

**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

TECNOLOGO: GESTION ADMINISTRATIVA

FICHA: 303650

**INTEGRANTES:
CAMILA CADENA
STEFANNY AROCA
GINNA TIBAQUICHA**

3.1 Actividades de reflexión inicial

Estimado aprendiz para iniciar este proceso lo invito a observar los siguientes videos, y adicionalmente profundice sobre cada uno de los empresarios:

- De Perder Su Negocio a Ser Multimillonario | La Historia de Sam Walton, fundador de Walmart <https://www.youtube.com/watch?v=Y4uibhOkMrU>
RTA = En la historia de Sam Walton y el éxito de Walmart, algunos de los factores clave que contribuyeron a su éxito incluyen:

1. **Enfoque en el cliente:** Walton priorizó siempre la satisfacción del cliente. Su política de precios bajos buscaba mejorar la accesibilidad a productos esenciales, logrando una fuerte lealtad del cliente.
2. **Ética de trabajo y perseverancia:** Desde sus inicios, Walton fue extremadamente trabajador y persistente. Su compromiso con el negocio era tan fuerte que aprendía de sus fracasos y continuaba adelante.
3. **Cultura de innovación:** Walton no dudaba en experimentar con nuevas ideas en la venta minorista. Desde técnicas de inventario hasta gestión de precios, siempre buscó formas de mejorar.

Los valores de Sam Walton que contribuyeron al éxito de Walmart incluyen:

1. **Humildad:** Walton mantenía una actitud humilde, incluso cuando su negocio creció. Siempre escuchaba a sus empleados y clientes, aprendiendo de ellos y valorando sus ideas.
2. **Trabajo en equipo:** Creía en el poder del equipo y en el respeto hacia sus empleados. Walton incentivaba un sentido de comunidad y colaboración, considerando a sus empleados como “asociados”.
3. **Perseverancia:** Walton enfrentó muchos desafíos, pero su determinación y capacidad para aprender de los errores fueron esenciales para superar las adversidades y continuar creciendo.

Lo que más nos llamó la atención es particularmente inspirador cómo Walton convirtió los desafíos en oportunidades. Su capacidad para aprender de cada error y su visión de mantener al cliente como la prioridad son cualidades sobresalientes y motivadoras.

- Se Hicieron Millonarios Vendiendo Ponqués y Galletas | La Historia de RAMO
https://www.youtube.com/watch?v=am_Ka2EckQI

Factores de Éxito

1. **Calidad constante:** Ramo se destacó por mantener un estándar de calidad alto y constante en sus productos, lo que generó confianza y lealtad en los consumidores colombianos.
2. **Innovación en productos:** Al introducir productos originales y distintivos como el famoso “Ponqué Ramo,” la empresa se diferenció en el mercado. Su habilidad para crear productos únicos, adaptados al gusto local, impulsó su popularidad.
3. **Cercanía al consumidor:** Desde sus inicios, Ramo se enfocó en entender a sus clientes y ofrecer productos accesibles en todo el país. Esto incluyó alianzas con pequeños negocios y ventas en tiendas de barrio, creando una conexión cercana con la comunidad.

Valores

1. **Calidad y compromiso con el cliente:** Ramo siempre ha priorizado la calidad de sus productos, algo que valoran tanto los clientes como la empresa misma.
2. **Responsabilidad social:** Ramo ha mostrado un gran compromiso con el país, especialmente en momentos de crisis. A pesar de las dificultades económicas, ha mantenido el empleo y ha respaldado a los productores locales.
3. **Perseverancia y resiliencia:** Ante los desafíos económicos y la competencia, Ramo ha persistido y encontrado formas de reinventarse para seguir relevante en el mercado.

Nos llamó la atención ver cómo una empresa tan emblemática se ha mantenido relevante y querida a lo largo de generaciones muestra el impacto que puede tener un compromiso genuino con el cliente y una visión de responsabilidad social

- Se Hizo Millonario con una Empresa de Mensajería | Jesús Guerrero, fundador de Servientrega <https://www.youtube.com/watch?v=yg5RvNnoSfU>

Factores de Éxito

1. **Innovación en servicios logísticos:** Servientrega logró diferenciarse al ofrecer un servicio de mensajería eficiente y accesible, en un momento donde no existían muchas alternativas similares en Colombia.
2. **Enfoque en la eficiencia operativa:** Guerrero implementó sistemas de gestión y procesos logísticos efectivos, garantizando entregas rápidas y confiables, lo cual fortaleció la reputación de la empresa en el mercado.
3. **Capacidad de adaptación:** A lo largo de su historia, Servientrega enfrentó muchos cambios en el mercado y en la economía del país. Sin embargo, Guerrero siempre fue capaz de adaptarse y expandir sus servicios según las demandas.

Valores

1. **Perseverancia:** Guerrero mostró una determinación impresionante, ya que comenzó desde cero y enfrentó múltiples dificultades en su camino hacia el éxito, pero siempre se mantuvo enfocado en sus metas.
2. **Compromiso con el cliente:** Jesús Guerrero se preocupaba por mantener altos estándares de servicio, entendiendo que la satisfacción del cliente era clave para el crecimiento y el éxito sostenido de Servientrega.
3. **Humildad y trabajo en equipo:** Desde los primeros días, Guerrero fomentó un ambiente de trabajo basado en el respeto y la colaboración. Esto ayudó a construir una cultura organizacional positiva, que resultó esencial para el crecimiento de la empresa.

Lo que más me impactó fue la capacidad de Jesús Guerrero para transformar una necesidad que observó en la sociedad en una oportunidad de negocio tan exitosa. Su perseverancia y su compromiso con los clientes resaltan como lecciones clave sobre la importancia de la dedicación y el servicio de calidad en cualquier emprendimiento

• Historias de Emprendedores: Jefferson Valencia, fundador de Cronch Artesanalmente Obleas <https://www.youtube.com/watch?v=ObhERU3HeKc>

Factores de Éxito

1. **Identificación de una necesidad en el mercado:** Jefferson Valencia observó una oportunidad en el mercado de las obleas, un producto

tradicional al que añadió un toque innovador y atractivo, dándole un valor único en su presentación y calidad artesanal.

2. **Innovación y diferenciación:** A través de su marca, logró diferenciarse al ofrecer obleas artesanales con variedad de sabores y presentaciones novedosas, transformando un producto conocido en una experiencia gourmet.
3. **Compromiso con la calidad:** Desde el inicio, Valencia se enfocó en mantener altos estándares de calidad, seleccionando cuidadosamente los ingredientes y cuidando cada detalle en el proceso de producción.

Valores

1. **Pasión por el producto:** Jefferson mostró un profundo amor y pasión por las obleas, lo que se reflejaba en la calidad y cuidado en cada uno de sus productos.
2. **Creatividad:** Su capacidad para innovar y darle un giro moderno a un producto tradicional fue esencial para diferenciarse en el mercado y captar la atención de los consumidores.
3. **Perseverancia:** Jefferson no se dejó vencer por las dificultades y mantuvo su visión de construir una marca fuerte, a pesar de los obstáculos que enfrentó.

Nos llamó mucho la atención su habilidad para darle un toque innovador a un producto tradicional y convertirlo en algo único y atractivo. Su pasión y perseverancia resaltan como valores esenciales para cualquier emprendedor, y su enfoque en el cliente es un recordatorio importante de que escuchar al consumidor y ofrecer un producto de calidad puede ser fundamental para el éxito

- Comenzó Vendiendo Camisas y se hizo Millonario | La Historia de Arturo Calle
<https://www.youtube.com/watch?v=hWW91YMwP44>

Factores de Éxito

1. **Calidad y diseño:** Desde el inicio, Arturo Calle se enfocó en ofrecer productos de alta calidad, con un diseño atractivo y accesible. Esto le permitió ganarse la confianza de los clientes y construir una reputación sólida.

2. **Visión a largo plazo:** Calle tomó decisiones estratégicas orientadas a un crecimiento sostenible, sin precipitarse en la expansión y manteniendo siempre un enfoque en la rentabilidad y la estabilidad de la empresa.
3. **Adaptación al mercado:** A lo largo de los años, Arturo Calle supo adaptarse a los cambios en las tendencias de moda y en las expectativas del cliente, lo cual mantuvo a la marca vigente y relevante en el mercado.

Valores

1. **Integridad y ética:** Arturo Calle ha mantenido una trayectoria empresarial marcada por la honestidad y el respeto hacia sus empleados y clientes, lo que ha contribuido a la solidez y prestigio de su marca.
2. **Humildad:** A pesar de su éxito, Calle siempre ha mantenido una actitud humilde y cercana, destacándose como una persona sencilla que prioriza los valores y el trabajo honesto.
3. **Responsabilidad social:** Calle ha mostrado un gran compromiso con Colombia, generando empleo y apoyando el crecimiento del país. Su empresa tiene un enfoque ético en el trato a sus empleados y en sus prácticas empresariales.

Lo que más me impactó de la historia de Arturo Calle fue su compromiso con la ética y su humildad. A pesar de ser uno de los empresarios más exitosos de Colombia, siempre ha sido un ejemplo de sencillez y responsabilidad social

- Mencione al menos diez empresarios que desee seguir como ejemplo y porque

1. **Arturo Calle** (Grupo Arturo Calle)
Por qué: Su integridad y compromiso con la calidad en la industria de la moda lo convirtieron en una de las marcas más queridas de Colombia. Su humildad y ética empresarial son un modelo de responsabilidad y liderazgo.
2. **Jesús Guerrero** (Servientrega)
Por qué: Desde sus inicios humildes, Jesús Guerrero construyó uno de los imperios de mensajería más grandes del país. Su historia demuestra que la perseverancia y el compromiso con la innovación y el cliente son clave para superar los desafíos.
3. **María Fernanda Cabal** (Colanta)
Por qué: Como líder de una de las cooperativas lácteas más importantes, Cabal ha logrado consolidar una marca colombiana con enfoque en calidad, innovación y responsabilidad social hacia los ganaderos.
4. **Carlos Ardila Lülle** (Grupo Ardila Lülle)
Por qué: Su trayectoria en diversas industrias como bebidas, medios y

azucareras le permitió construir un conglomerado de éxito. Su visión y diversificación estratégica son modelos de liderazgo empresarial.

5. **Beatriz Fernández** (Crepes & Waffles)

Por qué: Beatriz, junto con su socio, ha llevado a Crepes & Waffles a ser un referente de calidad y valores éticos en el sector gastronómico, promoviendo la igualdad laboral y un modelo de negocio inclusivo.

6. **Mario Hernández** (Mario Hernández)

Por qué: Su marca de productos de cuero de alta calidad se destaca por su autenticidad y diseño. Mario Hernández es un ejemplo de perseverancia, y su marca representa el compromiso con la excelencia y el talento colombiano.

7. **Silvia Tcherassi** (Silvia Tcherassi)

Por qué: Como diseñadora de moda, ha llevado su talento a nivel internacional. Su capacidad para posicionar una marca de lujo y mantener la calidad en cada prenda es inspiradora para quienes desean destacar en industrias creativas.

8. **Carlos Julio Ardila** (Postobón)

Por qué: Como líder de una de las empresas de bebidas más importantes del país, su enfoque en la innovación y la sostenibilidad dentro de una industria tradicional es un modelo para quienes buscan equilibrio entre negocio y responsabilidad ambiental.

9. **Hernán Jaramillo** (Grupo Familia)

Por qué: Su liderazgo en la industria de productos de higiene personal y papel lo ha convertido en un referente de calidad y sostenibilidad, innovando constantemente para adaptar sus productos a las necesidades del mercado.

10. **Jefferson Valencia** (Cronch Artesanalmente Obleas)

Por qué: Con su enfoque innovador en un producto tradicional, Jefferson es un ejemplo de cómo con creatividad y pasión se puede reinventar un producto local y llevarlo a un nuevo nivel, inspirando a emprendedores en alimentos y productos artesanales.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: GFPI-F-135 V04 RAP: Aplicar los procesos y procedimientos administrativos en el desarrollo de programas, y actividades que se deriven de la función administrativa.

Actividad de contextualización No. 1 De acuerdo con la presentación orientada por su instructor, en equipos de trabajo, desarrolle las actividades que se le presentan a continuación, las cuales deberá socializar con su grupo de compañeros.

Consultar diversos documentos sobre la evolución de las escuelas administrativas que se encuentran en el material de apoyo (documento: Historia del pensamiento administrativo) Después de haber observado y consultado desarrollar lo siguiente:

- Una línea del tiempo de la evolución de la administración. Realice la actividad en la herramienta tecnológica de su preferencia.



- Establecer las diferencias que enmarcan cada época de la evolución administrativa hasta nuestros días mediante un cuadro comparativo

CUADRO COMPARATIVO			
EPOCA PRIMITIVA	PERIODO AGRICOLA	ANTIGUEDAD GRECOLATINA	EPOCO FEUDAL
 <p>En esta época los miembros de la tribu trabajaban en actividades de pesca, caza, agricultura (recolección)</p> <p>Se implementaba el trabajo en grupo, de esto surge la administración como una asociación de esfuerzos para lograr un fin determinado.</p>	 <p>Se caracterizo por la agricultura y la vida sedentaria, prevaleció la división del trabajo por la edad y genero.</p> <p>Inicio de la civilización en las ramas de la ciencia, literatura, religión y política.</p>	 <p>Inicio de la esclavitud, la administración se caracterizo por su orientación hacia una estricta supervisión del trabajo y castigo como forma de disciplina.</p> <p>Se presenta bajo rendimiento productivo ocasionado por el descontento y el trato inhumano que sufrían los esclavos. Este descontento fue gran parte de la causa de la caída del imperio Romano.</p>	 <p>Durante el feudalismo las relaciones sociales se caracterizaron por un régimen de servidumbre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empieza el desarrollo del comercio. • Inicio de las corporaciones, gremios que regulan las condiciones laborales como horarios, salarios. • Inicio de los sindicatos.

Análisis de caso: Netflix, Inc. es una empresa de entretenimiento y una plataforma de streaming estadounidense. Ubicada en Los Gatos (California), la compañía fue creada en 1997 y un año después comenzó su actividad, ofreciendo un servicio de alquiler de DVD a través del correo postal. Actualmente, Netflix participa en la producción de obras audiovisuales, desde la creación o adquisición del producto hasta su difusión mundial. En 2007, Netflix inicia su servicio de vídeo bajo demanda en los Estados Unidos, exclusivamente para ser usado a través de computadoras personales; a partir de 2008 se agregan diferentes opciones para acceder al catálogo por streaming: consolas de videojuegos, televisores inteligentes, tabletas, etc. El 25 de febrero de 2007 entraba su DVD número mil millones. En 2009 su catálogo físico ofrece 100 mil títulos y su clientela supera los 10 millones de suscriptores. En 2011, la empresa inicia operaciones por primera vez fuera de Estados Unidos y Canadá, ofreciendo su catálogo por streaming en la región de América Latina y el Caribe. En 2012 ofrece sus servicios en algunos países de Europa, y a partir de 2016 ofrece sus contenidos a todo el mundo con excepción de la región de Crimea, y los territorios de Corea del Norte, China Continental, Irán, Irak y Siria. Al final del primer trimestre de 2020, la plataforma contaba con unos 183 millones de clientes en todo el mundo, la mayoría fuera de Estados Unidos. Aunque las estimaciones hechas por Wall Street para ese periodo eran de 7.6 millones de nuevos clientes, la cuarentena puesta en marcha en distintos países del mundo a causa de la pandemia de COVID-19 contribuyó a que la cifra real fuera de más del doble (15.8 millones). Luego de analizar el caso propuesto por su instructor, responda: Teoría Administrativa GFPI-F-135 V04

a). cuáles considera que son las estrategias que Netflix ha implementado para mantenerse en el mercado, con plataformas similares como Amazon, HBO Max, Disney Plus?

RTA =En el tiempo ha implementado diversas estrategias clave para mantenerse competitivo en el mercado de streaming incluso con la creciente competencia de plataformas como Amazon Prime video, HBO, y Disney Plus

Dando innovación en tecnología y accesibilidad como la calidad de transmisión ajustable que adapta la calidad del video según el ancho de banda del usuario ofreciendo experiencias sin interrupciones, también la producción de contenido original y exclusivo la expansión global y localización de contenido a partir de 2011 Netflix expandió su servicio fuera de estados unidos, llevando a América Latina

La adaptación a cambio en la demanda ya que la plataforma adelanto lanzamientos estratégicos de contenido para capitalizar el mayor tiempo que por usuarios pasaban en casa, las alianzas estratégicas y acuerdos comerciales ya que Netflix ha firmado acuerdos con compañías de telecomunicaciones y fabricantes de dispositivos como Samsung y LG para ofrecer sus servicios preinstalados con descuentos de suscripciones

Netflix ha consolidado su posición en el mercado gracias a su enfoque e innovación tecnológica, contenido original, expansión internacional y decisiones basadas en datos estas estrategias le han permitido enfrentar la competencia creciente a las plataformas como DISNEY PLUS, HBO MAX y Amazon manteniendo una ventaja competitiva mas competitiva

b). A continuación, haga lectura y analice las diferentes definiciones sobre administración según diversos autores y con base en ellas describa elementos en común. ✓La administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. ✓La Administración consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno. (George R. Terry). ✓La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. (José A. Fernández Arenas

1. Ciencia social
2. Esfuerzo cooperativo o ajeno
3. Logro de objetivos comunes
4. Estructura y organización
5. Uso racional de recursos
6. Aplicación de principios y técnicas
7. Trabajo en equipo y esfuerzo coordinado.
8. Cumplimiento de objetivos predeterminados.
9. Uso racional de recursos mediante principios y técnicas.
10. Dependencia de estructuras organizativas.

Actividad de contextualización No. 3 - Socialización - exposición creativa - Modelos gerenciales En equipos de trabajo de máximo 4 integrantes, prepare y presente ante su grupo de formación una socialización de manera creativa y dinámica, sobre la estrategia gerencial asignada por su instructor.

TEORIA BUROCRATICA

https://www.canva.com/design/DAGUVxF_aQQ/BDqkFnSG-ZMe7INECWIARQ/edit?utm_content=DAGUVxF_aQQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Actividades de contextualización No. 4 a). Observe el video “El proceso del direccionamiento estratégico” y responda en mesa redonda:

- En que consiste el direccionamiento estratégico?

RTA = Es el proceso mediante el cual una empresa define su visión, misión, valores y objetivos a largo plazo. Implica identificar y alinear sus recursos y capacidades con las oportunidades del entorno para guiar su crecimiento y competitividad.

- Cual es la importancia del direccionamiento estratégico para una empresa?

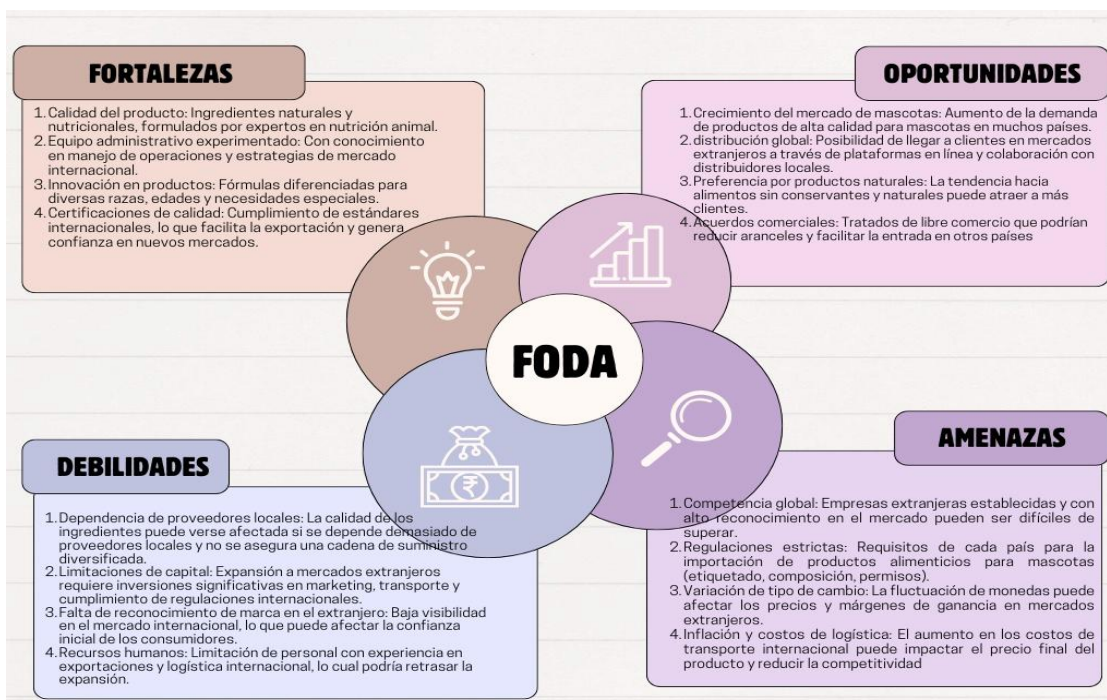
RTA = Permite a la empresa tener claridad en su rumbo, lo que facilita la toma de decisiones, la adaptación a cambios en el mercado, y una ventaja competitiva.

- que implicaciones puede tener una empresa que no aplique el direccionamiento estratégico?

RTA = Puede enfrentar falta de enfoque, decisiones inconsistentes, y pérdida de competitividad.

b). De manera individual realice las siguientes consultas y construya un esquema grafico (de su elección) en el que explique:

- Matriz DOFA – presente una matriz como ejemplo



ESTRATEGIAS

Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

Estrategia de marketing internacional enfocada en calidad y naturalidad: Aprovecha la calidad y certificaciones del producto junto con la tendencia hacia productos naturales para mascotas, resaltando estos atributos en campañas publicitarias y en el empaque. Esto puede atraer a clientes en países donde la demanda de alimentos naturales y de alta calidad está en auge.

Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

Mejora de la visibilidad de la marca en mercados extranjeros: Desarrolla estrategias de branding que resalten los beneficios del producto, tales como la naturalidad y el compromiso con la salud de las mascotas. Invertir en publicidad digital y en redes sociales también ayudará a aumentar el reconocimiento de la marca en nuevos mercados.

Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

Certificaciones de calidad adicionales para cumplir regulaciones: Aprovecha las certificaciones de calidad existentes y, de ser necesario, obtén certificaciones adicionales que cumplan con las normativas de los países destino. Esto facilitará la entrada en mercados con estrictas regulaciones para la importación de alimentos.

Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

Optimización de costos logísticos: Identifica los puntos de la cadena de suministro que pueden optimizarse, como la negociación de tarifas con compañías de transporte internacional o el establecimiento de almacenes estratégicos en países clave. Esto ayudará a minimizar el impacto de la inflación y los costos de logística en el precio final.

- La matriz EFI (evaluación de factores internos de la empresa)

FORTALEZAS	PONDERACION	CALIFICACION	PUNTUACION
La Rotación de materia prima de 2 a 3 %	0,05	3	0,15
La venta del producto aumento un 20 %	0,07	4	0,28
La trazabilidad de contratos subió al 2 %	0,1	3	0,3
Las Promociones para los clientes aumento un 10%	0,05	3	0,15
Los Ingresos del segmento de servicio de reparación de la tienda aumentó 16%	0,15	3	0,45
El incremento en las ventas online aumentó un 5%	0,05	4	0,2
Los Ingresos por empleados aumento en 19%	0,02	3	0,06
DEBILIDADES			
Los Ingresos de los empleados bajo en un 2%	0,06	2	0,12
le falta mas infraestructura a la empresa	0,08	2	0,16

los espacios necesitan renovarse	0,04	1	0,04
Los Ingresos de negociación disminuyeron en un 8%	0,03	1	0,03
El tiempo de entrega de los insumos aumento de 2 a 3 días	0,02	1	0,02
se necesitan mas plataformas de pago	0,03	1	0,03
TOTAL	0,75		1,99

Conclusión:

El puntaje total es 1,99, lo que indica que la empresa está aprovechando relativamente bien sus fortalezas para contrarrestar sus debilidades, pero aún existe margen de mejora. La recomendación sería priorizar la inversión en infraestructura y renovación de espacios, ya que son debilidades que impactan directamente la operación y la percepción del cliente. Además, sería prudente explorar mejoras tecnológicas (plataformas de pago) y optimizar tiempos de entrega para incrementar la eficiencia global.

EFE (evaluación de factores externos de la empresa) – presente una matriz como ejemplo

FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
La calidad de producto subió un 5%	0,06	4	0,24
El manejo de estrategias en el mercado internacional subió un 8%	0,08	3	0,24
La innovación de productos subió un 3%	0,3	2	0,6
La certificación y cumplimiento de calidad subió un 5%	0,05	4	0,2
DEBILIDADES			
La dependencia de proveedores locales baja un 2 %	0,2	2	0,4
La ilimitación capital y las inversiones bajan un 2%	0,17	3	0,51
La falta de reconocimiento de marca en el extranjero bajo un 3%	0,08	2	0,16
La ilimitación de personal con experiencia esta baja en un 3%	0,06	3	0,18
TOTAL	1		2,53

Conclusión: el puntaje total es 2,53, lo que indica que la empresa tiene un buen manejo de sus factores externos, aprovechando sus fortalezas para mitigar parcialmente las debilidades. Sin embargo, es necesario:

Diversificar la base de proveedores para reducir dependencias.

Aumentar el capital disponible e invertir en reconocimiento de marca y capacitación de personal.

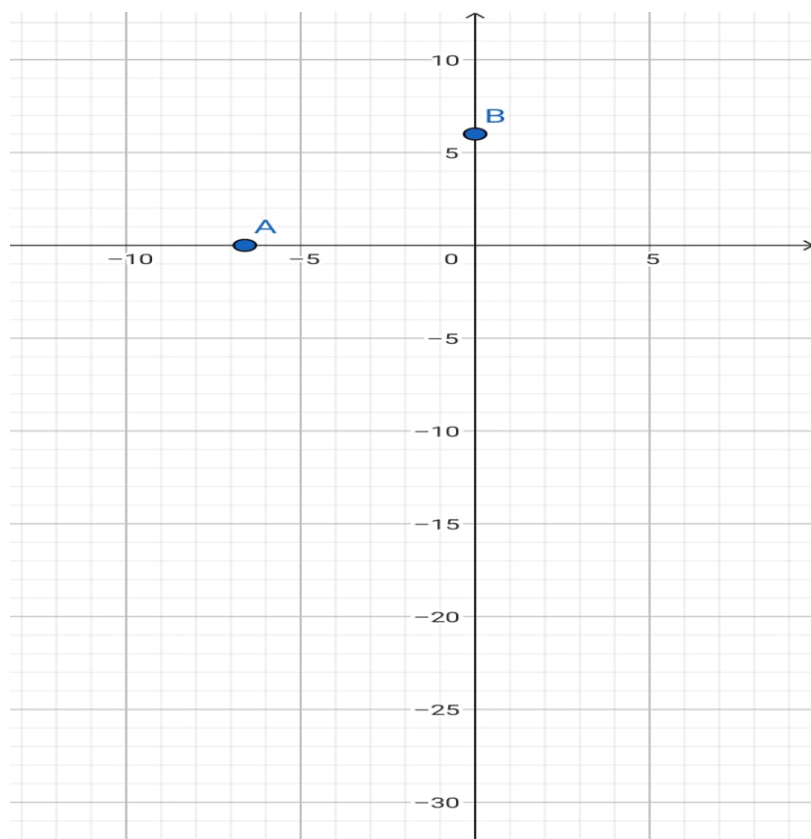
Continuar fortaleciendo la innovación para mantener la competitividad a largo plazo.

En general, la empresa está bien posicionada para aprovechar oportunidades externas, pero debe trabajar en las debilidades para asegurar un crecimiento sostenible.

- Matriz PEYEA (matriz de posición estratégica y evaluación de la acción)

posición financiera	posición financiera	posición f	posición financiera	posición financiera
ingresos sostenibles	4	Entorno económico	-2	
Gestion de flujo efectivo	3	Entorno social y demografico	-5	
Rentabilidad	5	Entorno tecnologico	-2	
Valoración y reputación en el mercado	4	Entorno ambiental	-1	
Renciliencia ante la crisis y la competencia	5	Entorno competitivo	-3	
Total	21	Total	-12	
Ventajas Competitivas		Fuerza de la industria		
calidad de ingredientes	-1	Tamaño y crecimiento en el mer	3	
Oferta especializadas	-4	Competencia en la industria	3	
Demanda del producto	-3	Poder de negociación con los pr	2	
Confiabilidad de los clientes	-2	Tendencia del consumo	3	
Conocimientos tecnológicos	-3	Regulación y normativas	5	
Total	-13	Total	16	

Pocicion Financiera	4,2	estabilidad del entorno+ Posición financiera	-6,6	
		Fuerza de industria- ventajas competitivas	0,6	
Estabilidad del entorno	-2,4			
Ventajas competitivas	-2,6			
Fuerza de la industria	3,2			



Conclusión: Esta matriz ayuda a evaluar la situación actual de una empresa en función de su entorno y su competitividad, ayudando a tomar decisiones estratégicas.

Como podemos observar en el plano se evidencio en parte conservadora la empresa tiene una sólida base en el mercado, con procesos establecidos y recursos adecuados, pero su enfoque estratégico es prudente frente a las amenazas externas. Esto podría significar que busca minimizar riesgos al operar en un entorno competitivo o regulado, Aunque la empresa muestra un comportamiento agresivo al aprovechar oportunidades específicas, como la expansión en nuevos mercados, el desarrollo de productos innovadores o el fortalecimiento de su presencia digital.

- Análisis PESTEL (método descriptivo usado para conocer el contexto de una empresa) – presente un ejemplo

FACTOR	DETALLE	PLAZO			IMPACTO
		Corto plazo (1 meses o 0 meses)	Mediano plazo (1 a 3 años)	Largo plazo (mas de 3 años)	
Política	Regulación alimentaria		x		Medio
	incentivos fiscales			x	Positivo
Económicos	Inflación		x		Muy negativo
	Poder adquisitivo		x		Medio
	Competencia de precios	x			Negativo
Sociales	Humanización de las mascotas	x			Positivo
	Tendencias de salud	x			Positivo
	Educación del consumidor	x			Positivo
Tecnológicos	Automatización en producción			x	Positivo
	Innovación en alimentos		x		Positivo
	Digitalización del mercado	x			Positivo
Ecológicos	Huella de carbono		x		Medio
	Uso de ingredientes sostenibles	x			Positivo
	Envases ecológicos	x			Medio
Legales	Normas de etiquetado	x			Negativo
	Legislación publicitaria	x			Medio
	Regulaciones internacionales		x		Medio
	Responsabilidad del producto	x			Muy negativo

Conclusión: El análisis PESTEL muestra que la industria de alimentos para mascotas se ve afectada por factores económicos y ecológicos ya que impactan los costos y la percepción de marca, los legales y políticos son cruciales para garantizar la conformidad y minimizar riesgos.

c). - Actividad: Análisis de lectura y socialización de actividades – El direccionamiento estratégico en Colombia bajo el estudio del caso de organizaciones colombianas GFPI-F-135 V04 En grupos de trabajo asignados por su instructor, realice la lectura del documento de apoyo “DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO UNIV.SANTO TOMAS”, y realice las siguientes actividades: - Presente la definición del direccionamiento estratégico mediante un esquema grafico (elección libre) (socialícelo ante sus compañeros)

- Mediante una infografía explique la formulación del direccionamiento estratégico empresarial de Almacenes Éxito S.A. (socialícelo ante sus compañeros)





- Exponga la matriz de evaluación de factores externos del grupo éxito (haga uso de la herramienta tecnológica de su elección) (socialícelo ante sus compañeros)

- Exponga la matriz de evaluación de factores internos del grupo éxito (haga uso de la herramienta tecnológica de su elección) (socialícelo ante sus compañeros)

EFI

FORTALEZAS	PONDERACION	CALIFICACION	PUNTUACION
La marca y el posicionamiento aumento un 5%	0,11	4	0,44
la ampliación a tiendas a nivel nacional subió un 10%	0,15	3	0,45
Mejoro la logística e inventarios un 8 %	0,12	2	0,24
Las ofertas aumentaron un 6%	0,11	4	0,44
La satisfacción en los clientes aumento un 4 %	0,15	2	0,3
DEBILIDADES			
Los ingresos han bajado un 5% por la competencia	0,1	4	0,4
Las fachadas han sufrido de vandalismo	0,03	2	0,06
La falta de desorganización en estanterías	0,04	1	0,04

El baño de los clientes necesita ser remodelado	0,12	2	0,24
Falta de motivación de empleados por bonos	0,07	2	0,14
TOTAL	1		2,75

CONCLUSION: se evidencia que tiene un puntaje total de **2.75** que refleja que la empresa tiene una estructura interna sólida, con fortalezas en áreas clave como expansión, posicionamiento de marca y satisfacción del cliente. Sin embargo, enfrenta desafíos relacionados con la competencia y ciertos aspectos operativos que podrían obstaculizar su desempeño futuro.

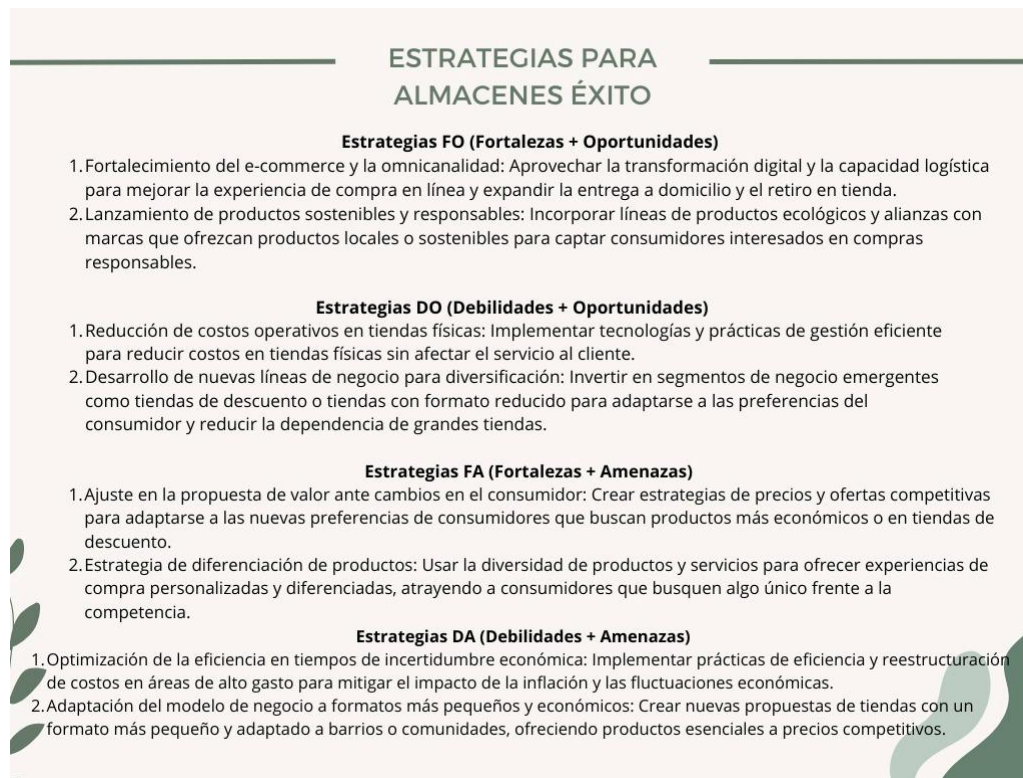
EFE

FORTALEZAS	PONDERACION	CALIFICACION	PUNTUACION
Aumento el comercio electrónico un 5%	0,03	3	0.15
El crecimiento de producto sostenibles aumento un 6%	0,08	4	0.28
Su posicionamiento de líder de mercado aumento un 2%	0,04	3	0.30
La expansión de la marca aumento un 5% a nivel nacional	0,03	3	0.15
DEBILIDADES			

La ubicación se ha visto afectada por robos a mano armada	0,11	2	0.20
Los cambios climáticos han afectado la infraestructura	0,07	2	0.30
No hay incremento publicitario en la página WEB	0,05	1	0.02
El baño de los clientes necesita ser remodelado	0,05	1	0.02
TOTAL	1.00		2.50

CONCLUSION: obtuvo una puntuación de **2.50** sugiere que la empresa tiene una posición favorable frente a los factores externos. Está ligeramente por encima del punto medio de **2.5**, lo que implica que está respondiendo razonablemente bien a sus fortalezas y debilidades externas donde sus fortalezas destacadas son el crecimiento de productos sostenibles y el posicionamiento como líder en el mercado.

- Por medio de una infografía, explique la matriz DOFA del grupo éxito. (socialícelo ante sus compañeros



Actividades de contextualización No. 5 a). Análisis de caso Estimado aprendiz con relación al caso compartido en material de apoyo “PANADERIA CROISSANT”, usted debe realizar lo siguiente: - En la herramienta tecnológica de su preferencia analice la situación actual de la empresa - Distribuya el caso anterior por fases del proceso administrativo

- ¿Qué propuesta de mejora realizaría usted si fuera contratado como asesor administrativo?

1. Análisis de la Situación Actual

Primero, recopilaremos información básica sobre la panadería, como:

Productos: Oferta actual de pan, croissants, pasteles y otros productos.

Clientes: Tipo de clientela, fidelidad y nivel de satisfacción.

Competencia: Otras panaderías y negocios de alimentos en la zona.

Recursos Humanos: Número de empleados, roles y competencias.

Recursos Financieros: Situación financiera y rentabilidad.

Tecnología: Herramientas y procesos actuales utilizados en producción y ventas.

2. Fases del Proceso Administrativo

Planeación

Análisis de Mercado: Evaluar tendencias en panadería, preferencias del cliente y precios de la competencia.

Objetivos: Definir objetivos claros, como aumentar la rentabilidad, mejorar la calidad del producto, o expandir la clientela.

Estrategias: Establecer estrategias para mejorar productos, ampliar la oferta de productos saludables, incorporar tecnología en ventas o fortalecer la presencia en redes sociales.

Organización

Estructura de la Empresa: Diseñar o revisar los roles de cada miembro del equipo y las jerarquías.

Asignación de Recursos: Optimizar el uso de insumos, establecer una cadena de suministro confiable, y administrar el inventario eficientemente.

Establecimiento de Procesos: Estandarizar la producción, los tiempos de horneado, y el servicio al cliente para asegurar consistencia.

Dirección Liderazgo y Motivación: Capacitar y motivar al personal para mejorar la productividad y la atención al cliente.

Comunicación: Fomentar una comunicación fluida entre el equipo de producción, ventas y administración.

Implementación de Estrategias: Aplicar las estrategias previamente establecidas en la fase de planeación, como el uso de promociones o la inclusión de nuevas tecnologías.

Control

Monitoreo de Resultados: Evaluar la calidad de los productos, el tiempo de atención al cliente, y el cumplimiento de metas.

Indicadores de Desempeño: Establecer indicadores, como el porcentaje de crecimiento en ventas o la satisfacción del cliente, y revisarlos periódicamente.

Corrección de Desviaciones: Hacer ajustes a las estrategias en función de los resultados, buscando siempre la mejora continua.

3. Propuesta de Mejora

Si fuera contratado como asesor administrativo, propondría las siguientes mejoras:

Digitalización: Implementar un sistema de ventas en línea y delivery. Esto permitiría llegar a una mayor clientela, especialmente en tiempos de pandemia o para clientes que prefieren la comodidad.

Marketing Digital: Crear perfiles en redes sociales, publicar contenido de valor (recetas, videos de producción), y hacer promociones para atraer más clientes.

Optimización de la Producción: Usar métodos de planificación de producción para reducir desperdicios y mejorar la eficiencia.

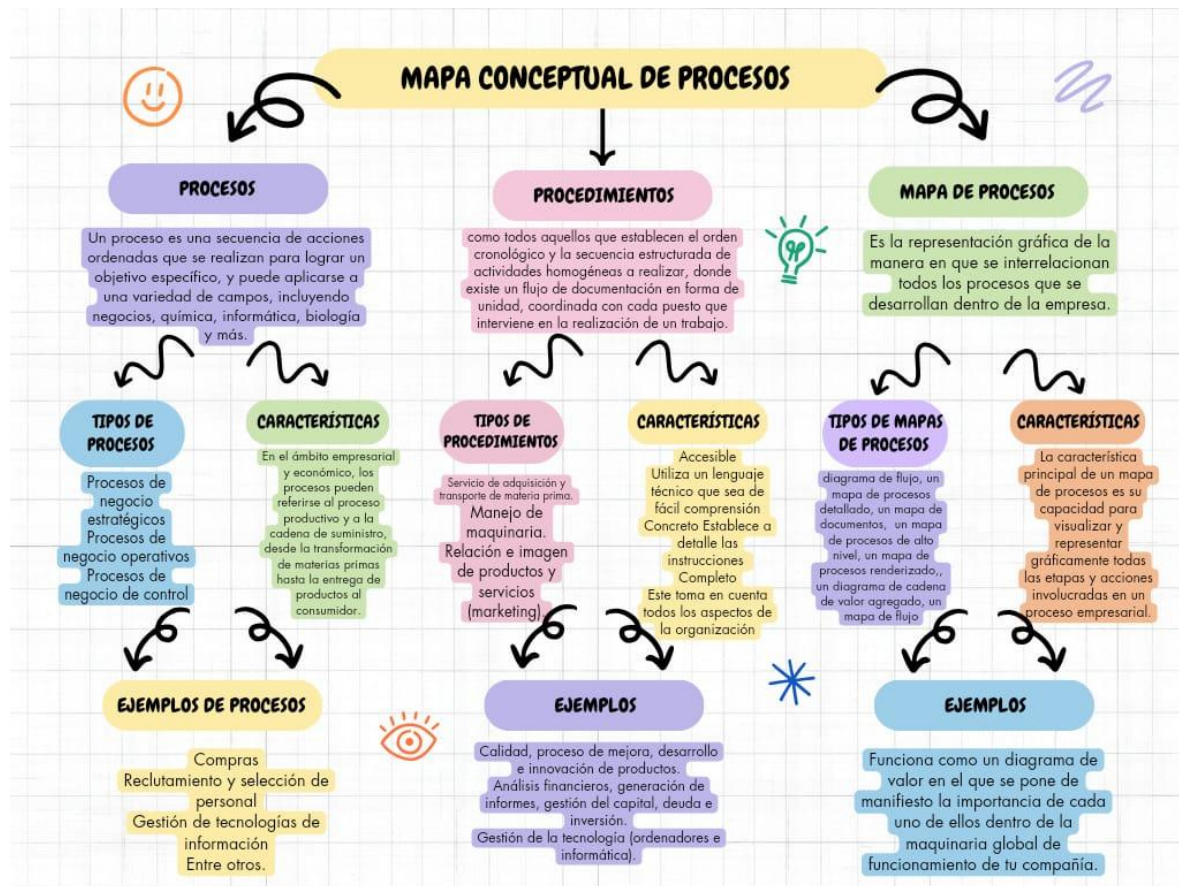
Capacitación del Personal: Capacitar al equipo en atención al cliente, técnicas de ventas y manejo de productos. Esto aumentará la fidelización y atraerá nuevos clientes.

Innovación de Productos: Añadir opciones de panadería saludable, como productos integrales o sin gluten, para captar a clientes con necesidades específicas.

Análisis Financiero Regular: Hacer un análisis financiero mensual para evaluar costos, márgenes de ganancia, y tomar decisiones basadas en datos reales.

Este enfoque permitirá que "PANADERÍA CROISSANT" mejore su eficiencia operativa, incremente su clientela y asegure su crecimiento en el mercado local.

b). - Mapa conceptual – procesos, procedimientos y mapa de procesos Observe el video y realice un mapa conceptual en el que resuma todos los aspectos relacionados con los procesos, procedimientos y mapa de procesos. Video: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=CP3eSBkYICM>



Actividades de contextualización No. 6 Observe los siguientes videos y responda:

- Que es un manual de funciones?

Se refiere a un documento que se dispone con la finalidad de delimitar las obligaciones y las tareas de los empleados de una organización donde se comprenden labores y responsabilidades de cada área de la empresa la visión, misión y objetivos su función principal es la descripción con claridad todas las actividades de la empresa y su disposición.

- Como se elabora un manual de funciones?

1. Análisis de la estructura organizacional

2. Identificación de los puestos a incluir

3. Recolección de información sobre cada puesto

- Entrevistas y reuniones
- Observación
- Revisión de descripciones previas

- Que importancia tiene el manual de funciones para la empresa?

4. Redacción de la descripción de cada puesto

- Nombre del puesto
- Objetivo del puesto
- Funciones y responsabilidades
- Requisitos
- Relaciones jerárquicas
- Condiciones de trabajo
- Objetivos o metas

5. Definir el formato del manual

6. Revisión y validación del contenido

7. Aprobación por parte de la dirección

8. Distribución y comunicación

9. Seguimiento y actualización

- Que es un manual de procedimientos?

tiene una gran importancia para la empresa, ya que cumple diversas funciones clave que contribuyen a la organización, eficiencia y el buen desempeño de la compañía.

- Como se elabora un manual de procedimientos?

Es un documento en que se agrupan diferentes procedimientos para completar una tarea, tiene como fin establecer una adecuada comunicación de los actores involucrados que les permita hacer su tarea ordenada y sistemática

- Que importancia tiene el manual de procedimientos para la empresa? Socialice la actividad ante sus compañeros

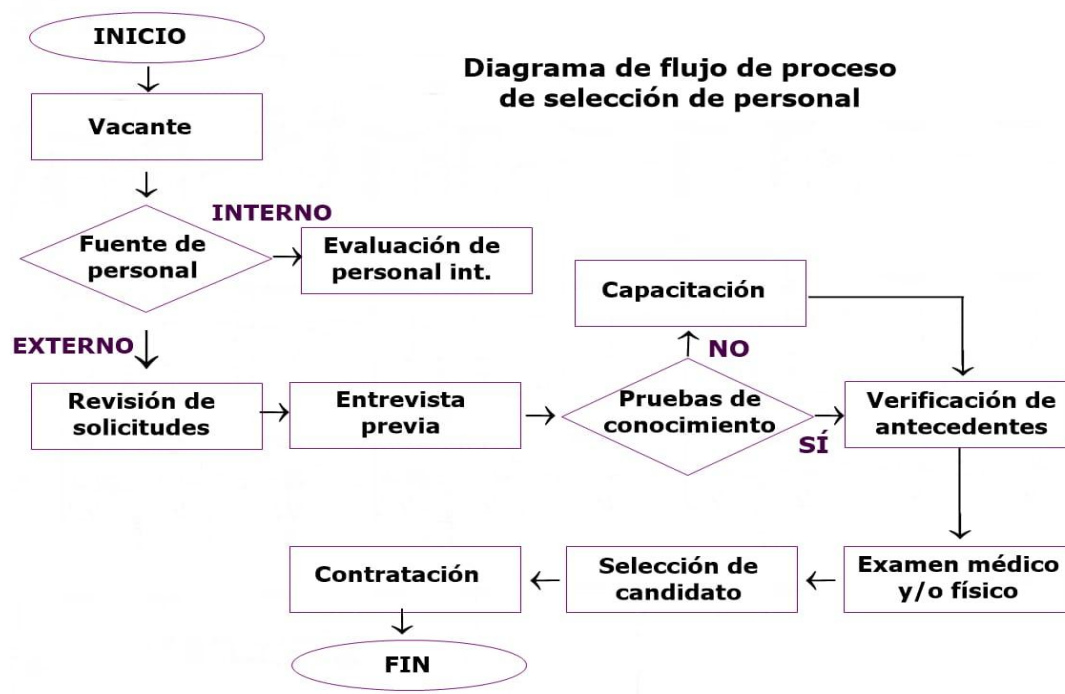
- Que es un diagrama de procesos

RTA= Es muy importante para una empresa, ya que es una herramienta clave para estandarizar procesos, asegurar la calidad y mejorar la eficiencia operativa.

- Como se diagrama un proceso o procedimiento

RTA= es una representación gráfica que describe de manera visual las etapas o pasos que conforman un proceso dentro de una organización o sistema. Utiliza símbolos estandarizados para mostrar la secuencia de actividades, los puntos de decisión, los flujos de trabajo, los actores involucrados, las entradas y salidas, y cómo cada paso del proceso se conecta.

- presente un ejemplo



Actividades de contextualización No. 7

a). Determine las diferencias y similitudes entre Plan Operativo, Plan de Contingencia y Plan acción en el siguiente cuadro comparativo:

CUADRO COMPARATIVO PLANES			
PLANES	¿Que etapas deben cumplirse para elaborar los planes?	¿Cuáles son los componentes que debe tener un plan de acción operativo y de contingencia?	¿Que requerimientos deben darse para que los planes se vuelvan realidad?
PLAN OPERATIVO	Definir objetivos. Establecer actividades. Definir cronograma. Establecer indicadores de desempeño.	Objetivos claros. Actividades y tareas específicas. Recursos asignados. Cronograma detallado. Indicadores De desempeño.	Compromiso de Los responsables. Recursos necesarios. Apoyo y monitoreo continuo del equipo de liderazgo.
PLAN DE CONTINGENCIA	Identificar posibles riesgos. Evaluar el impacto de riesgos. Desarrollar estrategias para enfrentar Los riesgos.	Análisis de riesgos y amenazas. Planes de acciones específicas para cada riesgo. Roles y responsabilidades.	Cultura de prevención y alerta. Capacitación en protocolos de emergencia. Monitoreo continuo del entorno.
PLAN DE ACCIÓN	Definir el problema y objetivo específico. Identificar las acciones.	Objetivo concreto. lista De acciones específicas.	Compromiso del equipo. Recursos necesarios.

b). Lea el libro “La Meta” que está dispuesto en pdf (Los documentos reposan en la carpeta material de apoyo que encuentra dispuesta en la plataforma Blackboard) y observe en clase en compañía de su instructor el video basado en el Libro La Meta escrita por Eliyahu M. Goldratt enlace:
<https://www.youtube.com/watch?v=okbnBc055i0>

y responda las siguientes preguntas:

a ¿Cómo se debe aplicar el sentido común y la lógica?

RTA= En La Meta, el sentido común y la lógica se aplican para identificar y resolver problemas reales dentro de un sistema. La obra sugiere que, en lugar de seguir ciegamente procedimientos tradicionales o soluciones parciales, los gestores deben observar el sistema completo y sus restricciones. La lógica se aplica para comprender la causa raíz de los problemas, priorizando soluciones que aborden directamente las restricciones, es decir, los puntos donde el sistema muestra sus limitaciones más críticas.

b. ¿Es eficiente basarse en indicadores de gestión?

RTA= La obra crítica el uso excesivo de indicadores que, si no están alineados con la meta principal de la organización, pueden conducir a decisiones ineficaces. Si bien los indicadores pueden ayudar a evaluar el desempeño, la eficiencia de su uso depende de si estos están diseñados para reflejar realmente el objetivo principal, como la rentabilidad o la generación de valor para el cliente. En resumen, los indicadores de gestión son útiles siempre que ayuden a mejorar las decisiones en torno a la meta fundamental.

c. ¿Una organización necesita aumentar la habilidad de aprender sobre sí misma y hacer que lo que aprenda sea efectivo para guiar su desarrollo?

RTA= Sí, es esencial. Una organización que aprende sobre sus limitaciones y oportunidades mejora continuamente sus procesos y se adapta a los cambios. En La Meta, Alex Rogo y su equipo identifican y analizan problemas, aplicando lo aprendido para resolverlos de manera eficiente. Este aprendizaje organizacional ayuda a la empresa a desarrollarse y a enfrentar de manera efectiva sus desafíos y restricciones, lo que permite un crecimiento sostenible.

d. ¿Qué caracteriza un líder? ¿Qué percepción tiene usted de Alex Rogo, antes y después del cambio?

RTA= Un líder se caracteriza por su capacidad para motivar, guiar y tomar decisiones estratégicas en función de los objetivos de la organización. Antes del cambio, Alex Rogo está atrapado en una rutina, centrado en mantener los procesos en marcha sin cuestionar los métodos tradicionales. Después del cambio, se muestra como un líder transformador, dispuesto a desafiar las normas y buscar soluciones creativas. Adopta una mentalidad de mejora continua, se enfoca en resolver las restricciones de producción, y su liderazgo pasa a ser más visionario y estratégico.

e. ¿Cree usted que producir cambios culturales a través de nuevos planes, diagnósticos internos y externos, análisis de tiempos, espacios y movimientos traen consigo beneficios a las organizaciones?

RTA= Sí, producir cambios culturales mediante estos análisis aporta beneficios, ya que permite identificar ineficiencias y optimizar el uso de recursos. En La Meta, al analizar estos factores, la empresa logra mejoras significativas en productividad y eficiencia. Un cambio cultural hacia la mejora continua y la adaptación permite que todos en la organización se enfoquen en cumplir los objetivos principales, generando un entorno colaborativo y alineado con el crecimiento organizacional.

f. Edward Deming, establece que para que una organización permanezca en el tiempo debe adaptarse y cambiar su filosofía de definición de los administradores. No deben corregir solamente fallas, sino anticiparse. Complemente.

RTA= Deming plantea que la sostenibilidad organizacional requiere una cultura de mejora continua y anticipación a los problemas. En lugar de reaccionar ante las

fallas, los administradores deben desarrollar una visión preventiva, que busque constantemente cómo mejorar los procesos y prever posibles limitaciones o problemas. Esta visión proactiva permite que la organización esté mejor preparada para el futuro, ajustándose a los cambios del entorno y asegurando su competitividad a largo plazo. Deming plantea que la sostenibilidad organizacional requiere una cultura de mejora continua y anticipación a los problemas. En lugar de reaccionar ante las fallas, los administradores deben desarrollar una visión preventiva, que busque constantemente cómo mejorar los procesos y prever posibles limitaciones o problemas. Esta visión proactiva permite que la organización esté mejor preparada para el futuro, ajustándose a los cambios del entorno y asegurando su competitividad a largo plazo.

g. Indique y defina los términos nuevos de los cuales hablan Jonah y Alex Rogo.

RTA= Algunos términos nuevos que mencionan son:

- **Teoría de restricciones:** Una metodología que busca identificar y gestionar los cuellos de botella o limitaciones que impiden a una empresa alcanzar su máxima eficiencia.
- **Cuello de botella:** Una etapa en el proceso de producción que limita el flujo de trabajo.
- **Eventos dependientes y fluctuaciones estadísticas:** Factores que afectan la producción y que se explican más adelante en la respuesta.

h. ¿Cuáles fueron las preguntas que hizo Alex para llegar a La Meta? i. ¿Cuál es La Meta? j. ¿Cuáles son los nuevos parámetros para llegar a La Meta?

RTA= Alex Rogo hace varias preguntas importantes para entender y definir "La Meta". Algunas de ellas son:

- ¿Cuál es el propósito de nuestra empresa?
- ¿Qué necesitamos lograr para tener éxito?
- ¿Cómo podemos medir si estamos logrando el propósito?

Estas preguntas lo llevan a concluir que "La Meta" es la rentabilidad y continuidad de la empresa.

¿Cuál es La Meta?

- "La Meta" de la empresa es generar dinero y ser rentable a largo plazo. Johan explica que cualquier objetivo intermedio (como reducir costos, mejorar la productividad, etc.) debe estar alineado con el objetivo general de rentabilidad.

j. ¿Cuáles son los nuevos parámetros para llegar a La Meta?

- Los tres parámetros que menciona Johan para evaluar el progreso hacia "La Meta" son:
 - **Throughput** (producción): Ingreso que genera la empresa con la venta de productos terminados.
 - **Inventario**: Todo el dinero que la empresa ha invertido en cosas que planea vender.
 - **Gastos operativos**: Todo el dinero que gasta la empresa para convertir el inventario en producción.

k. ¿Qué son eventos dependientes y fluctuaciones estadísticas?

RTA= **Eventos dependientes**: Son actividades o procesos que dependen de la finalización de otras para poder continuar. En una planta de producción, una fase puede depender de otra para que el flujo continúe.

Fluctuaciones estadísticas: Variaciones naturales o aleatorias en el proceso de producción que pueden retrasar el trabajo, especialmente cuando los procesos están interdependientes.

l. ¿Qué es un cuello de botella y que costo tiene?

RTA= Un **cuello de botella** es una etapa en el proceso de producción que limita la capacidad total del sistema porque tiene menos capacidad que las etapas anteriores o posteriores.

El costo de un cuello de botella puede ser alto, ya que limita el flujo de producción y, por lo tanto, reduce la capacidad de la empresa para generar ingresos.

m. ¿Cuál es el método utilizado por Jonah? Plan Operativo, Plan de Contingencia y Plan acción GFPI-F-135 V04

RTA=Jonah utiliza la **Teoría de Restricciones (TOC)**, un método para identificar las limitaciones en el sistema de producción y organizar los procesos para maximizar el rendimiento.

Esto se puede relacionar con un **Plan Operativo** para mejorar la producción, **Plan de Contingencia** para mitigar los riesgos de los cuellos de botella y un **Plan de Acción** específico que detalla los pasos para resolver las limitaciones.

n. ¿Qué es romper paradigmas? Según La Meta y su concepto personal, para construir la planeación estratégica de la planta Único, ¿qué pasos se deben tener en cuenta? ¿Es aplicable a las empresas en general?

- RTA= Romper paradigmas implica desafiar creencias y prácticas que han sido asumidas como verdades, lo cual permite a las personas ver nuevas posibilidades y soluciones.
- En *La Meta*, romper paradigmas permite a Alex y su equipo repensar la manera en que gestionan la planta y enfocarse en maximizar el rendimiento en vez de centrarse en la eficiencia de cada máquina.

Según La Meta y su concepto personal, para construir la planeación estratégica de la planta Único, ¿qué pasos se deben tener en cuenta? ¿Es aplicable a las empresas en general?

- Los pasos para construir una planeación estratégica incluyen:
 1. Identificar "La Meta" de la empresa.
 2. Determinar los indicadores clave (producción, inventario, gastos operativos).
 3. Identificar y gestionar los cuellos de botella.
 4. Implementar cambios basados en la teoría de restricciones.
- Sí, este enfoque es aplicable a las empresas en general, ya que les ayuda a identificar limitaciones, optimizar procesos y alinearse con sus objetivos estratégicos.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

- Actividad de apropiación No. 1

Descripción de la actividad:

- Reconociendo el funcionamiento de la empresa investigada Cuadro descriptivo - Comprender la estructura organizacional

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento - Actividad de apropiación No. 1 Descripción de la actividad: - Reconociendo el funcionamiento de la empresa investigada Cuadro descriptivo - Comprender la estructura orgánico funcional De manera individual y autónoma, seleccione una empresa, sobre la cual realizara su investigación para realizar el proyecto formativo: "Kit de herramientas administrativas para MiPymes ubicadas en Soacha y los municipios de cobertura del CIDE", realice las respectivas consultas al propietario o administrador, que le

permitan completar el siguiente cuadro con la información que se solicita:
TERMINO DESCRIPCIÓN

Nombre de la empresa: DELICIOUS FOOD JR S.A.S

Tipo de empresa: Sector Secundario Porque se dedica a la transformación de materias primas en productos terminados (alimentos para mascotas).

Clase de sociedad: S.A.S. Sus socios tienen acciones y responsabilidad limitada al capital aportado

Tamaño de la empresa: Microempresa: Menos de 10 empleados y activos inferiores a 501 SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes).

Actividad económica: Actividad principal **Código CIIU: 1090**

La fabricación de alimentos para animales (por ejemplo, piensos).

La producción de productos alimenticios no clasificados en otras categorías, como algunos productos especiales, alimentos procesados de manera particular, etc.

También puede incluir la producción de ciertos productos alimenticios para usos específicos que no se encuentran bajo las categorías más detalladas.

Actividad secundaria **Código CIIU: 8292** corresponde a la categoría de "Actividades de embalaje". Específicamente, este código incluye las actividades económicas dedicadas a la prestación de servicios de embalaje y empaquetado de productos de manera externa, sin que haya producción de los bienes embalados.

Actividades cubiertas por el CIIU 8292:

Embalaje de productos: Incluye la actividad de empaquetar productos, ya sean productos alimenticios, industriales, farmacéuticos, etc.

Embalaje a terceros: Los servicios de embalaje son prestados a otras empresas que necesitan que sus productos sean empacados para distribución o venta.

Actividades relacionadas: Como el etiquetado y la puesta en estuches, o el uso de materiales como plástico, cartón, vidrio u otros.

Otras actividades **Código CIIU: 5224** corresponde a "Actividades de servicios de apoyo al transporte terrestre". Este código incluye una variedad de servicios relacionados con el apoyo logístico y la gestión de transporte terrestre, pero que no implican directamente el transporte de bienes o personas. Las empresas que se dedican a estas actividades proporcionan servicios de apoyo y asistencia a otras compañías que están involucradas en el transporte terrestre

Marco regulatorio

Cumple con normas INVIMA

Y regulaciones sanitarias de alimentos para mascota

Cómo está compuesto el capital

Capital propio

Tipo de persona

Persona Jurídica

De qué manera atiende a sus clientes

A través de distribuidores y ventas online

Desde la empresa

Lista de procedimientos que realiza en cada proceso

Distribución planeación de rutas de envío a sus clientes y seguimiento de los pedidos realizados

COMO ES SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1: Jefe general

- Encargada de la dirección general, toma decisiones estratégicas y supervisa todo el funcionamiento de la empresa.

2. Área Administrativa:

- **Auxiliar Contable**
Responsable de las finanzas, inventarios, y logística.
- **Auxiliar Administrativo**
Encargado de las ventas, atención al cliente, y seguimiento de pedidos.

3. Área de Producción:

- **Supervisor de Producción**
Coordina la producción y garantiza la calidad del producto final, lidera a los 8 operarios fijos encargados de tareas estables en la producción y también a los 8 operarios no fijos encargados de tareas estables en la producción.

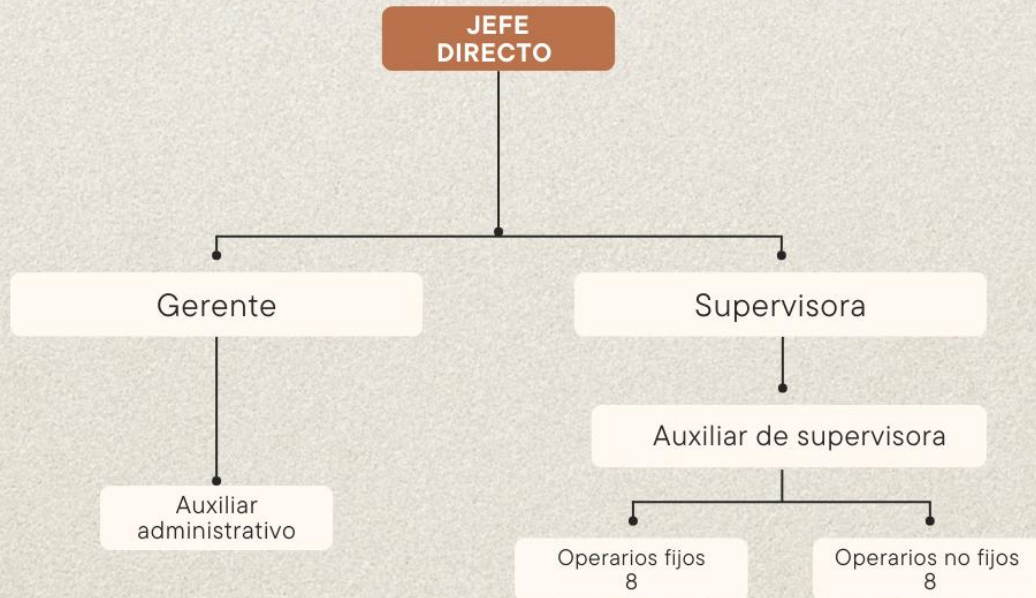
4. Operarios Fijos (8):

- Roles:
- 1 Control de calidad de los productos terminados.
- 2 Operación de maquinaria para fabricar snacks.
- 3Empaque de productos.
- 4 Preparación de ingredientes.
- 5 Limpieza y mantenimiento del área de producción.
- 6 Producción de snacks y organización.
- 7 Empaque y etiquetado de snacks.
- 8 Control de inventarios de materias primas.

5. Operarios No Fijos (8):

- Roles:
- 1Apoyo general en la línea de producción.
- 2 preparación de etiquetas y empaque adicional.
- 3 realizan tareas temporales dependiendo de la demanda.
- 4 realizan tareas temporales dependiendo de la demanda.
- 5 realizan tareas temporales dependiendo de la demanda.
- 6 realizan tareas temporales dependiendo de la demanda.
- 7 realizan tareas temporales dependiendo de la demanda.
- 8 realizan tareas temporales dependiendo de la demanda.

DELICIOUS FOOD JR



- Procesos que se realizan
 1. Se compra materia prima
 2. Se almacena en un refrigerador de cuarto frio
 3. Se purifica el producto
 4. Se aplica el producto químico
 5. Se procesa el producto mediante calor seco
- Lista de procedimientos que se realiza en cada proceso

Proceso 1: Se compra materia prima

1. Selección de proveedores: Se seleccionan proveedores confiables y autorizados para la compra de materia prima.
2. Verificación de calidad: Se verifica la calidad de la materia prima antes de realizar la compra.
3. Registro de compra: Se registra la compra en el sistema de gestión de inventario y se emite un recibo de compra.

Proceso 2: Se almacena en un refrigerador de cuarto frío

1. Revisión de temperatura: Se verifica que la temperatura del refrigerador esté dentro del rango establecido para la conservación de la materia prima.
2. Etiquetado y organización: Se etiqueta y organiza la materia prima de manera clara y accesible para facilitar su identificación y localización.
3. Registro de almacenamiento: Se registra la entrada de la materia prima en el sistema de gestión de inventario y se actualiza el stock disponible.

Proceso 3: Se purifica el producto limpieza

1. Limpieza mecánica: Se elimina cualquier suciedad o residuo superficial del producto mediante métodos mecánicos, como lavado con agua o aire comprimido.
2. Desinfección química: Se aplica un desinfectante químico para eliminar cualquier bacteria, virus o otro microorganismo que pueda estar presente en el producto.
3. Enjuague y secado: Se enjuaga el producto con agua destilada y se seca para eliminar cualquier residuo químico o humedad.

Proceso 4: Se aplica el producto químico

1. Preparación de la solución: Se prepara la solución química según las especificaciones del producto y las necesidades del proceso.
2. Aplicación controlada: Se aplica el producto químico de manera controlada y precisa para evitar sobredosis
3. Verificación de la reacción: Se verifica que la reacción química se esté llevando a cabo de manera correcta y segura.

Proceso 5: Se procesa el producto mediante calor seco

1. Preparación del horno: Se prepara el horno para el proceso de calentamiento, ajustando la temperatura y el tiempo de exposición según las especificaciones del producto.
2. Carga y monitoreo: Se carga el producto en el horno y se monitorea la temperatura y el tiempo de exposición para garantizar que se cumplan las condiciones establecidas.
3. Verificación de la calidad: Se verifica que el producto haya alcanzado las propiedades deseables después del proceso de calentamiento, como la textura, el color y la consistencia.

Teniendo en cuenta que el proyecto formativo consiste en Diseñar y presentar el kit de herramientas administrativas y financieras de la Mi Pyme seleccionada por los aprendices, proyecto que debe ser ejecutado en cada una de las fases del mismo. Y en razón a que durante la fase de análisis se debe realizar el diagnóstico la MiPyme seleccionada, investigue los diferentes procesos y procedimientos realizados en la empresa elegida y construya la siguiente actividad

- Ficha técnica descripción del proceso administrativo Ficha técnica descripción de cinco (5) procedimientos administrativos
- Ficha técnica descripción del proceso comercial (compras, ventas, publicidad, atención a clientes) Ficha técnica descripción de cinco (5) procedimientos de compras, ventas, publicidad, atención a clientes, etc.
- Ficha técnica descripción del proceso contable y financiero Ficha técnica descripción de cinco (5) procedimientos contables y financieros
- Ficha técnica descripción del proceso de gestión de Recursos Humanos Ficha técnica descripción de cinco (5) procedimientos de gestión de recursos humanos
- Ficha técnica descripción del proceso de Gestión documental Ficha técnica descripción de cinco (5) procedimientos de gestión documental
- Ficha técnica descripción del proceso de producción (cuando aplique) Ficha técnica descripción de cinco (5) procedimientos de producción

Ficha técnica	Procesos Administrativos	
Empresa	Delicious food jr	
1 Planificación Estratégica		
Objetivo	Establecer metas empresariales claras y diseñar estrategias efectivas, considerando tanto recursos internos como servicios de outsourcing.	
Procedimiento	Análisis de mercado	Identificación de tendencias en snacks saludables para perros.
	Definición de metas	Plantear objetivos de ventas, producción y expansión.
	Integración del outsourcing	Determinación de áreas que se externalizarán (producción) Selección de proveedores externos confiables para apoyar las metas estratégicas.
2 Gestión de Recursos Humanos Internos y Externos		
Objetivo	Asegurar una operación eficiente mediante la gestión del talento interno y tercerizado.	
Procedimiento	Contratación interna	Reclutamiento y selección del personal director de la empresa.
	Gestión de outsourcing	Coordinación con empresas externas para contratar personal específico. Supervisión de la integración y desempeño del personal tercerizado.
	Capacitación	Formación interna para empleados directos. Alineación con proveedores externos para la capacitación del personal tercerizado.
3 Control de Calidad en Producción		
Objetivo	Garantizar la calidad de los productos mediante controles internos y externos.	
Procedimiento	Supervisión interna	Inspección directa de materias primas y procesos de producción realizados por empleados internos.
	Control externo	Establecer estándares de calidad que deben cumplir los proveedores tercerizados. Auditorías periódicas a las empresas de outsourcing encargadas de la producción o distribución.
4 Gestión de la Cadena de Suministro		
Objetivo	Administrar eficientemente el flujo de materias primas y productos terminados, con el	
Procedimiento	Inventarios internos	Supervisión del stock de insumos y productos terminados en la empresa.
	Logística tercerizada	Contratación de compañías externas para la distribución nacional e internacional. Seguimiento de tiempos de entrega y cumplimiento de acuerdos de servicio.
	Relación con proveedores	Establecer contratos estratégicos con proveedores internos y externos.
5 Atención al Cliente y Gestión de Comentarios		
Objetivo	Garantizar una experiencia positiva para el cliente, gestionando tanto los servicios internos como los tercerizados.	
Procedimiento	Atención interna	Respuesta directa a consultas, quejas o sugerencias de los clientes.
	Gestión externa	Contratación de servicios de call center o agencias para la atención al cliente. Monitoreo de la calidad del servicio brindado por el personal tercerizado.
	Análisis de retroalimentación:	Uso de la información recopilada para implementar mejoras tanto en procesos internos como externos.

Ficha tecnica	Proceso comercial	
Empresa	Delicious food jr	
1 Identificar las necesidades del cliente		
Objetivo	Conocer las preferencias y necesidades alimenticias del cliente para ofrecer productos que se ajusten a sus expectativas.	
Procedimiento	Recepción de solicitud	El cliente realiza su pedido, ya sea en línea, por teléfono o en el establecimiento.
	Entrevista de necesidades	Un representante de ventas realiza preguntas para determinar los gustos y requisitos específicos del cliente.
	Propuesta personalizada	Se presentan opciones de menú que se ajusten a las necesidades del cliente.
2 Desarrollo de Propuesta Comercial		
Objetivo	Ofrecer una propuesta detallada que incluya productos, precios y plazos de entrega	
Procedimiento	Selección de productos	Se elige el menú adecuado según la información recolectada de la primera fase.
	Elaboración de cotización	Se prepara una cotización con el desglose de costos, descuentos (si aplica) y opciones de pago.
	Presentación de propuesta	El cliente recibe la propuesta formal, ya sea en formato digital o impreso, y se le ofrece la posibilidad de ajustar detalles.
3 Confirmación y Cierre de Venta		
Objetivo	Formalizar el acuerdo con el cliente y asegurar la venta.	
Procedimiento	Revisión final	El cliente revisa la propuesta y confirma detalles de la misma.
	Firma de contrato o acuerdo	En caso necesario, se formaliza el acuerdo mediante contrato.
	Confirmación de pago	El cliente realiza el pago (total o parcial) según las condiciones acordadas.
4 Preparación y Distribución de Productos		
Objetivo	Asegurar que el pedido sea procesado y entregado en tiempo y forma.	
Procedimiento	Confirmación del pedido	El departamento de operaciones recibe la confirmación del pedido y las especificaciones del cliente.
	Preparación	El equipo de cocina o producción elabora los productos solicitados, respetando los tiempos de preparación y estándares de calidad.
	Distribución	Se organiza la logística para la entrega o envío, ya sea en el local, mediante servicio a domicilio o en eventos.
5 Seguimiento Post-Venta y Retroalimentación		
Objetivo	Garantizar la satisfacción del cliente y promover relaciones a largo plazo.	
Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Se envía una encuesta o se realiza un contacto directo para obtener comentarios sobre el servicio y los productos.
	Resolución de problemas	Si el cliente tiene alguna queja o solicitud adicional, se gestionan rápidamente las soluciones.
	Fidelización	Se ofrecen promociones y descuentos para futuras compras, con el fin de mantener al cliente comprometido con la marca.


Ficha tecnica	Proceso Contable y Financiero	
Empresa	Delicious food jr	
Informacion general del proceso		
Objetivo	Garantizar el cumplimiento normativo, la exactitud de la información contable y financiera, y la optimización de recursos mediante la externalización de funciones especializadas.	
Procedimiento	Responsable	Proveedor de Servicios Contables y Financieros (Empresa Outsourcing). Incluye la planeación, ejecución y control de actividades relacionadas con la contabilidad y finanzas de la empresa.
Procedimientos Principales de Gestión Contable y Financiera		
Objetivo	Registro de Transacciones Contables	
Procedimiento	Responsable	Contador Asignado por la Empresa de Outsourcing.
	actividades claves	Recepción y verificación de soportes (facturas, recibos, notas).
		Registro de ingresos, egresos, y movimientos bancarios.
		Conciliaciones periódicas con los libros auxiliares.
Preparación de Estados Financieros		
Objetivo	Elaboración y presentación de informes financieros para analizar la situación económica de la	
Procedimiento	Responsable	Analista Financiero del Outsourcing.
	Actividades Clave	Preparar estados de resultados, balance general y flujo de caja.
		Asegurar el cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
		Presentar reportes mensuales a la dirección de DELICIOUS Food JR.
Herramientas: Software de Reportes Financieros.		
Gestión de Impuestos		
Objetivo	Cumplir con las obligaciones tributarias de la empresa mediante cálculos y declaraciones precisas.	
Procedimiento	Responsable	Especialista Tributario del Outsourcing.
	actividades clave	Revisión de facturas de venta y compra para cálculo de IVA. Preparación y presentación de declaraciones tributarias (renta, IVA, retenciones).
		Gestión de pagos de impuestos y cumplimiento de plazos legales. Herramientas: Plataforma Tributaria Nacional.
	Dstrucción segura	Los documentos obsoletos o que ya no tienen valor se destruyen de manera segura, mediante trituración física o eliminación digital, siguiendo las normativas de protección de datos.
Auditoría y Control Interno		
Objetivo	Evaluación de los procesos contables y financieros para garantizar su exactitud y cumplimiento.	
Procedimiento	Responsable	Auditor Externo
	Actividades Clave	evisar registros contables y soportes de transacciones.
		Identificar riesgos financieros y emitir recomendaciones.
Verificar cumplimiento de normativas locales y estándares internacionales.		
Planeación Financiera y Presupuestal		
Objetivo	Elaboración de presupuestos y proyecciones financieras para la toma de decisiones estratégicas.	
procedimiento	Responsable	Consultor Financiero del Outsourcing.
	actividades clave	nálisis de ingresos y gastos históricos. Desarrollo de escenarios financieros (optimista, pesimista, realista).
		Presentación de informes con recomendaciones de inversión y control de costos.
	Indicadores de Desempeño	Precisión del Registro Contable: % de errores detectados en auditorías.
		Cumplimiento Tributario: % de declaraciones presentadas a tiempo.
Tiempo de Elaboración de Informes Financieros: Promedio en días.		
Variación Presupuestal: Diferencia entre el presupuesto proyectado y ejecutado (%).		


Ficha tecnica	Procesos de gestion de recursos humanos	
Empresa	Delicious food jr	
1Atracción de Talento Interno y Externo		
Objetivo	Contratar personal calificado, ya sea directamente o a través de servicios de outsourcing, para garantizar el desempeño óptimo de las funciones empresariales.	
Procedimiento	Reclutamiento interno	Publicación de vacantes dentro de la organización y evaluación de personal interno.
	Reclutamiento externo	Contratación de empleados a través de plataformas laborales y redes sociales.
	Gestión de outsourcing	Selección de proveedores confiables de talento. Definición de perfiles requeridos con la compañía externa. Supervisión de la integración y desempeño del personal tercerizado.
	Formalización	Firma de contratos internos y acuerdos con empresas de outsourcing.
2 Capacitación y Desarrollo		
Objetivo	Garantizar que tanto empleados internos como personal de outsourcing cuenten con la formación adecuada para sus funciones.	
Procedimiento	Identificación de necesidades	Evaluación de habilidades y competencias requeridas.
	Programas de formación	Talleres internos para empleados directos. Coordinación con la compañía de outsourcing para garantizar la capacitación del personal externo.
	Seguimiento	Monitoreo del impacto de la capacitación en los resultados operativos.
3 Evaluación de Desempeño		
Objetivo	Medir el rendimiento de los empleados directos y del personal tercerizado para asegurar la calidad	
Procedimiento	Indicadores de desempeño	Definición de métricas específicas para cada grupo internos y externos.
	Evaluaciones periódicas:	Supervisión directa y reportes entregados por las compañías de outsourcing.
	Retroalimentación	Reuniones para discutir áreas de mejora y reconocimiento de logros..
4 Bienestar y Clima Laboral		
Objetivo	Fomentar un ambiente de trabajo positivo para empleados internos y tercerizados.	
Procedimiento	Integración	Incluir al personal tercerizado en actividades de equipo, como eventos o capacitaciones.
	Programas de bienestar	Ofrecer beneficios internos para empleados directos. Coordinar con la empresa de subcontratación para garantizar condiciones laborales adecuadas para el personal externo.
	Encuestas de clima	Evaluar la percepción del ambiente laboral de todos los trabajadores, tanto internos como tercerizado
5 Administración de Nómina y Beneficios Internos y Externos		
Objetivo	Garantizar un manejo eficiente de pagos y beneficios para ambos grupos de empleados.	
Procedimiento	Cálculo de nómina interna	Gestión directa de salarios, deducciones y bonificaciones de los empleados contratados.
	Supervisión de pagos externos	Verificación del cumplimiento de los acuerdos salariales del personal tercerizado. Auditorías periódicas a las compañías de outsourcing para garantizar el bienestar del personal.
	Gestión de beneficios	Coordinación de prestaciones internas, como seguros y vacaciones. Supervisión de los beneficios ofrecidos por las empresas de outsourcing.

Ficha tecnica	Proceso documental	
Empresa	Delicious food jr	
Recepción y Registro de Documentos		
Objetivo	Garantizar el correcto registro de todos los documentos que ingresan a la empresa para su posterior gestión.	
Procedimiento	Recepción de documentos	Los documentos pueden llegar de manera física o electrónica, como pedidos, facturas, contratos, comunicaciones, entre otros.
	Verificación	Se revisa que todos los documentos estén completos y sean pertinentes para la operación.
	Registro	Se ingresan los documentos en el sistema de gestión documental, asignándoles un número de referencia y clasificados según su tipo.
Clasificación y Almacenamiento		
Objetivo	Organizar y almacenar los documentos de manera que puedan ser fácilmente localizados cuando se	
Procedimiento	Clasificación	Los documentos se agrupan según categorías predeterminadas (pedidos, facturas, contratos, entre otros).
	Codificación	Cada documento recibe un código único para su fácil localización. Almacenamiento físico y/o digital: Los documentos se archivan en su formato adecuado: archivos físicos en archivos clasificados o digitalmente en una base de datos o sistema en la nube
Gestión de Documentos Activos		
Objetivo	Asegurar que los documentos relevantes sean accesibles y se gestionen de manera eficiente durante su uso.	
Procedimiento	Acceso autorizado	Los documentos solo son accesibles para los empleados autorizados según la necesidad de su función.
	Modificación y actualización	En caso de ser necesario, los documentos pueden ser actualizados o modificados (por ejemplo, contratos o registros de ventas).
	Control de versiones	Se lleva un control de las versiones de los documentos que se actualizan, para garantizar que siempre se utilicen los más recientes.
Control de Documentos Confidenciales		
Objetivo	Proteger la información sensible y garantizar que se maneje de acuerdo con las normativas de privacidad y	
Procedimiento	Identificación de documentos confidenciales	Se identifican los documentos que contienen información sensible (como contratos, datos financieros, información personal).
	Acceso restringido	Se establecen protocolos de acceso restringido, tanto en formato físico como digital.
	Protección y custodia	Los documentos confidenciales se almacenan en lugares seguros, con medidas de protección como cerraduras o contraseñas para los documentos digitales.
Destrucción y Archivado de Documentos Inactivos		
Objetivo	Garantizar el manejo adecuado de los documentos que ya no son necesarios para las operaciones diarias.	
Procedimiento	Identificación de documentos inactivos	Se revisan periódicamente los documentos archivados para identificar aquellos que ya no se necesitan.
	Archivado a largo plazo	Los documentos que aún deben conservarse por razones legales o de auditoría se archivan en un sistema de almacenamiento a largo plazo.
	Destrucción segura	Los documentos obsoletos o que ya no tienen valor se destruyen de manera segura, mediante trituración física o eliminación digital, siguiendo las normativas de protección de datos.

Ficha tecnica	Proceso de produccion	
Empresa	Delicious food jr	
Recepción y seleccón de materia prima		
Objetivo	Recepción de materias primas como carne, cereales, vegetales, y aditivos en el área de almacenamiento. Se realiza un control de calidad para garantizar que cumplan con las especificaciones requeridas.	
Procedimiento	Responsable	Encargado de calidad y logística.
	Equipos utilizados	Báscula industrial, herramientas de muestreo.
	Indicadores de control	emperatura de los ingredientes frescos. Ausencia de contaminantes.
Mezclado de ingredientes		
Objetivo	Los ingredientes seleccionados se dosifican y mezclan en proporciones específicas según las fórmulas aprobadas por el área de I+D. Se asegura la homogeneidad de la mezcla.	
Procedimiento	Operarios	Técnico de producción.
	Equipos utilizados	Mezcladora industrial, básculas dosificadoras.
	Indicadores de control	Consistencia uniforme. Cumplimiento de receta.
Cocción y extrusión		
Objetivo	La mezcla se somete a un proceso de cocción en equipos especializados para garantizar la cocción uniforme. Posteriormente, se pasa a un extrusor que da forma al alimento.	
Procedimiento	Operarios	Operador de maquinaria de extrusión.
	Equipos utilizados	Cocedores industriales,extrusores...
	Indicadores de control	Temperatura durante la cocción (90-120°C). Forma y tamaño del producto extruido.
Secado y enfriamiento		
Objetivo	El producto extruido se traslada a una secadora para reducir su humedad y garantizar su durabilidad. Luego se enfría para prepararlo para el empaque.	
Procedimiento	Responsable	Técnico de control térmico.
	Equipos utilizados	Secadoras industriales, enfriadores.
	Indicadores de control	Humedad final (8-10%). Temperatura de enfriamiento adecuada.
Empaque y almacenamiento final		
Objetivo	El producto seco y enfriado se envasa en bolsas selladas con información del lote y fecha de producción. Luego se almacena en condiciones controladas.	
Procedimiento	Responsable	Supervisor de empaque.
	Equipos utilizados	Selladoras automáticas, etiquetadoras.
	Indicadores de control	Sello hermético. Etiquetado conforme a normativa.

d) Caracterización del proceso administrativo y comercial de la empresa -
 Ficha de caracterización del proceso administrativo - Ficha de
 caracterización del proceso comercial

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			version: Gestión Humana y Administración
				codigo: ADM-GH-01
				pagina: www.deliciousfood.com
Objetivo	Gestionar los recursos humanos y administrativos de manera eficiente, asegurando el cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos de la empresa.			
Alcance	Desde la planificación y administración del personal interno y externo hasta la supervisión de procesos tercerizados y la mejora continua del clima organizacional.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	beneficiarios
Servicios de Outsourcing: Empresas especializadas en selección, capacitación y gestión de personal externo. Software de Gestión Administrativa: Proveedores de ERP y sistemas de gestión de talento. Auditores Externos: Supervisión de cumplimiento normativo y calidad.	Recursos Humanos: Personal administrativo, operativo y tercerizado. Perfiles de cargas internas y externas. Recursos Tecnológicos: Software de gestión (ERP, control de nóminas, evaluación de desempeño). Plataformas de reclutamiento y encuestas de clima laboral. Políticas y Normativas: Reglamentos laborales nacionales e internacionales. Procedimientos internos para la gestión de personal.	Planificación y Organización: Establecimiento de estrategias de contratación interna y tercerizada (outsourcing). Identificación de necesidades de personal en cada área. Gestión del Talento Humano: Reclutamiento interno y selección de subcontratación. Capacitación y desarrollo del personal directo y externo. Evaluación periódica de desempeño. Supervisión Administrativa y Control: Monitoreo de procesos tercerizados para asegurar la calidad del servicio. Gestión de contratos laborales internos y externos. Supervisión de nóminas y beneficios para empleados y contratistas. Clima Organizacional y Bienestar: Implementación de programas de bienestar laboral y actividades integradoras. Encuestas de clima laboral para personal interno y externo. Resolución de conflictos y quejas.	Personal calificado (interno y tercerizado). Contratos formalizados y actualizados. Informes de desempeño y clima laboral. Programas de bienestar y capacitación implementados.	Internos: Empleados y contratistas de subcontratación. Externos: Proveedores, clientes finales y stakeholders.
Recursos		Requisitos Legales		
Humanos: Coordinadores de área, supervisores, empleados directores y empresas de outsourcing. Tecnológicos: ERP y plataformas de gestión de recursos humanos. Materiales: Materias primas y envases ecológicos.		Normatividad laboral nacional e internacional. Reglamentos de seguridad y salud en el trabajo. Cumplimiento de regulaciones aplicables al outsourcing. Reglamentos sobre el bienestar animal.		
INDICADORES		Tasa de Retención: (Número de empleados retenidos / Total de empleados) × 100 Meta: >90%. Cumplimiento de Capacitaciones: (Horas completadas / Total horas planificadas) × 100 Meta: >85%. Satisfacción del Clima Laboral: Meta: >80% de satisfacción general (encuestas anuales). Tasa de Desperdicio: Fórmula: (Materia prima no utilizada / Materia prima total ingresada) × 100. Meta: ≤ 5%. Tiempo de Ciclo de Producción: Tiempo promedio en horas desde el inicio hasta el fin del proceso productivo. Meta: ≤ 48 horas.		

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			version: Producción y Comercialización de Comida para Perros
				codigo: PRD-01
				pagina: https://www.office.com/
Objetivo	Elaborar alimentos nutritivos y de alta calidad para perros, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y sus mascotas.			
Alcance	Desde la adquisición de materia prima hasta la entrega del producto al cliente final.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	beneficiarios
Proveedores de Insumos y Servicios Empaques EcoFriendly: Productos: Bolsas biodegradables, etiquetas reciclables. Ubicación: Ciudad Industrial. Proveedor de Maquinaria: InduMachines. Servicios: Mantenimiento de maquinaria de producción y envasado.	Recursos Materiales: Materias primas: carnes frescas (pollo, res, pescado), cereales (arroz, maíz, avena), vegetales frescos (zanahorias, espinacas) y suplementos vitamínicos. Insumos de empaque: bolsas, etiquetas biodegradables y cajas. Recursos Humanos: Personal capacitado en producción, control de calidad, logística y comercialización. Recursos Tecnológicos: Máquinas mezcladoras, hornos industriales, empaquetadoras automáticas, sistemas de refrigeración y software de gestión empresarial (ERP). Información: Recetas nutricionales certificadas, normativas de calidad (ISO 9001, ISO 22000).	Actividad de proceso: Inspección de calidad y almacenamiento según condiciones óptimas (temperatura, humedad). Preparación: Selección, pesaje y mezcla de ingredientes según fórmulas diseñadas por nutricionistas. Producción: Cocción a alta temperatura para eliminar bacterias y garantizar la digestibilidad. Enfriamiento y deshidratación para conservar el producto. Empaque y Etiquetado: Llenado automático de bolsas, etiquetado con información nutricional, y sellado hermético. Control de Calidad: Inspección en puntos críticos: materias primas, cocción, y producto terminado.	Productos terminados: Comida seca para perros (variedades por tamaño y edad). Alimentos húmedos (latas y sobres). Registros de calidad: Certificados de análisis y conformidad. Reportes de producción y distribución.	Clientes Mayoristas: Tiendas de mascotas. Distribuidores locales y nacionales. Clientes Minoristas: Consumidores finales (dueños de perros).
Recursos		Requisitos Legales		
Humanos: Operarios, personal de control de calidad, equipo de logística. Tecnológicos: Mezcladoras industriales, hornos, máquinas de empaquetado. Materiales: Materias primas y envases ecológicos.		ISO 9001 (Gestión de calidad). ISO 22000 (Seguridad alimentaria). Normas locales de etiquetado y comercialización de alimentos. Reglamentos sobre el bienestar animal.		
INDICADORES		Eficiencia de Producción: Fórmula: (Productos aprobados / Productos fabricados totales) x 100.		

