# Introducción

Mediante el presente trabajo daremos detalles del relevamiento y el diagnóstico de la información realizada en la empresa “Sodería Ramos Hnos.”, la cual se dedica producir y proveer agua micro filtrada e ionizada y soda en zona noroeste de la Ciudad de Córdoba.

El aspecto técnico operativo del proyecto constituye un pilar fundamental donde se verifica la posibilidad de fabricación del producto: su localización, los equipos, las instalaciones y todos los procesos de producción. Para ello se ha realizado una investigación exhaustiva con la finalidad de obtener los mejores resultados para la empresa.

La tarea la realizamos con gran comodidad gracias a la familia Ramos que nos brindaron información y permitieron el ingreso a la fábrica para detallar las diferentes actividades que se desarrollan en ella, como así también ver el proceso de producción y la organización que poseen al momento de la fabricación de sus productos.

# Reseña Histórica

A principios de la década de 1900 se decidió emprender el camino de en una urbanización en barrio Santa Clara de Asís. Es así que para el 28 de enero de 1928 se aprobaron los planos del nuevo barrio. Vendría luego la apertura de calles, la forestación, la energía eléctrica, gas natural, cloacas, teléfono y el aprovisionamiento de agua potable.

Está limitado por las calles Homero al este, José de Quevedo al oeste, Arturo Capdevila al Norte, y Negrete de la Cámara al Sur.

El barrio, además, limita con barrio Yofre Norte, dicho barrio se ha convertido en un gran centro comercial la última década y en particular la calle Altolaguirre, siendo un polo de atracción para los vecinos de Barrio Santa Clara, ayudando así a la economía del mismo

En los últimos años, se construyó un gran Centro Vecinal el cuál significó una gran unión entre los vecinos remarcando así la importancia que le dan a su lugar que habitan y recalcando las buenas relaciones entre los mismos.

Además, cuenta con una plaza para el disfrute de los niños y grandes en sus momentos de recreación.

Tiempo después, Guillermo Ramos decide realizar la apertura de su Sodería junto con sus hermanos.

A partir de brindar confianza y eficacia en el préstamo de sus servicios durante años, hoy es una empresa reconocida por los barrios aledaños a la zona Noroeste de la Ciudad de Córdoba.

# Organigrama de la Organización

# Funciones y Tareas.

## Gerencia General:

El gerente es el responsable de desarrollar los principios básicos de la Administración (planificación, organización, dirección y control).

Está encargado de cuidar que los distintos departamentos del establecimiento lleven a cabo sus funciones de la mejor manera posible, para cumplir con los objetivos de modo que el desempeño sea de alta calidad y satisfactorio.

**Las tareas del mismo son:**

* Programar horarios del personal del establecimiento con sus días libres y las vacaciones anuales.
* Autorizar y controlar horas extras del personal.
* Realizar el calendario de actividades anuales tales como los días festivos y alguna fecha más que se considera importante.
* Planificar nuevas estrategias de promoción y venta para los productos que expende la Sodería.
* Revisar y controlar los reportes generados en todas las áreas de la empresa.
* Realizar memorandos para el personal del establecimiento.
* Realizar charlas motivacionales al personal operativo.
* Supervisar la atención que brinda el personal al momento de la prestación de los servicios de la Sodería.
* Controlar el cumplimiento del presupuesto establecido mensualmente.
* Está pendiente de la facturación diaria de la organización.
* Archivar la documentación.
* Analizar costos para la fijación de precios de productos.
* Controlar costos mensuales.
* Controlar las buenas relaciones entre las áreas de la Sodería.

## Contador:

Tiene como función asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros.

**Las tareas del mismo son:**

* Responsable de realizar el presupuesto anual de la empresa.
* Desarrolla los balances, estados de resultados y todos los registros contables pertinentes.
* Coordina reuniones con el gerente general.
* Presenta informes mensuales sobre los movimientos financieros de la empresa.
* Organizar la información contable de la empresa.

## Administrador del Sistema:

Tiene como función realizar la configuración y mantenimiento del sistema.

* Administrador de Base de Datos.
* Administrador de Red.
* Soporte del Sistema.
* Garantizar las condiciones óptimas de funcionamiento y conservación del sistema.
* Evitar incidentes y aumentar la [seguridad](http://www.monografias.com/trabajos/seguinfo/seguinfo.shtml) e integridad de los datos.
* Establecer un mantenimiento preventivo planeado.
* Mantener actualizados archivos físicos y la base de datos.

## Recursos Humanos:

La función es la de seleccionar y formar el personal, como así también la de mantener las relaciones internas de los trabajadores de la empresa.

**Tiene como tareas las siguientes:**

* Describir los puestos de trabajo.
* Definir el perfil profesional.
* Seleccionar el personal.
* Formar al personal.
* Insertar el nuevo personal a la empresa.
* Tramitar despidos.
* Seleccionar y formalizar los contratos.
* Gestionar nóminas y seguros sociales.
* Gestionar permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad del personal.
* Controlar ausentismo.
* Establecer un régimen disciplinario.
* Crear planes de formación.
* Estudiar potencial del personal.
* Evaluar motivaciones del personal.
* Controlar desempeños.
* Incentivar la participación del personal.
* Resolver problemas laborales.
* Prevenir riesgos de trabajo.
* Proteger la salud de los trabajadores.
* Se ocupa de que las condiciones de trabajo sean óptimas.

## Marketing:

Responsable de la creación y correcta implementación de promociones y acciones comerciales.

**Las tareas son:**

* La búsqueda de oportunidades de negocios.
* El análisis de los consumidores.
* La promoción de la Empresa.
* Detectar nuevas necesidades o deseos de los clientes.
* Detectar cambios en gustos y preferencias de los clientes.
* Identificar tendencias en los comportamientos.
* Analizar su ubicación, público objetivo, volumen de ventas, participación en el mercado, experiencia en el mercado, capacidades, recursos, principales estrategias, ventajas competitivas, fortalezas y debilidades de la competencia.
* Estudiar las principales fortalezas y debilidades de la competencia.
* Diseñar estrategias de marketing.

## Mantenimiento:

La función de mantenimiento es conservar en óptimas condiciones la higiene de la Sodería.

Las tareas de este departamento son:

* Controla la presentación e higiene del personal que trabaja en el

establecimiento.

* Elaborar un plan de seguridad frente a imprevistos.
* Mantener la limpieza y presentación del área de trabajo.

## Elaboración:

La función de este departamento es solicitar y controlar los materiales que se van a trabajar y determinar las operaciones para la transformación de las materias primas en productos.

Las tareas son:

* Establecer metodos del trabajo.
* Controlar la producción.
* Controlar la calidad de los productos.
* Preparar materiales de trabajo.
* Elaborar los procesos y sus modificaciones para el funcionamiento del área elaboración.
* Recibir, verificar y almacenar la mercadería comprada.
* Anotar faltantes de insumos.
* Alistar diariamente los materiales para la elaboración de las sodas y aguas.
* Procesar materia prima.
* Supervisar los listados de requisiciones de pedidos de insumos.
* Dar de baja a los productos en mal estado.
* Calcular stocks mínimos

## Compras:

La función del sector Compras es la de permitir la rentabilidad de las operaciones como así también realizar evaluaciones de los precios

**Las tareas son:**

* Realiza pedidos diarios a proveedor.
* Desarrollar una fuente alternativa de suministro.
* Establecer y mantener buenas relaciones con los proveedores.
* Elaborar informes de compras.
* Se encarga del pago a proveedores.
* Realización de compras necesarias diariamente.
* Realización de pago a proveedores.
* Realizar una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos.
* Elaboración de reportes de compras.
* Manejar inventarios.
* Entregar reportes

## Ventas:

La función del sector Ventas es la de llevar acabo todas las actividades comerciales con los clientes que se realizan en la empresa.

**Tiene como tareas:**

* Recepcionar a los clientes.
* Mantener archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.
* Controlar fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.
* Llevar un registro de las ventas del día y las comprueba al final del día con el cierre de caja y con el dinero existente en caja.
* Manejar los ingresos y egresos de la Sodería para enviárselos al contador de la empresa.
* Cobrar los pedidos realizados por los Clientes.
* Emitir facturas a los clientes.
* Verificar que el dinero que recibe y entrega sea la cantidad correcta.
* Conocer los precios de la carta.
* Verificar que el cliente se encuentre satisfecho.
* Determina la cantidad de dinero sobrante o faltante.
* Entrega el resumen de ventas del día junto con el dinero recaudado al gerente general de la Sodería.
* Atiende quejas y reclamos.
* Atiende sugerencias.

# Descripción del Procedimiento

## Previo a realizar el Proceso de Venta

Al comenzar la jornada laboral, el administrador indica a los empleados las tareas a realizarse dependiendo de la demanda que exista en ese momento.

El encargado, tiene en su poder las planillas del día anterior laboral, en donde posee detallado el nombre de de los clientes a visitar, apellido, saldo deudor, acreedor, saldo total, cantidad de envases prestados, cantidad de embases devueltos, cantidad de embases total, día a visitar, proveedor designado a visitarlo, y numero de orden de cada cliente; como así también si el pedido fue entregado o no.

A partir de la planilla que tiene consigo el administrador, informa a los empleados del establecimiento la cantidad necesaria para la distribución, teniendo en cuenta un stock por defecto de la empresa.

Una vez que se ha informado las tareas a realizarse, cada empleado se dirige a su área de trabajo a realizar el proceso de fabricación de los productos.

## Proceso de Elaboración de Productos

En este momento, los empleados, deben realizar una limpieza previa de su área laboral, limpiando los pisos, estanterías, y materiales de trabajo, como así también tener colocados e higienizado su ropa de trabajo.

Una vez realizada la limpieza, se preparan los envases y las maquinarias para el proceso de llenado de los mismos.

La preparación de los envases se realiza a partir de la cantidad necesaria para el stock por defecto informado por el encargado.

## Proceso de Venta.

El/los clientes realizan el pedido de una cantidad de soda o agua, ese pedido puede ser realizado por teléfono, o personalmente presentándose en el domicilio de la empresa. El cliente es atendido por el personal de administración y en algunos casos por el gerente general, quienes son aquellos que registran el pedido en una planilla. Si el cliente ya se encuentra anotado en las planillas de la empresa, se continúa con el proceso de venta, si no se encuentra inscripto, se completa una planilla indicando nombre, apellido, DNI, teléfono fijo, teléfono celular, domicilio (calle, barrio, numero, piso, departamento, ciudad, localidad y horarios de entrega).

Si el cliente desea el producto en el momento, y la empresa tiene stock del mismo, se realiza la venta en el momento , entregándole el producto solicitado, sino, se informa a los empleados del proceso de producción que deben hacer una cantidad de productos para el día determinado con el cliente para la entrega del mismo, todas estas tareas, tanto como el pedido del producto y la realización del mismo, es registrado en planillas, para llevar un conteo de las ventas y de la cantidad de productos.

Una vez que se tiene el producto listo para distribuir, se coloca una cantidad de stock en las camionetas repartidoras, el sector de administración le entrega la planilla correspondiente al distribuidor, y se le lleva al cliente lo que había solicitado.

Cuando se entrega el producto, el cliente puede abonar en el momento o, si desea, se lleva un conteo de las compras realizadas, y a una determinada fecha establecida por el cliente.

## Proceso de distribución del producto

En este proceso, existen 3 distribuidores, cada uno con una respectiva camioneta en la cual van a ir visitando su zona correspondiente designada anteriormente por el administrador.

La carga se lleva a cabo teniendo en cuenta las planillas emitidas por el sector administración, en donde está detallado cuantas unidades de sodas y cuantas de agua se va a llevar cada distribuidor, y quienes van a ir visitando según la planilla emitida.

Cada proveedor, va a visitar la zona correspondiente, y a los clientes respectivamente, en el cual en el caso de que el cliente se encontrase en su hogar, se deja el pedido realizado y se registra en la planilla si el cliente pago total o parcial el saldo, cuantos embases se devolvieron, cuantos embases se prestaron y cuantos embases quedaron de saldo, y así sucesivamente va visitando a cada cliente correspondiente. En el caso de que el cliente que sea visitado no se encuentre en el hogar, se registrar en la planilla en la parte “clientes a visitar”, que ese cliente debe ser visitado un día y horario determinado, correspondiente a un proveedor.

Luego, cuando el proveedor termino con el día de entrega, le entrega la planilla al administrador, en donde va a estar detallado todos los movimientos realizados por el mismo.