIONES**



## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>CONTROL DE LA CALIDAD</b>				<b>Código: 200-2</b>	<b>Página: 50</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Desarrollo de técnicas y procedimientos de control	Administrador	Calidad	No aplica				X
2	Implementación de técnicas y procedimientos de control	Administrador	Calidad	No aplica				X
3	Desarrollo de variables de control e indicadores de gestión	Administrador	Calidad	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Calidad</b>	<b>Código: 200-3</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Revisión de la calidad

**1.2 RESPONSABLE:** Administrador

**1.3 OBJETIVO:** Realizar seguimiento y medición del sistema de gestión de calidad y los resultados obtenidos garantizando el cumplimiento de las políticas de calidad y la mejora continua.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Garantizar el funcionamiento óptimo del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de políticas y objetivos trazados.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Revisión de los estándares de calidad

**PUNTO FINAL:** Evaluación de los resultados y mejoras obtenidas

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7 RIESGOS:** Falta de rigurosidad en la evaluación de resultados del sistema de gestión de calidad.


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** No aplica

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

REVISION DE LA CALIDAD				Código: 200-3	Página: 52			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisión de los estándares de calidad	Administradora, operario, vendedor	Calidad	No aplica				X
2	Seguimiento y medición de indicadores de gestión.	Administradora	Calidad	No aplica			X	
3	Evaluación de los resultados y mejoras obtenidas	Administradora	Calidad	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Calidad</b>	<b>Código: 200-4</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Mejora Continua

1.2 **RESPONSABLE:** Administrador

1.3 **OBJETIVO:** Incrementar la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes por medio de la mejora en el desempeño.

1.4 **RESULTADOS ESPERADOS:** Incrementar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la organización en todos los procesos.

1.5 **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Análisis y evaluación de la situación actual para identificar áreas de mejora

**PUNTO FINAL:** Análisis de los resultados de las acciones implementadas para la mejora continua

1.6 **FORMATOS O IMPRESOS:**

1.7 **RIESGOS:**


1.8 **CONTROLES EJERCIDOS:**

1.9 **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** No aplica

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>MEJORA CONTINUA</b>			<b>Código: 200-4</b>	<b>Página: 54</b>				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Análisis y evaluación de la situación actual para identificar áreas de mejora	Administradora, Junta directiva	Calidad	No aplica				X
2	Establecer objetivos para la mejora continua	Administradora, junta directiva	Calidad	No aplica				X
3	Implementación de acciones preventivas y correctivas	Administradora	Calidad	No aplica				X
4	Análisis de los resultados de las acciones implementadas para la mejora continua	Administradora	Calidad	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos talento humano</b>	<b>Código: 300</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCESO:</b> Gestión del talento humano</p> <p><b>1.2 AREA TITULAR:</b> Talento Humano</p> <p><b>1.3 OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vincular a la empresa personal cualificado para el desarrollo de su actividad, infundiendo en ellos sentido de pertenencia mediante el crecimiento y la estabilidad laboral.</li> <li>• Capacitar, entrenar y culturizar nuestros colaboradores</li> <li>• Lograr la satisfacción de las necesidades de nuestro personal, brindando asesoría, apoyo, capacitación y motivación, que los convierta en personas idóneas y capacitadas.</li> </ul> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con personal idóneo y calificado en el cargo correcto.</li> <li>• Crear un ambiente laboral propicio para nuestros colaboradores.</li> <li>• Mejorar la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores.</li> </ul> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Integración de talento humano</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Desvinculación de talento humano</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Soporte de desvinculación, contrato de trabajo.</p> <p><b>1.7 VALOR AGREGADO:</b> Constante capacitación de nuestros colaboradores y mejoramiento continuo.</p> <p><b>1.8 RIESGOS:</b></p>
---

- Fallas en el proceso de selección de recurso humano para la empresa
- Deficiencias en la capacitación y motivación de los colaboradores
- Fallas en la legalización de los contratos de trabajo.

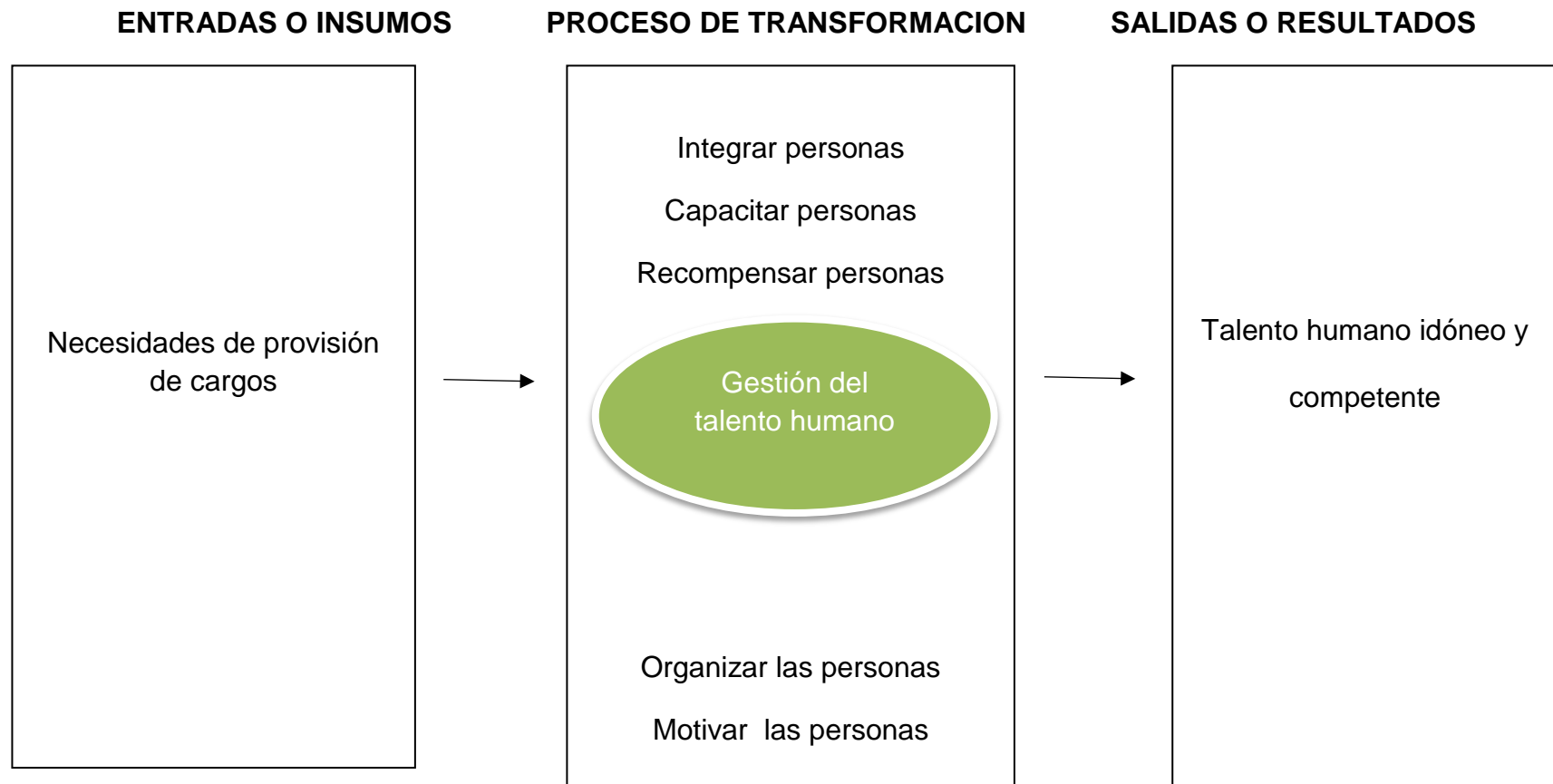
**1.9 CONTROLES EJERCIDOS:** Evaluaciones con respecto a perfiles y competencias

**1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**1.11 MARCO LEGAL:** Código sustantivo del trabajo

<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>Código: 300</b>
---------------	---	--------------------


**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**





### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					Código 300
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Reclutamiento y Selección de Recurso Humano	Talento Humano	Administrador	No aplica	Talento Humano
2	Contratación	Talento Humano	Administrador	No aplica	Talento Humano
3	Inducción y Capacitación	Talento Humano	Administrador	No aplica	Talento Humano
4	Remuneración	Talento Humano	Administrador	No aplica	Talento Humano
5	Evaluación del desempeño	Talento Humano	Administrador	No aplica	Talento Humano
6	Desvinculación	Talento Humano	Administrador	No aplica	Talento Humano

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del talento humano</b>	<b>Código: 300-1</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Reclutamiento y Selección de Recurso Humano

**1.2 RESPONSABLE:** Administrador

**1.3 OBJETIVO:** Identificar la necesidad de recurso humano y determinar el candidato idóneo para ocupar un cargo.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Encontrar la persona que reúne las condiciones para desempeñar un cargo.

### 1.5 LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Identificar la necesidad de personal por medio de un análisis de cargos

**PUNTO FINAL:** selección de la persona idónea

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7 RIESGOS:** Fallas en la selección de un candidato.

**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE RECURSO HUMANO</b>				<b>Código: 300-1</b>	<b>Página: 60</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Identificar la necesidad de personal por medio de un análisis de cargos.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
2	Realizar reclutamiento.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
3	Selección de candidatos de acuerdo al perfil requerido.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
4	Realizar Entrevistas	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
5	Selección de la persona idónea.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X



## Pili's

Manual de procesos y  
procedimientos del talento humano

Código: 300-2

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Contratación

1.2 **RESPONSABLE:** Administrador

1.3 **OBJETIVO:** Establecer el proceso efectivo de contratación de recurso humano conforme a la ley.

1.4 **RESULTADOS ESPERADOS:** Eficaz y pertinente contratación del recurso humano que ingresa a la empresa.

1.5 **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Realización de contrato de trabajo.

**PUNTO FINAL:** Manejo de la documentación en carpetas.

1.6 **FORMATOS O IMPRESOS:**

1.7 **RIESGOS:** Fallas en la selección de un candidato.

1.8 **CONTROLES EJERCIDOS:**

1.9 **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>CONTRATACIÓN</b>			<b>Código: 300-2</b>	<b>Página: 62</b>				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realización de contrato de trabajo.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
2	Afiliación a seguridad social y parafiscal.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
3	Manejo de la documentación en carpetas.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X



## Pili's

Manual de procesos y  
procedimientos del talento humano

Código: 300-3

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Inducción y Capacitación

1.2. **RESPONSABLE:** Supervisor de ventas y Administrador

1.3. **OBJETIVO:** Guiar y facilitar la adaptación del nuevo empleado al cargo, así como capacitar el recurso humano con el fin de aumentar la productividad en la empresa.

1.4. **RESULTADOS ESPERADOS:** lograr la rápida adaptación y familiarización del empleado con la empresa y el puesto de trabajo, además de contar con personas más capacitadas que puedan desempeñarse mejor.

#### 1.5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Identificar la necesidad de capacitación.

**PUNTO FINAL:** evaluar la capacitación

1.6. **FORMATOS O IMPRESOS:**

1.7. **RIESGOS:** Fallas en el diseño del programa de capacitación.


1.8. **CONTROLES EJERCIDOS:** evaluación del desempeño.

1.9. **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN			Código: 300-3		Página: 64			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realizar inducción al nuevo recurso humano vinculado.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
2	Identificar la necesidad de capacitación.	Administrador	Talento Humano	No aplica			X	
3	Definir los objetivos de la Capacitación.	Administrador	Talento Humano	No aplica			X	
4	Diseñar programas de capacitación	Administrador	Talento Humano	No aplica			X	
5	Ejecutar programas de capacitación.	Administrador	Talento Humano	No aplica			X	
6	Evaluar programas de capacitación.	Administrador	Talento Humano	No aplica			X	

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del talento humano</b>	<b>Código: 300-4</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Remuneración

**1.2. RESPONSABLE:** Administrador

**1.3. OBJETIVO:** Remunerar el recurso humano de manera efectiva y de acuerdo al valor del cargo que desempeña en la empresa, permitiendo así retener colaboradores actuales e incentivar el desempeño.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Contar con empleamos remunerados adecuadamente, motivados y felices.

### **1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Revisión y verificación de datos para cálculo de remuneración.

**PUNTO FINAL:** Registrar contablemente la remuneración.

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Formato de nomina

**1.7. RIESGOS:** Faltas en el proceso de remuneración, sobrepagos

**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:**


**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**



## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>REMUNERACIÓN</b>				<b>Código: 300-4</b>	<b>Página: 66</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisión y verificación de datos para cálculo de remuneración.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
2	Pagar remuneraciones y beneficios a los colaboradores.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
3	Registrar contablemente la remuneración.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del talento humano</b>	<b>Código: 300-5</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Evaluación del Desempeño

**1.2. RESPONSABLE:** Administrador

**1.3. OBJETIVO:** Identificar las falencias y virtudes de los empleados por medio de la revisión de su desempeño en un periodo de tiempo.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Contar con la medida del desempeño de los empleados en el trabajo y poder reconocer sus méritos y corregir sus debilidades.

### **1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Establecer los criterios para la evaluación.

**PUNTO FINAL:** Desarrollo de planes de mejoramiento y reconocimiento.

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Formato para la evaluación del desempeño.

**1.7. RIESGOS:** Fallas en el desarrollo de la evaluación, fallas en el análisis de los resultados.


**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:** No Aplica

**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:** No Aplica

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			Código: 300-5		Página: 68			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Establecer los criterios de evaluación.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
2	Desarrollar la evaluación.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
3	Analizar los resultados.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
4	Desarrollo de planes de mejoramiento y reconocimiento.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del talento humano</b>	<b>Código: 300-6</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Desvinculación

**1.2. RESPONSABLE:** Administrador

**1.3. OBJETIVO:** Establecer el procedimiento para la desvinculación del personal teniendo en cuenta la normatividad vigente y garantizando el cumplimiento de los requisitos.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Desvinculación eficaz y pertinente de recurso humano conforme a requisitos en tema de ley.

**1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Recepción de solicitud de retiro, o notificación de retiro.

**PUNTO FINAL:** Emisión de constancia de retiro y reporte a contabilidad.

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Notificación de retiro, soportes de desvinculación.

**1.7. RIESGOS:**

**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:**


**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

### **OBSERVACIONES**

El empleado que sea desvinculado de la empresa, debe entregar dotación y uniformes.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>DESVINCULACIÓN</b>			<b>Código: 300-6</b>	<b>Página: 70</b>				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción de solicitud de retiro, o notificación de retiro.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
2	Desafiliación de seguridad social y parafiscal.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
3	Liquidación de contrato.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X
4	Emisión de constancia de retiro y reporte a contabilidad.	Administrador	Talento Humano	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Producción</b>	<b>Código: 400</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCESO:</b> Producción</p> <p><b>1.2 AREA TITULAR:</b> Producción</p> <p><b>1.3 OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar la cantidad de masa para Pandebono suficiente para el abastecimiento de cada uno de los puntos de venta.</li> <li>• Garantizar calidad y variedad de sabores de Pandebonos en cada punto de Venta.</li> <li>• Hornear los Pandebonos garantizando su cocción, sabor, color y textura.</li> </ul> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masas de Pandebonos suficientes para abastecer la demanda de los puntos de Venta.</li> <li>• Calidad en la masa de Pandebonos y Variedad de sabores en estos para satisfacer la demanda del cliente.</li> <li>• Pandebonos horneados adecuadamente para lograr la satisfacción en el cliente que los consume.</li> </ul> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Preparación de la Masa.</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Horneado</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Formato control de Producción, Hoja de inventario.</p> <p><b>1.7 VALOR AGREGADO:</b> No aplica.</p>
---

**1.8 RIESGOS:**

- Masa insuficiente para suplir la demanda.
- Masa que no cumple con los estándares de calidad de Pili's.
- Excesivo tiempo de cocción dando como resultado unidades de baja.

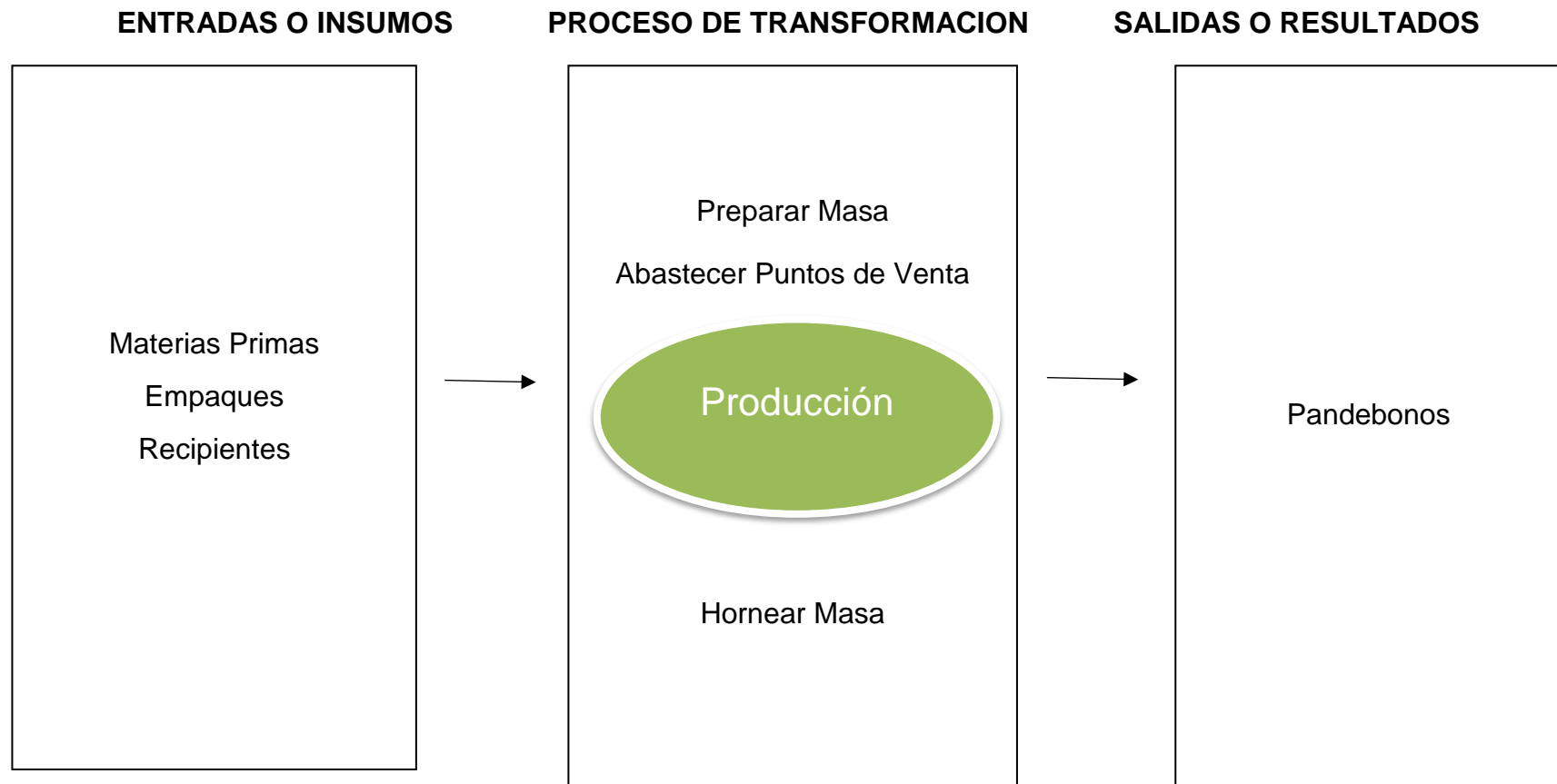
**1.9 CONTROLES EJERCIDOS:** Control de calidad en la producción de masa, Control de calidad en el horneado del Pandebono.

**1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**1.11 MARCO LEGAL:** Certificación de manipulación de alimentos actualizada.

<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PRODUCCION</b>	<b>Código: 400</b>
---------------	--	--------------------


**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**





### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.


PRODUCCION					Código 400
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Preparación y Refrigeración de la Masa Para Pandebono	Producción	Operario	No aplica	Producción
2	Abastecimiento de los Puntos de Venta	Producción	Operario	No aplica	Producción
3	Selección y Adición de sabor.	Ventas	Vendedores	No aplica	Ventas
4	Horneado y Exhibición Planeación.	Ventas	Vendedores	No aplica	Ventas

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Producción</b>	<b>Código: 400-1</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Preparación y Refrigeración de la Masa Para Pandebono.</p> <p><b>1.2 RESPONSABLE:</b> Operario</p> <p><b>1.3 OBJETIVO:</b> Preparar la masa de Pandebono y refrigerarla para garantizar la calidad.</p> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b> Masa preparada y refrigerada lista para ser enviada a los diferentes puntos de Venta.</p> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Recepción de Materias Primas</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Almacenamiento y refrigeración.</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Formato control de Producción.</p> <p><b>1.7 RIESGOS:</b> Cantidad de masa insuficiente para satisfacer la demanda, Materias inadecuadas para la Producción de la Masa.</p> <p><b>1.8 CONTROLES EJERCIDOS:</b> Control de calidad en la Masa.</p> <p><b>1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b></p> <p><b>OBSERVACIONES</b></p>
--

## 2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>PREPARACION Y REFRIGERACION DE LA MASA PARA PANDEBONO</b>				<b>Código: 400-1</b>	<b>Página: 76</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción de la materia Prima.	Operario	Producción	No aplica		X		
2	Limpieza de zona de trabajo.	Operario	Producción	No aplica	X			
3	Alistamiento.	Operario	Producción	No aplica	X			
4	Mezcla.	Operario	Producción	No aplica	X			
5	Fraccionamiento y Empaque.	Operario	Producción	No aplica	X			
6	Almacenamiento y Refrigerado.	Operario	Producción	No aplica	X			

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Producción</b>	<b>Código: 400-2</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Abastecimiento de los Puntos de Venta

**1.2 RESPONSABLE:** Operario

**1.3 OBJETIVO:** Abastecer de masa para Pandebono a cada uno de los Puntos de Venta Pili's

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Puntos de Venta con la Masa necesaria para satisfacer la demanda de los clientes

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Recepción de Pedido de Masa.

**PUNTO FINAL:** Envío de Masa a los Puntos de Venta.

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Formato control de Salidas.

**1.7 RIESGOS:** Retrasos en los tiempos de entrega.


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>ABASTECIMIENTO DE LOS PUNTOS DE VENTA</b>				<b>Código: 400-2</b>	<b>Página: 78</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción del Pedido de Masa	Operario	Producción	No aplica	X			
2	Envío de Masa a los Puntos de venta	Operario	Producción	No aplica	X			

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Producción</b>	<b>Código: 400-3</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Selección y Adición de sabor.

1.2. **RESPONSABLE:** Vendedora

1.3. **OBJETIVO:** Abastecer el Punto de Venta con los distintos sabores de Pandebono Ofrecidos por Pili's

1.4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Variedad de sabor en los Pandebonos a Producir.

### 1.5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Identificar la necesidad de sabor de Pandebono en el Punto de Venta.

**PUNTO FINAL:** Distribuir doce unidades en cada lata de Horno.

1.6. **FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventarios

1.7. **RIESGOS:**


1.8. **CONTROLES EJERCIDOS:** Control de calidad en la masa.

1.9. **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>SELECCIÓN Y ADICION DE SABOR</b>				<b>Código: 400-3</b>	<b>Página: 80</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Identificar la necesidad de sabor de Pandebono en el punto de Venta	Vendedor	Producción	No aplica	X			
2	Reposar la masa	Vendedor	Producción	No aplica	X			
3	Amasar cada unidad	Vendedor	Producción	No aplica	X			
4	Rellenar la masa con el sabor requerido.	Vendedor	Producción	No aplica	X			
5	Dar forma a la masa	Vendedor	Producción	No aplica	X			
6	Distribuir Doce unidades en cada lata del horno.	Vendedor	Producción	No aplica	X			

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Producción</b>	<b>Código: 400-4</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Horneado y Exhibición

1.2. **RESPONSABLE:** Vendedor

1.3. **OBJETIVO:** Horneear y exhibir el Pandebono en perfectas condiciones.

1.4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Pandebonos Horneados con color, sabor y textura ideal.

### 1.5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Precalentar el Horno.

**PUNTO FINAL:** Exhibir Los Pandebonos en la Vitrina.

1.6. **FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventario

1.7. **RIESGOS:** Excesivo Tiempo de Cocción, Daños en el Horno.

1.8. **CONTROLES EJERCIDOS:** Control de calidad de Pandebono.


1.9. **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**



## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>HORNEADO Y EXHIBICION</b>			<b>Código: 400-4</b>		<b>Página: 82</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Precalentar el Horno.	Vendedor	Ventas	No aplica	X			
2	Introducir la lata al Horno durante 20 minutos.	Vendedor	Ventas	No aplica	X			
3	Sacar los Pandebonos	Vendedor	Ventas	No aplica	X			
4	Exhibir los Pandebonos en la vitrina	Vendedor	Ventas	No aplica	X			

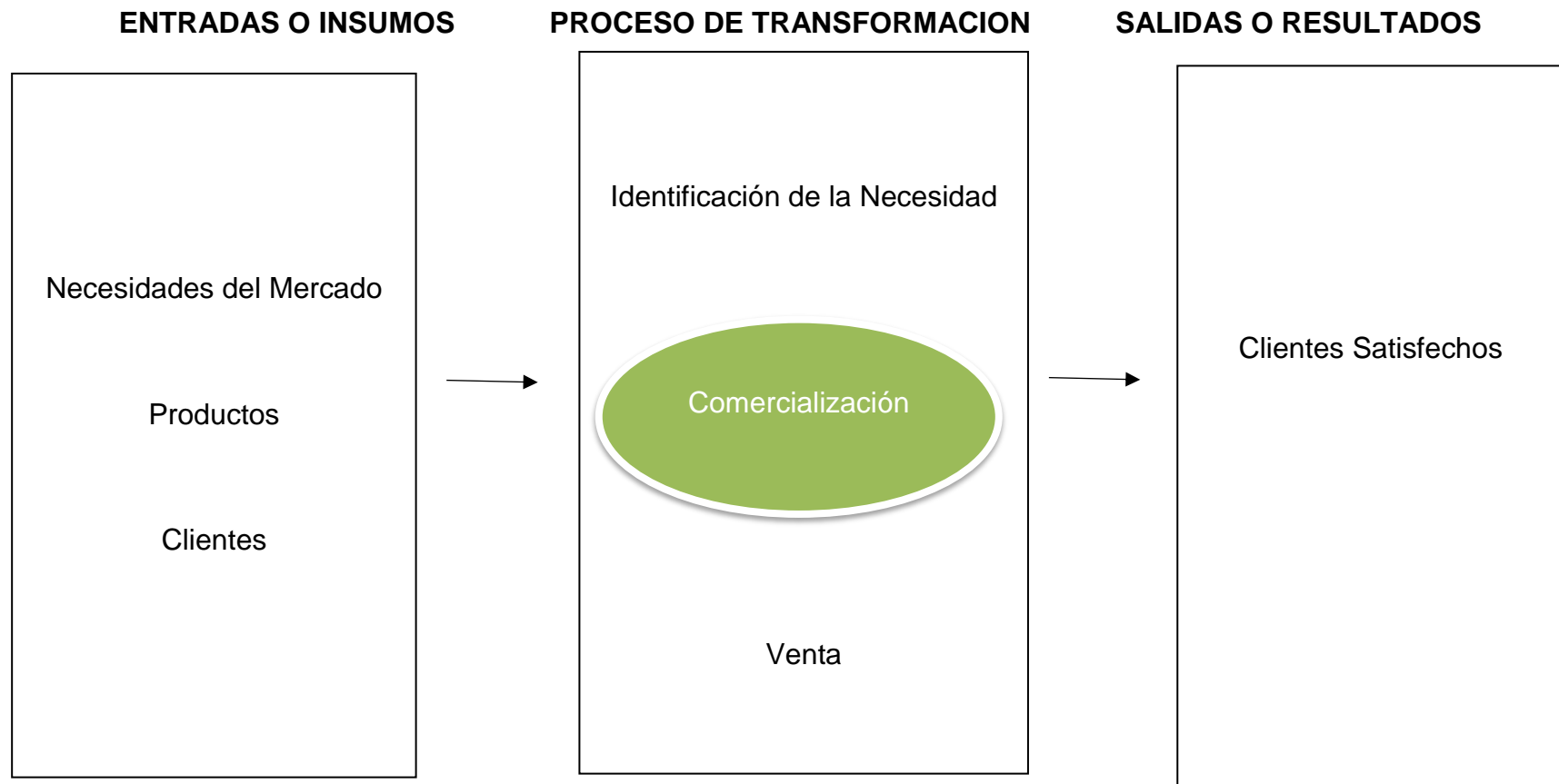
	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de ventas</b>	<b>Código: 500</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

- 1.1 **NOMBRE DEL PROCESO:** Comercialización
- 1.2 **AREA TITULAR:** Ventas
- 1.3 **OBJETIVOS:** Comercializar productos de alta calidad que satisfagan las necesidades del Mercado.
- 1.4 **RESULTADOS ESPERADOS:** Comercialización de Productos de alta calidad que satisfacen las necesidades del Mercado.
- 1.5 **LIMITES**
  - PUNTO INICIAL:** Identificación de la Necesidad
  - PUNTO FINAL:** Venta
- 1.6 **FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventarios, Facturas
- 1.7 **VALOR AGREGADO:** No aplica.
- 1.8 **RIESGOS:** Desabastecimiento de Productos
- 1.9 **CONTROLES EJERCIDOS:** Revisión de Inventarios
- 1.10 **TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**
- 1.11 **MARCO LEGAL:** No Aplica


<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COMERCIALIZACION</b>	<b>Código: 500</b>
---------------	---	--------------------

**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**



### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.


COMERCIALIZACION					Código 500
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Identificación de la necesidad	Ventas	Administrador-supervisor de ventas	No aplica	Talento Humano
2	Selección del proveedor	Compras	Administrador	No aplica	Talento Humano
3	Venta	Ventas	Vendedores	No aplica	Talento Humano

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de ventas</b>	<b>Código: 500-1</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Identificación de la Necesidad</p> <p><b>1.2 RESPONSABLE:</b> Administrador</p> <p><b>1.3 OBJETIVO:</b> Identificar la necesidad de un Producto en el mercado.</p> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b> Conocimiento de las necesidades de los clientes.</p> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Análisis del Mercado</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Identificación de la Necesidad</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> No Aplica</p> <p><b>1.7 RIESGOS:</b> Análisis erróneo del mercado.</p> <p><b>1.8 CONTROLES EJERCIDOS:</b> No Aplica</p> <p><b>1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b></p> <p><b>OBSERVACIONES</b></p>
---

## 2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD				Código: 500-1	Página: 87			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Analisis del Mercado	Administrador	Ventas	No aplica				X
2	Identificacion de la necesidad	Administrador	Ventas	No aplica				X

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos ventas</b>	<b>Código: 500-2</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Selección del Proveedor

**1.2 RESPONSABLE:** Administrador- Supervisor de Ventas

**1.3 OBJETIVO:** Seleccionar el Proveedor del Producto identificado como necesidad en el mercado.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Proveedor seleccionado.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Análisis de la Oferta

**PUNTO FINAL:** Solicitud de Compra

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** No Aplica

**1.7 RIESGOS:** Selección equivocada del Proveedor

**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**


**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>SELECCIÓN DEL PROVEEDOR</b>			<b>Código: 500-2</b>	<b>Página: 89</b>				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Análisis de la oferta	Administrador	Ventas	No aplica				X
2	Evaluación del producto	Administrador	Ventas	No aplica				X
3	Solicitud de compra	Supervisor de ventas	Ventas	No aplica				X



	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Ventas</b>	<b>Código: 500-3</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Venta

**1.2. RESPONSABLE:** Vendedor

**1.3. OBJETIVO:** Satisfacer las necesidades del cliente mediante la venta de productos de alta calidad.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Cliente satisfecho

### **1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Atención al cliente

**PUNTO FINAL:** Registro de la Venta

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventarios, Facturas

**1.7. RIESGOS:** Cliente insatisfecho


**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>SELECCIÓN DEL PROVEEDOR</b>			<b>Código: 500-3</b>		<b>Página: 91</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Atención al cliente	Vendedor	Ventas	No aplica				X
2	Venta	Vendedor	Ventas	No aplica				X
3	Registro de venta	Vendedor	Ventas	No aplica				X

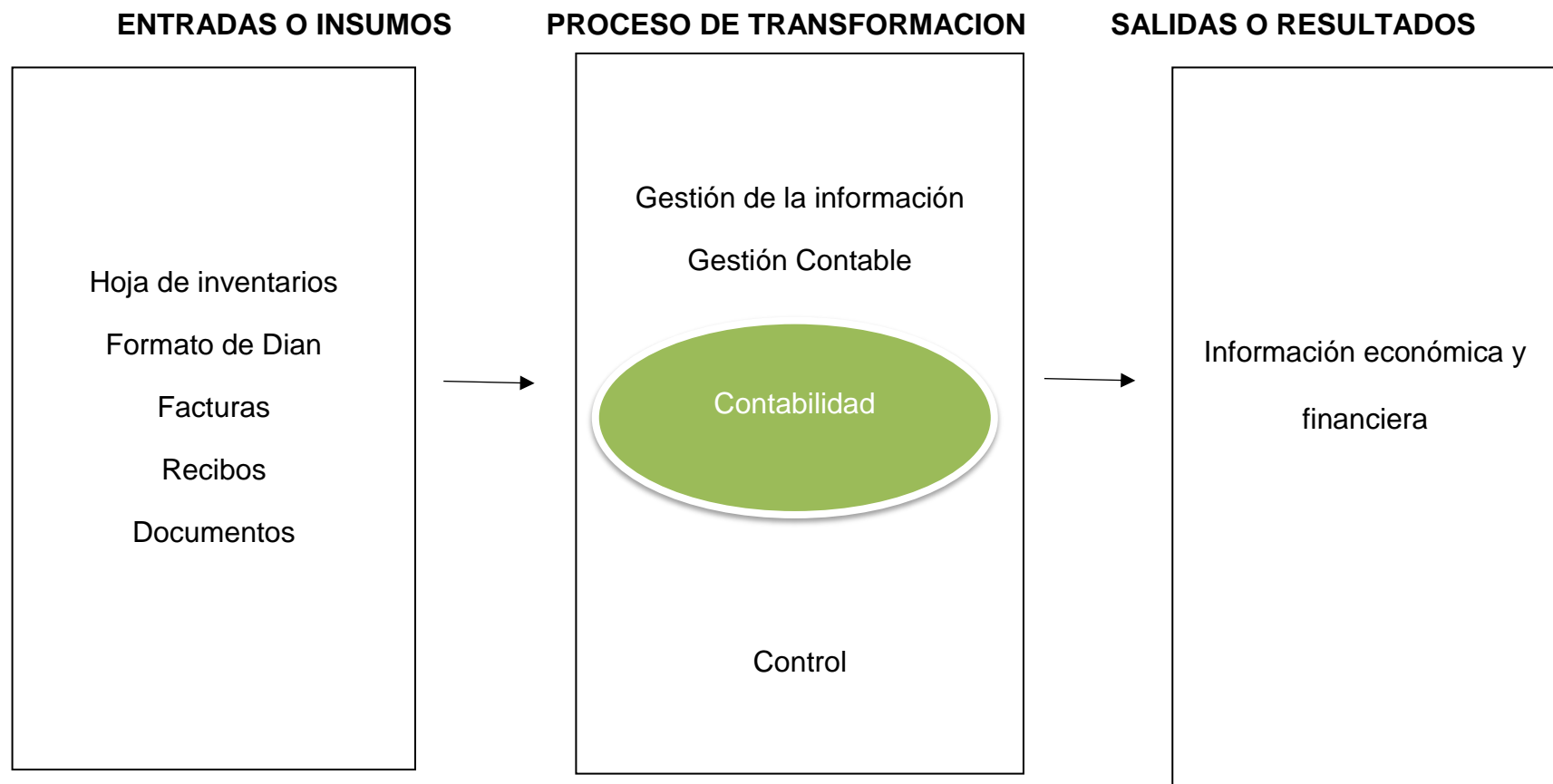
	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del área Administrativa</b>	<b>Código: 600</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCESO:</b> Contabilidad</p> <p><b>1.2 AREA TITULAR:</b> Administrativa</p> <p><b>1.3 OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar información real y oportuna acerca de la situación económica y financiera de la Empresa.</li> <li>• Dar cumplimiento a las exigencias Legales que tiene la empresa.</li> </ul> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información real y oportuna acerca de la situación económica y financiera de la empresa.</li> <li>• Cumplimiento de exigencias Legales</li> </ul> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Gestión de la información</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Control</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Hoja de inventarios, Formato DIAN, Balance General.</p> <p><b>1.7 VALOR AGREGADO:</b> No aplica.</p> <p><b>1.8 RIESGOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal manejo de la información contable.</li> </ul> <p><b>1.9 CONTROLES EJERCIDOS:</b> Auditoria interna</p> <p><b>1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b></p>
---

**1.11 MARCO LEGAL:** Pago de impuestos establecidos por la Dirección de impuestos y aduana nacionales


<b>Pili`s</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABILIDAD</b>	<b>Código: 600</b>
---------------	---	--------------------

**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**



### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.

CONTABILIDAD					Código 600
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Gestión de la información	Administrativa	Auxiliar Administrativo	No aplica	Administrativa
2	Gestión contable	Administrativa	Contador	No aplica	Administrativa
3	Control	Administrativa	Auxiliar administrativo-Contador	No aplica	Administrativa


	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del área administrativa</b>	<b>Código: 600-1</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gestión de la información</p> <p><b>1.2 RESPONSABLE:</b> Auxiliar Administrativo</p> <p><b>1.3 OBJETIVO:</b> Organizar la información económica y financiera de la empresa.</p> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b> Información económica y financiera de la empresa organizada.</p> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Recepción de la información</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Envío de información al Contador</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Hoja de inventarios, Formato DIAN.</p> <p><b>1.7 RIESGOS:</b> Perdida de información</p> <p><b>1.8 CONTROLES EJERCIDOS:</b> No Aplica</p> <p><b>1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b></p> <p><b>OBSERVACIONES</b></p>
---

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>GESTION DE LA INFORMACION</b>				<b>Código: 600-1</b>	<b>Página: 97</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción de la información	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica	X			
2	Digitalización de la Información	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica	X			
3	Almacenamiento de la Información	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica	X			
4	Envío de información al Contador	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica			X	




	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del área Administrativa</b>	<b>Código: 600-2</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gestión Contable</p> <p><b>1.2 RESPONSABLE:</b> Contador</p> <p><b>1.3 OBJETIVO:</b> Realizar estados financieros que reflejen la situación económica de la Empresa</p> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b> Estados financieros actualizados</p> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Recepción de la información</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Análisis de Estados Financieros.</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Hoja de inventarios, Formato DIAN, Estados de Resultados</p> <p><b>1.7 RIESGOS:</b> No Aplica.</p> <p><b>1.8 CONTROLES EJERCIDOS:</b> Auditoria</p> <p><b>1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b></p> <p><b>OBSERVACIONES</b></p>
---

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>GESTION CONTABLE</b>				<b>Código: 600-2</b>	<b>Página:99</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción de la información	Contador	Administrativa	No Aplica				X
2	Realización de Estados Financieros	Contador	Administrativa	No Aplica			X	
3	Análisis de Estados Financieros	Contador	Administrativa	No Aplica			X	

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos del área Administrativa</b>	<b>Código: 600-3</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Control

**1.2. RESPONSABLE:** Auxiliar Administrativo

**1.3. OBJETIVO:** Garantizar el cumplimiento de compromisos adquiridos con Empleados, Proveedores, Entidades Públicas o Privadas

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Cumplimiento de Compromisos Adquiridos con Empleados, Proveedores, Entidades Públicas o Privadas.

### **1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Garantizar el pago oportuno de los impuestos.

**PUNTO FINAL:** Realizar los trámites con entidades Públicas o Privadas que requiera la empresa.

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventarios, Formato DIAN, Estados de Resultados

**1.7. RIESGOS:** Retraso en el pago de Obligaciones

**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>CONTROL</b>				<b>Código: 600-3</b>	<b>Página: 101</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Garantizar el pago oportuno de impuestos	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica				X
2	Realizar seguimiento a los préstamos bancarios	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica			X	
3	Verificar el pago oportuno de las obligaciones mensuales	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica	X			
4	Realizar los trámites con entidades públicas y privadas que requiera la empresa	Auxiliar Administrativo	Administrativa	No Aplica	X			

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Compras e Inventario</b>	<b>Código: 700</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

**1.1 NOMBRE DEL PROCESO:** Compras e Inventario

**1.2 AREA TITULAR:** Compras e Inventario

**1.3 OBJETIVOS:**

- Comprar productos, insumos y materias primas de alta calidad y precio adecuado, de tal manera que puedan ser satisfechas las necesidades del mercado Objetivo.
- Realizar oportunamente las compras de los productos, insumos y materias primas necesarios en la fábrica y los puntos de Venta.
- Controlar las salidas y entradas de productos, insumos y materias primas en la fábrica y los Puntos de Venta.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:**

- Compra de productos, insumos y materias Primas de alta calidad y precio adecuado.
- Compras oportunas de los Productos, insumos y materias primas, evitando el desabastecimiento de la fábrica y los puntos de Venta.
- Control ejercido en las salidas y entradas de productos, insumos y materias primas en la fábrica y los puntos de venta.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Inventario Inicial

**PUNTO FINAL:** Inventario Final

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Formato control de Producción, Formato control de salidas, Hoja de inventario.

**1.7 VALOR AGREGADO:** No aplica.

**1.8 RIESGOS:**

- Recepción de productos, insumos y materias primas de mala calidad o diferentes a los solicitados.
- Retrasos en la recepción de los pedidos.
- Incongruencias entre las existencias reales de Productos, insumos y materias Primas y los registros.

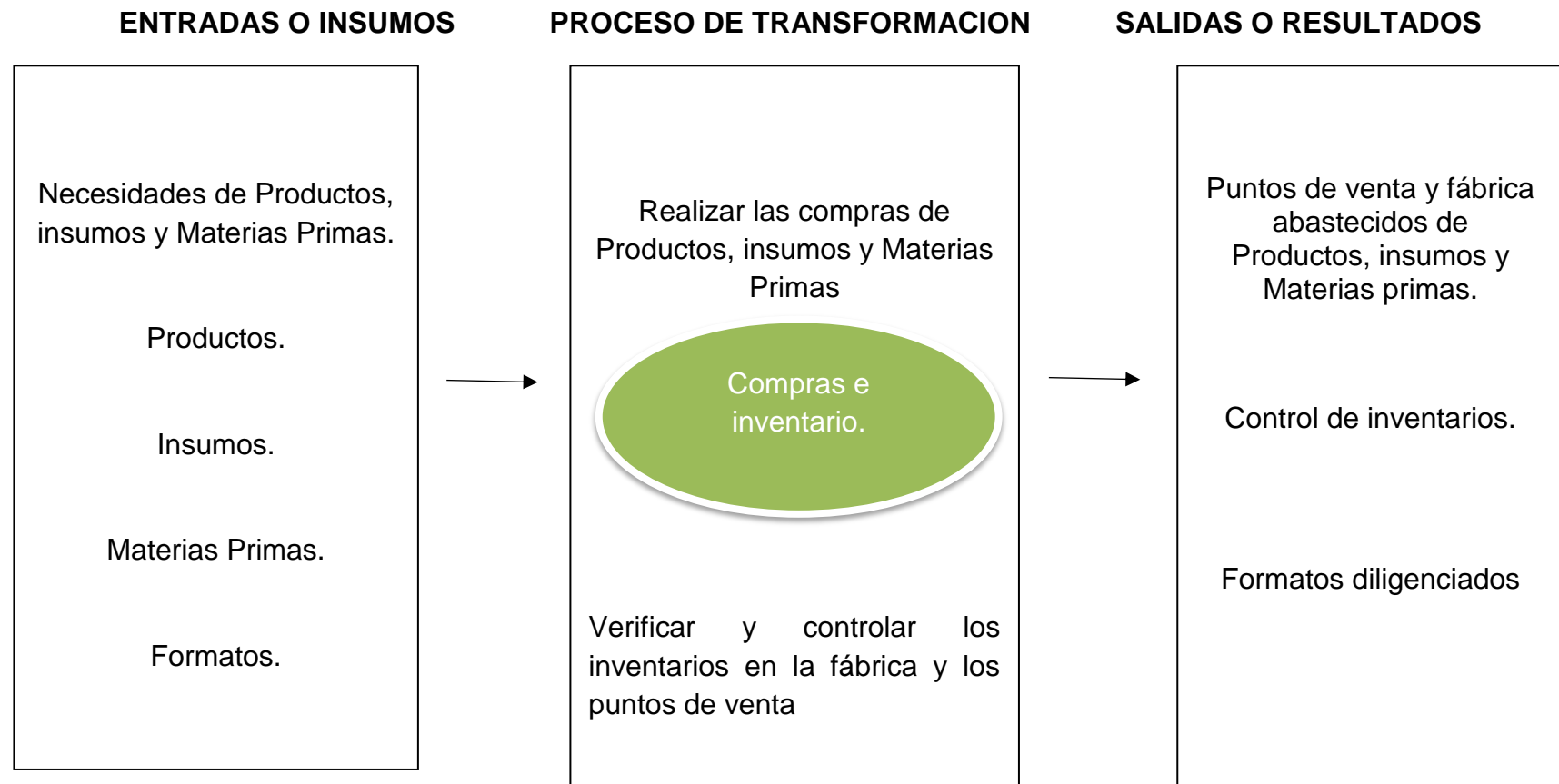
**1.9 CONTROLES EJERCIDOS:** Control de calidad en la recepción de los Productos, insumos y materias Primas, control y verificación del inventario.

**1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**1.11 MARCO LEGAL:**

<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS E INVENTARIO</b>	<b>Código: 700</b>
---------------	--	--------------------


## 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.



### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.

COMPRAS E INVENTARIO					Código 700
No.	Procedimiento	Área Responsable	Responsable	Tiempo Estimado	Usuarios
1	Inventario inicial	Compras e inventario	Vendedor-Operario	No aplica	Compras e inventario
2	Compras	Compras e inventario	Supervisor de ventas- Administrador	No aplica	Compras e inventario
3	Recepción de pedidos	Compras e inventario	Vendedor-Operario	No aplica	Compras e inventario
4	Inventario final	Compras e inventario	Vendedor-Operario	No aplica	Compras e inventario



	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Compras e Inventario</b>	<b>Código: 700-1</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Inventario Inicial.

**1.2 RESPONSABLE:** Vendedor- Operario

**1.3 OBJETIVO:** Establecer las necesidades de Productos, insumos y Materias Primas en los puntos de Venta y la Fábrica.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Necesidades de Productos, insumos y Materias primas Identificadas

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Observación y Conteo de existencias de Productos, insumos y Materias Primas.

**PUNTO FINAL:** Solicitud de Compra

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de Inventario

**1.7 RIESGOS:** Mal conteo de existencias en los Puntos de Venta y Fábrica.


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:** No Aplica

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>INVENTARIO INICIAL</b>				<b>Código: 700-1</b>	<b>Página: 107</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Observación y Conteo de existencias de Productos, insumos y Materias Primas.	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
2	Registro en Hoja de inventario	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
3	Solicitud de Compra	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			

	<b>Pili`s</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Compras e Inventario</b>	<b>Código: 700-2</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Compras

**1.2 RESPONSABLE:** Supervisor de Ventas- Administrador

**1.3 OBJETIVO:** Realizar las compras de productos, insumos y Materias primas según solicitud de compra.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Compra de Productos, insumos y Materias Primas.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Verificación de la solicitud de Compra.

**PUNTO FINAL:** Realizar la compra.

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventario.

**1.7 RIESGOS:** No Aplica.


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>COMPRAS</b>				<b>Código: 700-2</b>	<b>Página: 109</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Verificación de la Solicitud de Compra	Administrador-Supervisor de ventas	Compras e inventario	No aplica	X			
2	Realizar la Compra	Administrador-Supervisor de ventas	Compras e inventario	No aplica	X			

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Compras e inventario</b>	<b>Código: 700-3</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Recepción del Pedido

**1.2. RESPONSABLE:** Vendedor- Operario

**1.3. OBJETIVO:** Recibir el pedido oportunamente y en perfectas condiciones.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Pedido en perfectas condiciones y recibido oportunamente.

### **1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Recepción del Pedido

**PUNTO FINAL:** Distribución del Pedido en Neveras, vitrinas y gabinetes.

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventarios, Facturas

**1.7. RIESGOS:** Recepción de pedido equivocado.


**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:** Control de calidad en los productos, insumos y Materias Primas.

**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>RECEPCIÓN DEL PEDIDO</b>				<b>Código: 700-3</b>	<b>Página: 111</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Recepción del Pedido	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
2	Verificación del Pedido	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
3	Pago de la Compra	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
4	Registro en la Hoja de Inventarios	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
5	Distribución del Pedido en Neveras, vitrinas y gabinetes	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos Compras e inventario</b>	<b>Código: 700-4</b>

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Inventario Final

**1.2. RESPONSABLE:** Vendedor-Operario

**1.3. OBJETIVO:** Verificar las existencias de Productos, Insumos y Materias Primas al final de la jornada.

**1.4. RESULTADOS ESPERADOS:** Inventario final.

### **1.5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Observación y Conteo de existencias de Productos, insumos y Materias Primas.

**PUNTO FINAL:** Registro en Hoja de inventarios

**1.6. FORMATOS O IMPRESOS:** Hoja de inventario

**1.7. RIESGOS:** Mal conteo del inventario.

**1.8. CONTROLES EJERCIDOS:** No Aplica


**1.9. TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>INVENTARIO FINAL</b>				<b>Código: 700-4</b>	<b>Página: 113</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Observación y Conteo de existencias de Productos, insumos y Materias Primas.	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			
2	Registro en Hoja de inventario	Vendedor-Operario	Compras e inventario	No aplica	X			

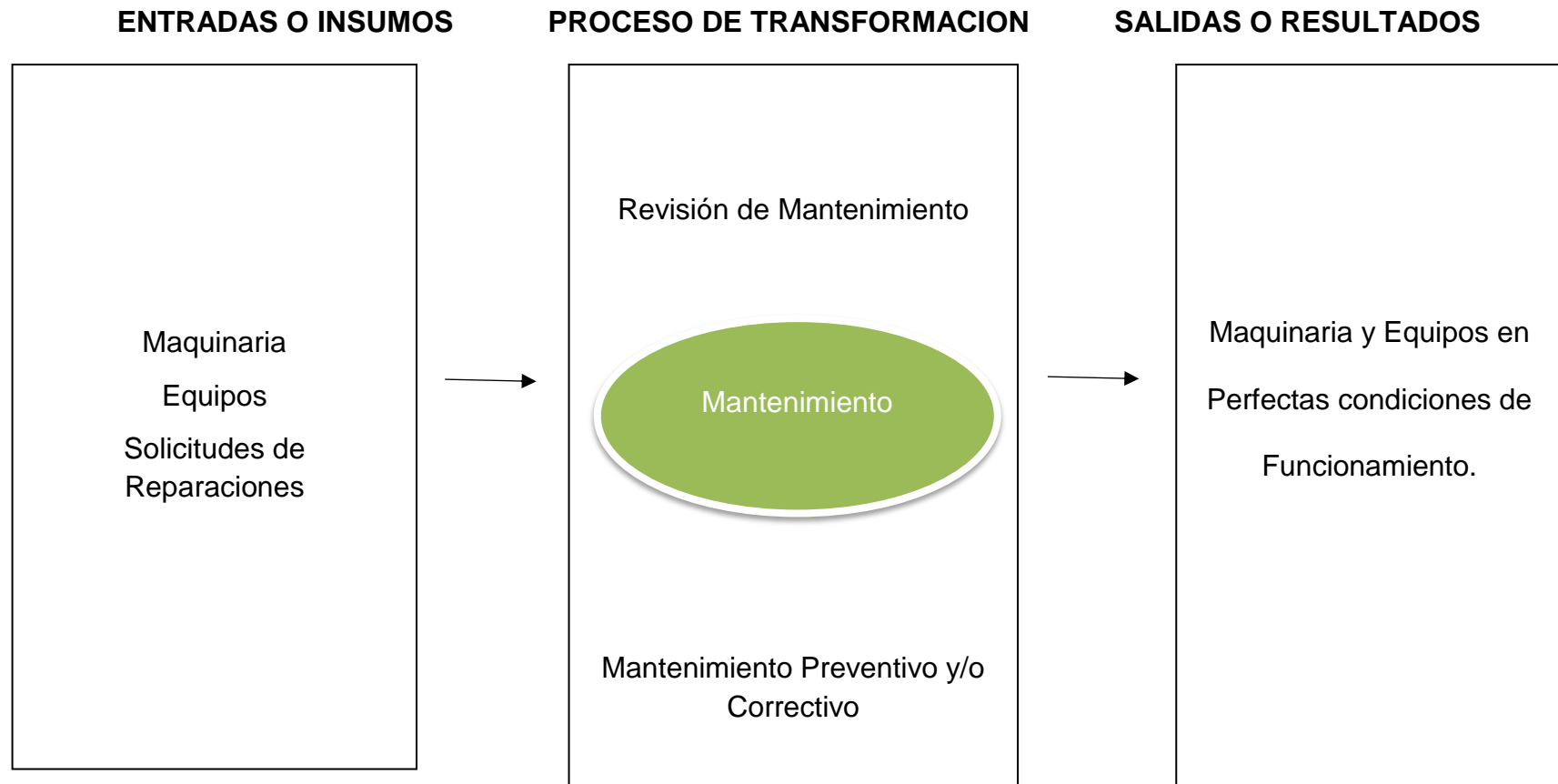


	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Producción</b>	<b>Código: 800</b>

<p><b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</b></p> <p><b>1.1 NOMBRE DEL PROCESO:</b> Mantenimiento</p> <p><b>1.2 AREA TITULAR:</b> Producción</p> <p><b>1.3 OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el buen funcionamiento de Hornos y Neveras en los puntos de Venta y Fábrica.</li> </ul> <p><b>1.4 RESULTADOS ESPERADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen funcionamiento de Neveras y Hornos en los puntos de Venta y fábrica garantizando calidad en los productos y eficiencia en los procesos.</li> </ul> <p><b>1.5 LIMITES</b></p> <p><b>PUNTO INICIAL:</b> Revisión de Mantenimiento.</p> <p><b>PUNTO FINAL:</b> Mantenimiento preventivo y/o Correctivo.</p> <p><b>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</b> Formato revisión de mantenimiento.</p> <p><b>1.7 VALOR AGREGADO:</b> No aplica.</p> <p><b>1.8 RIESGOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos en malas condiciones que afectan directamente la calidad de los productos ofrecidos.</li> </ul> <p><b>1.9 CONTROLES EJERCIDOS:</b></p> <p><b>1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:</b> No aplica</p> <p><b>1.11 MARCO LEGAL:</b></p>
--


<b>Pili's</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO</b>	<b>Código: 800</b>
---------------	---	--------------------

**2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.**



### 3. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PROCESO.

<b>MANTENIMIENTO</b>					<b>Código 800</b>
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Área Responsable</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo Estimado</b>	<b>Usuarios</b>
<b>1</b>	Revisión de mantenimiento	Producción	Administrador	No aplica	Producción
<b>2</b>	Mantenimiento preventivo y/o correctivo	Producción	Administrador	No aplica	Producción

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimientos de Producción</b>	<b>Código: 800-1</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Revisión de Mantenimiento

**1.2 RESPONSABLE:** Administrador

**1.3 OBJETIVOS:** Identificar las posibles fallas en la maquinaria y los equipos utilizados en la fábrica y los Puntos de Venta.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Control de las posibles fallas de la maquinaria y los equipos.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Solicitud de Revisión

**PUNTO FINAL:** Informe de Revisión

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:** Formato de revisión de mantenimiento.

**1.7 RIESGOS:** No identificar posibles fallas en el equipo o la maquinaria.


**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:** No Aplica.

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>REVISION DE MANTENIMIENTO</b>				<b>Código: 800-1</b>		<b>Página: 118</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia				
					D	S	M	O	
1	Solicitud de Revisión	Administrador	Producción y Ventas	No aplica			X		
2	Revisión	Persona Idónea	Producción	No aplica			X		
3	Informe de Revisión	Persona Idónea	Producción	No aplica			X		

	<b>Pili's</b>	
	<b>Manual de procesos y procedimiento de Producción</b>	<b>Código: 800-2</b>

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo

**1.2 RESPONSABLE:** Administrador

**1.3 OBJETIVO:**

- Prevenir Posibles fallas en la Maquinaria y los Equipos.
- Reparar Maquinaria y Equipos con el fin de garantizar calidad y eficiencia en los Procesos.

**1.4 RESULTADOS ESPERADOS:** Maquinaria y Equipos en perfectas condiciones de funcionamiento.

**1.5 LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Reparación o Mantenimiento de Maquinaria y Equipos

**PUNTO FINAL:** Entrega de Maquinaria y Equipos

**1.6 FORMATOS O IMPRESOS:**

**1.7 RIESGOS:** Retrasos en los tiempos de entrega de la Maquinaria y Equipos.

**1.8 CONTROLES EJERCIDOS:**

**1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:**

**OBSERVACIONES**

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO</b>			<b>Código: 800-2</b>		<b>Página: 120</b>			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Reparación o Mantenimiento de Maquinaria y Equipos	Persona idónea	Producción y Ventas	No aplica				X
2	Entrega de Maquinaria y Equipos	Persona idónea	Producción	No aplica				X

#### 4.11 MANUALES DE FUNCIONES

	<h1>PILI'S</h1>	<b>Página</b> 121
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<p> <b>1. Denominación del Cargo:</b> Junta Directiva <span style="float: right;"><b>Código:</b>01</span>  <b>2. Nombre Alterno:</b> No Aplica  <b>3. Dependencia Jerárquica:</b> No Aplica  <b>4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:</b> 0         </p>	
<b>II. OBJETIVO</b>	
Definir los objetivos de la empresa y diseñar planes y estrategias que permitan alcanzarlos, dando cumplimiento a las políticas de la Empresa	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>
Análisis y Diagnóstico del Contexto estratégico de la Empresa	Conocimiento del contexto estratégico de la Empresa
Análisis del Mercado	Mercado Objetivo
Diseño de Políticas, estrategias y acciones	Planes de acción
Actualización de los Planes	Mejora Continua



	<h1>PILI'S</h1>	<b>Página</b> 122
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>5. Denominación del Cargo:</b> Administrador	<b>Código:</b> 02
<b>6. Nombre Alterno:</b> No Aplica	
<b>7. Dependencia Jerárquica:</b> Junta Directiva	
<b>8. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:</b> 0	
<b>II. OBJETIVO</b>	
Planear, Organizar, Dirigir y controlar los procesos de la empresa, promoviendo el mejoramiento continuo por medio de la aplicación de estrategias que lo permitan.	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>
Implementar Estrategias y Planes de Acción	Direccionar la empresa al cumplimiento de objetivos
Controlar las estrategias y Planes de Acción	Consolidación de estrategias
Garantizar estándares de Calidad	Estándares de Calidad en los Productos y Servicios
Vincular, Capacitar y entrenar personal idóneo	Personal idóneo y capacitado para desempeñar las labores en la empresa
Identificar la necesidad de un Producto en el Mercado	Satisfacer las necesidades del Mercado
Garantizar buen funcionamiento de la Maquinaria y Equipos	Eficiencia en los Procesos

#### **IV. COMPETENCIAS**

- 1. Estudios:** Profesional en carreras administrativas
  
- 2. Experiencia:** 2 años en cargos similares
  
- 3. Perfil del Cargo:** Profesional en carreras administrativas o financieras, desempeñando el cargo de Administrador con 2 años en actividades relacionadas en coordinar y controlar las actividades requeridas para generar una buena gestión comercial y administrativa.

	<h1>PILI'S</h1>	<b>Página</b> 124
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<p> <b>1. Denominación del Cargo:</b> Contador <span style="float: right;"><b>Código:</b> O-1</span>  <b>2. Nombre Alterno:</b> No Aplica  <b>3. Dependencia Jerárquica:</b> Administrador  <b>4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:</b> 0 </p>	
<b>II. OBJETIVO</b>	
<p style="text-align: center;">Obtener los consolidados y estados financieros requeridos por la Empresa con el fin de dar cumplimiento a las exigencias legales y a su vez facilitar la toma de decisiones.</p>	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>
Garantizar información real y oportuna acerca de la situación económica y financiera de la Empresa  Realizar Estados Financieros  Analizar los estados financieros	Información económica y financiera de la Empresa  Estados Financieros  Análisis de la información contable para la toma de decisiones.

#### **IV. COMPETENCIAS**

**4. Estudios:** Contador Profesional

**5. Experiencia:** 3 años en cargos similares

**6. Perfil del Cargo:** Contador Público con tarjeta Profesional, desempeñando el cargo de Contador con 3 años de experiencia en actividades relacionadas con el manejo contable de la empresa, capaz de realizar análisis de la información contable y proponer estrategias que mejoren la situación económica y financiera de la empresa.

	<h1>PILI'S</h1>	<b>Página</b> 124
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 5. Denominación del Cargo:** Supervisor de Ventas **Código:**03  
**6. Nombre Alternativo:** No Aplica  
**7. Dependencia Jerárquica:** Administrador  
**8. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:** 0

## II. OBJETIVO

Supervisar el área de ventas garantizando su buen funcionamiento y el cumplimiento de metas y estándares de calidad en el producto y el servicio.

## III. FUNCIONES DEL CARGO

RESPONSABILIDADES	RESULTADO
Supervisar el trabajo de los vendedores	Garantizar calidad en el servicio
Controlar las estrategias y Planes de Acción	Consolidación de estrategias
Identificar la necesidad de un Producto en el Mercado	Satisfacer las necesidades del Mercado
Realizar Compras	Abastecimiento de los Puntos de Venta
Realizar Inventarios	Información Oportuna acerca de existencias en los Puntos de Venta

#### **IV. COMPETENCIAS**

**7. Estudios:** Bachiller

**8. Experiencia:** 1 año en cargos similares

**9. Perfil del Cargo:** Bachiller o técnico, desempeñando el cargo de Supervisor de Ventas con 1 año de experiencia en actividades relacionadas con ventas y servicio al cliente, Con habilidades en la solución de conflictos y el trabajo en equipo. Persona comprometida, creativa y Proactiva, capaz de diseñar e implementar estrategias que permitan el mejoramiento de los resultados cuantitativos y cualitativos de la empresa.

	<b>PILI'S</b>	<b>Página</b> 126
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<p> <b>1. Denominación del Cargo:</b> Vendedor <span style="float: right;"><b>Código:</b>04</span>  <b>2. Nombre Alterno:</b> No Aplica  <b>3. Dependencia Jerárquica:</b> Supervisor de Ventas  <b>4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:</b> 15 </p>	
<b>II. OBJETIVO</b>	
<p style="text-align: center;">Brindar excelente servicio y cordial atención a los clientes, con el objetivo de lograr la satisfacción de sus necesidades y a su vez incrementar los resultados cuantitativos de la Empresa</p>	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>
Revisión de los estándares de Calidad	Cumplimiento de los estándares de Calidad
Producción de Pandebono	Pandebono disponible para la Venta
Efectuar la Venta con excelente atención al cliente	Ventas
Realizar Inventarios	Información Oportuna acerca de existencias en los Puntos de Venta

#### **IV. COMPETENCIAS**

**10. Estudios:** Bachiller

**11. Experiencia:** 6 meses en cargos similares

**12. Perfil del Cargo:** Bachiller desempeñando el cargo de Vendedor con 6 meses de experiencia en actividades relacionadas con ventas y servicio al cliente, Persona comprometida y Proactiva.



	<h1>PILI'S</h1>	<b>Página</b> 128
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<p> <b>1. Denominación del Cargo:</b> Operario <span style="float: right;"><b>Código:</b>05</span>  <b>2. Nombre Alterno:</b> No Aplica  <b>3. Dependencia Jerárquica:</b> Administrador  <b>4. Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:</b> 0         </p>	
<b>II. OBJETIVO</b>	
<p style="text-align: center;">         Producir la masa utilizada para la elaboración del Pan de Bono, garantizando calidad en el Producto y la cantidad requerida para proveer a los puntos de Venta       </p>	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>
Revisión de los estándares de Calidad	Cumplimiento de los estándares de Calidad
Producción de Pan de Bono	Pan de Bono disponible para la Venta
Realizar Inventarios	Información Oportuna acerca de existencias en la Fabrica

#### **IV. COMPETENCIAS**

**13. Estudios:** Bachiller

**14. Experiencia:** 6 meses en cargos similares

**15. Perfil del Cargo:** Bachiller desempeñando el cargo de Operario con 6 meses de experiencia en actividades relacionadas con la manipulación de alimentos.

	<h1>PILI'S</h1>	<b>Página</b> 130
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<p>1. <b>Denominación del Cargo:</b> Asistente Administrativo <span style="float: right;"><b>Código:</b>06</span>  2. <b>Nombre Alterno:</b> No Aplica  3. <b>Dependencia Jerárquica:</b> Administrador  4. <b>Número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad:</b> 0</p>	
<b>II. OBJETIVO</b>	
Mantener organizada y actualizada la información financiera y administrativa de la Empresa	
<b>III. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>
Gestión de la Información  Controla Administrativo	Información económica y financiera de la empresa Organizada  Cumplimiento de compromisos Adquiridos con Empleados, Proveedores, Entidades Públicas o Privadas

#### **IV. COMPETENCIAS**

**16. Estudios:** Técnico en administración o estudios afines

**17. Experiencia:** 1 año en cargos similares

**18. Perfil del Cargo:** Técnico en administración o estudios a fines desempeñando el cargo de Asistente Administrativo con 1 año de experiencia en actividades relacionadas con el manejo de sistemas informáticos y de información contable, con conocimientos en Procesos empresariales legales, estructura contable y Prestaciones Sociales.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Con la realización de este trabajo la Empresa Pili's contara con un modelo organizacional capaz de ayudarle en la toma de decisiones, proporcionándole las directrices necesarias para enfocar sus esfuerzos y recursos en el alcance de los Objetivos.

Este trabajo será el inicio de una nueva etapa en la Organización, en la que la optimización de los Procesos y la estandarización de los mismos apoyarán su fortalecimiento y de esta manera será posible dar inicio a un proceso de expansión.

La empresa tendrá la posibilidad de visualizar a futuro, los resultados de las decisiones actuales, permitiendo el análisis de sus efectos y evidenciando la necesidad de ejecutar acciones de mejora continua.

### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Socializar a todos los colaboradores que conforman la empresa el Direccionamiento Estratégico de la misma con el fin de que todos encaminen sus esfuerzos hacia el alcance de los Objetivos Organizacionales.
- Socializar manuales de Procesos y Procedimientos de tal manera que sea posible su implementación.
- Ejecutar las acciones propuestas con el fin de implementar las estrategias necesarias para el alcance de los objetivos Organizacionales.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de metas, y replantear el direccionamiento estratégico de la empresa cuando sea necesario según los cambios presentados en la organización durante los próximos años.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- SERNA, Humberto. Gerencia Estratégica. Bogotá D. C.: 3R Editores, 2008.
- FRED, David. Conceptos de administración estratégica. Ed. 9. México.: Pearson Educación, 2003.
- BATEMAN, Thomas S. y SNELL, Scott A. Administración una ventaja competitiva. México: McGraw Hill, 2004.
- CHIAVENATO, Edilberto. Iniciación de la Administración General. México: McGraw-Hill, 1993.
- MEMBRADO, Joaquín. Metodologías Avanzadas Para La Planificación Y Mejora. España: Díaz de santos, 2003.

