



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

**CÓDIGO:
VERSIÓN: 01**

GESTIÓN EMPRESARIAL

Estudiante

Claudia Yuliana Otalvaro García

DOCENTE

Luis Miguel González Rodríguez

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA REPOSTERÍA
DECCIOCOLATE**

VALIDACION DE FUNCIONES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

MEDELLÍN

2023-2



 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. ACUERDO DE TRABAJO EN EQUIPO	6
1.1 COMPROMISOS PARA LA CONVIVENCIA	8
1.2 CONSECUENCIAS POR EL INCUMPLIMIENTO	8
1.3 CANALES DE COMUNICACIÓN	9
1.4 CRONOGRAMA DE REUNIONES SEGÚN LAS ENTREGAS DE LA PRÁCTICA	9
1.5 CONDUCTA REGULAR PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	9
2. PLANEACIÓN DE LA PRÁCTICA	10
2.1 NECESIDADES DE LA EMPRESA	13
3. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	14
4. ESPECIFICACIÓN INICIAL DE LA IDEA DE LA PRÁCTICA	23
4.1 DIAGNÓSTICO ESCRITO	23
4.2 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD, BENEFICIOS Y BENEFICIADOS	23
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	32
5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	32
5.1.1. RAZÓN SOCIAL	33
5.1.2. OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN O EMPRESA ACTIVIDADES A LAS QUE SE DEDICA LA EMPRESA	33
5.1.3. REPRESENTANTE LEGAL	33
5.1.4. DESCRIPCIÓN O RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	33
5.1.5. MISIÓN	34
5.1.6. VISIÓN	34
5.1.7. VALORES CORPORATIVOS	35
5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL	35
6. PRESENTACIÓN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
6.1. RECOMENDACIONES	37
6.2. SUSTENTACIÓN DE LA PRACTICA	37
BIBLIOGRAFÍA	52

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1, ELABORACIÓN PROPIA	16
ILUSTRACIÓN 2, ELABORACIÓN PROPIA	18
ILUSTRACIÓN 3, ELABORACIÓN PROPIA	24
ILUSTRACIÓN 4, ELABORACIÓN PROPIA	25
ILUSTRACIÓN 5, ELABORACIÓN PROPIA	25
ILUSTRACIÓN 6, ELABORACIÓN PROPIA	26
ILUSTRACIÓN 7, ELABORACIÓN PROPIA	26
ILUSTRACIÓN 8, ELABORACIÓN PROPIA	27
ILUSTRACIÓN 9, ELABORACIÓN PROPIA	27
ILUSTRACIÓN 10, ELABORACIÓN PROPIA	27
ILUSTRACIÓN 11, ELABORACIÓN PROPIA	28
ILUSTRACIÓN 12, ELABORACIÓN PROPIA	28
ILUSTRACIÓN 13, ELABORACIÓN PROPIA	30

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Lista de tablas

TABLA 1 INTEGRANTES, ELABORACIÓN PROPIA	6
TABLA 2 PLANEACIÓN DE LA PRÁCTICA, ELABORACIÓN PROPIA	10
TABLA 3 DIAGRAMA DE PARETO, ELABORACIÓN PROPIA	14
TABLA 4 MATRIZ DOFA, ELABORACIÓN PROPIA	19
TABLA 5 CARGOS, ELABORACIÓN PROPIA	23

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</p>	<p align="center">FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	--

TÍTULO DEL PROYECTO

Diseño de un manual de funciones para la repostería Deccicolate

La importancia de implementar un manual de funciones dentro de las empresas, para especificar las características, funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, aportando productividad y así ser una organización más competitiva.


Introducción

El Manual de Funciones y Procedimientos es una herramienta administrativa, permitiendo gestionar los recursos y controlar sus actividades, mediante lineamientos y políticas de acuerdo con las necesidades de las organizaciones; logrando el cumplimiento de objetivos y metas, que contribuyen al mejoramiento y desarrollo de las organizaciones. (Ramos, 2018)

El objetivo principal de este informe es identificar situaciones a mejorar para la empresa Deccicolate, ampliar el conocimiento del lector, quien puede mirar de una forma objetiva la importancia que tiene para una empresa el manual de funciones, así mismo el lector logrará conocer para qué sirve este y cómo implementarlo.

Para realizar este trabajo los estudiantes de la Corporación Universitaria Remington realizaron un análisis sobre algunos factores internos que cobijan la repostería Deccicolate, notando que el manual de funciones es importante para que los empleados se logren desempeñar de la mejor manera dentro de la empresa y evitar los conflictos internos que puede tener el no darle importancia a esta gestión empresarial.

La investigación se realizó directamente en la empresa, para lograr llevar con éxito este informe solicitado por la docente de la Universidad, quien deseó que los estudiantes realizarán mejoras reales dentro de una empresa.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Resumen del proyecto

El siguiente trabajo es un estudio de práctica empresarial para la empresa Decciocolate, repostería en crecimiento y con grandes posibilidades de posicionarse en el mercado, esta empresa lleva 9 años en la ciudad de Medellín. La repostería cuenta con una gran variedad de productos, entre estos se pueden encontrar, tortas de brownie, galletas, alfajores, entre otros. Debido al crecimiento de la marca durante los últimos 5 años, se ha visto en la necesidad de implementar diferentes modelos empresariales los cuales le han servido para ir creciendo. La empresa ha aceptado que los estudiantes, les ayuden creando el manual. Esto genera dentro de la empresa más orden y mejores resultados, pues los colaboradores tendrán bien definidas sus tareas. En la investigación, se evidenció que la empresa no cuenta con un manual y que los colaboradores, aunque saben cuáles son sus funciones, lo aprendieron empíricamente y al momento de llegar un colaborador nuevo, a este se le dificulta saber en sí, lo que debe hacer, pues no lo tiene claro. Se realizará dicho manual según las funciones en cada área y con el apoyo de todo el personal, quienes son los encargados de indicarle a los estudiantes que es lo que hacen y cada paso de ello. Para concluir, podemos afirmar que la investigación arrojó la necesidad de implementar el proyecto antes mencionado, lo cual sin duda alguna traerá para la empresa mejores resultados y un mejor ambiente el cual es necesario para el cumplimiento de sus objetivos.

1. ACUERDO DE TRABAJO EN EQUIPO

Tabla 1 Integrantes, Elaboración propia

NOMBRE	ACTIVIDAD PARA REALIZAR	FIRMA
--------	-------------------------	-------




UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

Claudia Yuliana Otalvaro García	<ul style="list-style-type: none">- Escoger la empresa- Pedir autorización del representante legal- Introducción- Resumen- Título del proyecto- Descripción general de la empresa- Herramienta de Gestión Empresarial- Planeación de la práctica	Claudia Yuliana Otalvaro García
Jeider David Ruiz Espitia	<ul style="list-style-type: none">- Escoger la empresa- Introducción- Título del proyecto- Acuerdo de trabajo en equipo- Planeación de la Práctica- Herramienta de Gestión Empresarial	Jeider David Ruiz Espitia

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


Juan Sebastián Segovia Jaimes	<ul style="list-style-type: none"> - Escoger la empresa - Introducción - Título del proyecto - Planeación de la Práctica - Herramienta de Gestión Empresarial - Desarrollo estructural del archivo 	Juan Sebastián Segovia Jaimes
-------------------------------	--	-------------------------------

1.1 Compromisos para la convivencia

Se definió:

- Tareas en lo posible con forma equitativa e integral.
- Como equipo, tenemos la misión de evaluar **y fortalecer** la labor de cada uno, si se evidencia la necesidad.
- Flexibilidad de horario en los aportes según tiempos disponibles
- Es obligatorio siempre estar con la actitud de apoyo como equipo
- Dividir y delegar las funciones de mutuo acuerdo teniendo presente las preferencias de cada uno en lo posible.

1.2 Consecuencias por el incumplimiento

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Se evaluará el aporte de cada integrante, colocando en evidencia quien falte, logrando un correctivo y un apoyo completo como equipo, soluciones como determinar en los próximos entregables una labor como compensación a la falta y en caso de ser continuo correctivos como presentar la novedad a la docente para no ser tenido en cuenta

1.3 Canales de comunicación

El primer contacto se realizó por correo electrónico, a manera de bienvenida con un enlace adjunto para pertenecer al siguiente medio que es chat WhatsApp, de esta forma compartimos aportes, opiniones y acuerdos. En segundo plano está el correo electrónico donde realizamos contacto directo con el trabajo, ya que compartimos el archivo en Drive para facilitar la edición y complemento del archivo.

1.4 Cronograma de reuniones según las entregas de la práctica

La estructura es básica para cada semana en los tres entregables:

Inicio de semana lunes o martes: reunión en el chat WhatsApp (todos conectados) para acordar la distribución y opiniones de cada punto desde su estructura y diseño

Intermedio de semana miércoles, jueves y viernes aportes individuales al archivo según su disponibilidad y acorde al compromiso pactado como equipo.

Final de semana sábados y domingos: Reunión para consolidar la información y concretar el entregable, ajustando como equipo errores o faltantes y planificando el contenido de la siguiente semana.

1.5 Conducta regular para la solución de conflictos

Inicialmente, entre los tres compañeros que logramos tener contacto, desarrollamos la estrategia de tomar acción, una vez expongamos el caso como equipo y opinemos para



especificar la correctiva apropiada para la situación. Ese conducto regular lo aplicamos a los aspectos positivos y negativos, haciendo valer la decisión común más que la individual.

2. PLANEACIÓN DE LA PRÁCTICA

Tabla 2 Planeación de la práctica, elaboración propia

Pasos para crear un manual de funciones para Deccicolate															
Actividades	Semana 1			Semana 2			Semana 3			Semana 4			Semana 5		
	L	MI	V	L	MI	V	L	MI	V	L	MI	V	L	MI	V
Escoger la empresa															
Investigar factores internos															
Diagnosticar la empresa															



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

Seleccionar la mejora a realizar																				
Pedir autorización del representante legal																				
Título, introducción, acuerdo, planeación, herramientas de gestión																				
Correcciones del primer avancé																				
Especificación inicial de la idea de la práctica																				




UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

Descripción general de la empresa														
Correcciones del segundo avancé														
Presentación de conclusiones y recomendaciones														
Sustentación de la práctica														
Bibliografías														
Validar por última vez el trabajo completo														

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

2.1 Necesidades de la empresa


La empresa de repostería "Decciocolate" ha identificado la necesidad de diseñar un Manual de Funciones que le permita mejorar su gestión interna y estandarizar sus actividades diarias. Como una PYME en proceso de crecimiento en la ciudad de Medellín, la empresa ha destacado por ofrecer productos de excelente calidad y por llenar de amor y alegría los corazones de sus clientes en cada celebración.

Objetivo y descripción de la práctica

El objetivo de la práctica es diseñar un Manual de Funciones que permita a la empresa Decciocolate comprender su estructura administrativa y operativa de manera clara, así como estandarizar sus actividades diarias y relacionar los cargos de la organización. El manual se convierte en un instrumento clave para apoyar el funcionamiento óptimo de la empresa, ya que se establecen lineamientos internos que permiten a la organización mejorar su gestión y rendimiento.

Nivel de originalidad de la práctica

La implementación del Manual de Funciones es una práctica que tiene un nivel de originalidad alto, porque permite generar un documento de gestión interna de la empresa. Este documento permite a los empleados comprender las responsabilidades y tareas específicas de cada cargo en la empresa, así como también establecer una comunicación clara y efectiva entre los diferentes departamentos. Además, el Manual de Funciones también permite a la empresa identificar oportunidades de mejora en su estructura organizativa y operativa. El desarrollo de esta práctica empresarial será un pilar fundamental para la empresa de repostería "Decciocolate". Al estandarizar las

 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

actividades internas de la organización, se mejora la gestión interna y se establecen lineamientos internos claros, lo que permite a la empresa mejorar su rendimiento y aprovechar oportunidades de crecimiento.

3. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Tabla 3 Diagrama de Pareto, Elaboración propia

Categoría	Frecuencia con la que ocurre	Frecuencia acumulada	Porcentaje unitario (%)	Porcentaje acumulado (%)
Los colaboradores no tienen claras las funciones, por ende, los pedidos se retrasan.	10	10	40%	40%
Algunos colaboradores no se responsabilizan de los pedidos errados.	10	20	40%	80%



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

No saben el conducto regular dentro de la empresa.	2	22	8%	88%
Dar permisos de ausencia es complejo, pues no se tienen claras las funciones del otro compañero y se dificulta reemplazarlo.	1	23	4%	92%
En algunas áreas hay más peso de trabajo que en otras.	2	25	8%	100%
TOTAL	25		100%	

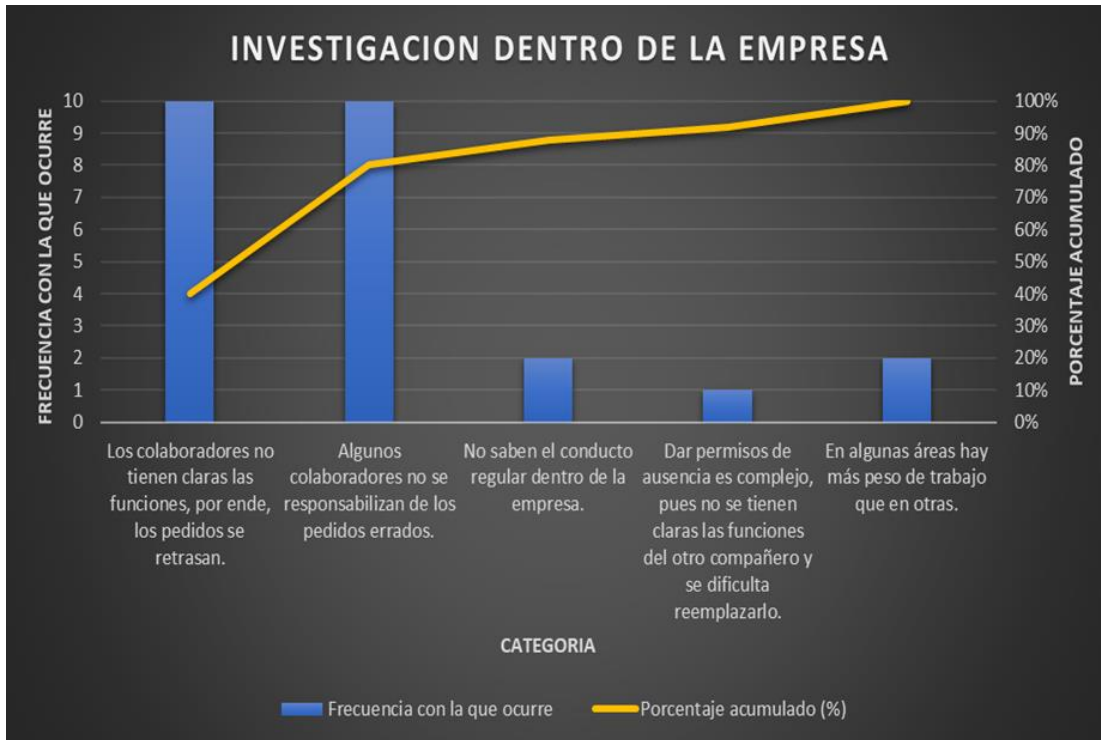



Ilustración 1, Elaboración propia

Según lo anterior, es evidente la importancia de implementar el manual de funciones dentro de la empresa, ya que un 40% de los colaboradores indican que en ocasiones los pedidos se retrasan porque no tenían claro quién debía de realizar ciertas tareas y es por ello por lo que algunos no las hacen, se esperan hasta el último momento para realizarlas. También se logra evidenciar en la gráfica que el 40% de los colaboradores no se responsabilizan por los pedidos errados en producción, pues al no tener claras sus funciones, indican que no les corresponde hacer dichos pedidos. El 8% de los colaboradores no tienen claro el conducto regular, es decir, la empresa cuenta con la representante legal, la gerente y la administradora, pero al no tener claras las funciones de estas, en cualquier momento se dirigen a la persona que deseen para que les ayude a solucionar situaciones que se les presenta dentro o fuera de la empresa. El 4% de los colaboradores, temen pedir permisos o días no remunerados, ya que es complejo el


	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

entregar el puesto de trabajo, pues no se tienen claras las funciones de ninguno y en casos se han presentado dificultades entre los colaboradores, porque afirman que ciertas labores no les corresponden, para finalizar. El 8% de los colaboradores sienten que no hay igualdad laboral y que tienen más responsabilidades que otros y el sueldo es igual.

Lista de verificación

En este caso se utiliza la herramienta para realizar el paso a paso con el debido seguimiento y cronología a los procesos necesarios desde la planificación, hasta la aplicación del contenido en el manual de funciones una vez ya consolidado y terminado.

Es una herramienta importante para visualizar los recursos y elementos que debe contener el proyecto estudiando los diferentes componentes de la compañía que brinda efectividad en el desarrollo del manual.

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	---	--

CHECK LIST MANUAL DE FUNCIONES DECCIOCOLATE							
Proceso	Áreas	Definición	Fecha de Aplicación	Cumple		Comentarios	Observación
				SI	NO		
Reunión	Dirección general	Conocer el objetivo organizacional, misión y visión para alinear al proyecto	10-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se determinan las áreas que se establecerán inicialmente	
	Áreas Tácticas	Interpretar las responsabilidades y derechos en cada actividad del empleado	11-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Descripción de la actividad, el manejo de las herramientas y equipos teniendo en cuenta tiempos parametrizados	
	Áreas operacionales	Evidenciar cada rol al detalle desde el procedimiento, hasta los recursos utilizados	12-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Definición de detalles específicos (turnos, tiempos de descanso,...)	
Planeación y Organizar	-	Estructurar metodologías para el desarrollo del manual	13-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	
Documentación	Áreas Tácticas	Solicitar a la jefatura, el material de procesos para cada actividad que contenga al área	14-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Descripción detallada referente en primer plano para la elaboración	
Análisis	-	Desarrollo de estrategias y toma de acción a cada proceso identificado	15-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identificación de actividades principales, base para desarrollar el manual	
Formulación	-	Elaboración con función, tiempos, herramientas y demás características necesarias	16-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Primer borrador a espera de aprobación o ajustes	
Aprobación	Dirección general	Presentar manual para recibir indicación de puesta en marcha	17-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	De ser positiva la decisión avanza con el siguiente paso de lo contrario se retrocede	
Implementación	Áreas Tácticas	Establecer las actividades a los empleados aplicando el manual	18-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	
Seguimiento	-	Evaluar y Medir la eficiencia en los resultados para asegurar calidad	19-abr-23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Encontrar debilidades y oportunidades para desarrollar mejoras	


Ilustración 2, Elaboración propia

Matriz DOFA

La matriz DOFA es una estrategia que tiene como objetivo la toma de decisiones sobre una organización, permitiendo tener un panorama a la hora de evaluar varios aspectos, identificando factores internos como externos, que intervienen en el progreso o, por lo contrario, que no permiten una prestación de bienes y servicios identificando y evaluando las necesidades y expectativas de los clientes (Ponce, 2006).

Para definir los componentes de una matriz DOFA se deberá considerar lo siguiente

- **Fortalezas:** Hace referencia a los puntos fuertes internos de una organización
- **Oportunidades:** Son las características o elementos externos que son de beneficio para la organización,

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

- **Debilidades:** Aspectos internos que pueden generar un riesgo dentro de la organización.
- **Amenazas:** Son los riesgos externos por afrontar los cuales no podemos controlar. (Betancourt, 2018)

Esta herramienta es valiosa para las PYMES, ya que les permite analizar su situación actual y planificar su futuro de manera más efectiva, identificando áreas de fortaleza y debilidad, oportunidades y amenazas. Al aplicar la matriz DOFA, las PYMES pueden desarrollar estrategias y planes de acción para resolver problemas y aprovechar oportunidades de crecimiento y rentabilidad. (Ponce, 2006).

Tabla 4 Matriz DOFA, Elaboración propia

MATRIZ DOFA: DISEÑO DE ESTRATEGIA DE MANUAL DE FUNCIONES DE LA REPOSTERÍA DECCIOLATE	FORTALEZAS F1. Excelente calidad de los productos ofrecidos por la empresa. F2. Buena reputación en la ciudad por su servicio al cliente y la atención personalizada. F3. La implementación del Manual de Funciones permitirá una mejor gestión interna y una estandarización de las	DEBILIDADES D1. La implementación del Manual de Funciones puede generar resistencia al cambio en algunos empleados que pueden estar acostumbrados a realizar sus tareas de manera distinta. D2. Limitaciones en la capacidad de producción debido a la falta de espacio
---	---	--



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MIEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

actividades diarias, lo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia en la operación de la empresa.

F4. Personal altamente capacitado en la elaboración de productos de repostería de alta calidad.

y recursos financieros para expandirse.

D3. La falta de presencia en redes sociales o una estrategia de marketing digital limita el alcance y la exposición de la marca a nuevos clientes.

OPORTUNIDADES

O1. La implementación del Manual de Funciones permitirá a la empresa identificar oportunidades de mejora en su estructura organizativa y operativa.

O2. Introducir nuevos productos de repostería en el mercado, utilizando la creatividad e innovación para atraer a nuevos clientes y fidelizar a los existentes.

O3. Aprovechar el aumento de la demanda de productos para celebraciones, tales como bodas, cumpleaños, bautizos, entre otros, para aumentar la venta de productos.

ESTRATEGIA FO

Utilizar el manual de funciones para capacitar a los empleados y mejorar la eficiencia en la operación de la empresa.

Aprovechar la experiencia y la creatividad de los empleados para desarrollar nuevos productos de repostería innovadores y exclusivos.

Establecer alianzas con proveedores de materia prima para asegurar el suministro y reducir la dependencia en un solo proveedor.

ESTRATEGIA DO

Utilizar el manual de funciones para identificar las debilidades en la operación de la empresa y mejorar la calidad y eficiencia en la producción.

Establecer acuerdos con otras empresas de repostería en la región para compartir recursos y conocimientos sobre el uso del manual de funciones.

Implementar una estrategia de marketing digital para promocionar el uso del manual de funciones y mostrar su impacto en la eficiencia de la empresa.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

AMENAZAS

A1. La competencia de otras empresas de repostería establecidas en la región.

A2. La fluctuación en los precios de los ingredientes básicos, lo que podría afectar la rentabilidad de la empresa.

A3. Las fluctuaciones en la economía y la reducción del poder adquisitivo de los consumidores, lo que podría afectar la demanda de productos.

ESTRATEGIA FA:

Ajustar el manual de funciones para adaptarse a los cambios en el mercado y a las tendencias en la industria de la repostería.

Identificar y responder rápidamente a las amenazas en el mercado para mantener la relevancia y competitividad en la industria.


Mejorar la capacitación y el control de calidad utilizando el manual de funciones para garantizar la satisfacción de los clientes.

ESTRATEGIA DA:

Utilizar el manual de funciones para identificar las debilidades y los gastos innecesarios en la operación de la empresa y reducir costos.

Ajustar la estrategia de precios y los costos de producción para adaptarse a la competencia en el mercado y mantener la rentabilidad.

Identificar y reducir los gastos innecesarios y mejorar la eficiencia en la operación de la empresa utilizando el manual de funciones.

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	---	--

4. ESPECIFICACIÓN INICIAL DE LA IDEA DE LA PRÁCTICA

4.1 Diagnóstico escrito

Áreas y Procesos de la Empresa: Repostería "Decciocolate" es una empresa de repostería que se dedica a la elaboración y venta de postres, tortas, cupcakes y otros productos dulces. La empresa cuenta con varias áreas principales, como producción, ventas, marketing, administración y atención al cliente.

4.2 Identificación de la necesidad, beneficios y beneficiados

Tabla 5 cargos, elaboración propia

<p>ÁREA ADMINISTRATIVA</p> <p>2 Gerentes y 1 Administrador responsables del área y sus funciones son:</p> <p>Gerentes: - Compra de materia prima desde negociación con proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovación y desarrollo en productos para fechas importantes en el año, como día del hombre, día de la madre, Amor y Amistad, entre otros. - Pago a proveedores y pago de nómina. - Contrataciones, entrevistas, selección de personal. - Encargada de pesar las recetas secretas, dejarlas marcadas y ponerlas en los recipientes adecuados para que se conserven. <p>Administrador: - Gestión de recursos humanos: Apoyo en selección, Apoyo en contratación y supervisión de personal.</p>
--

- Control operacional y comercial desde la planeación estratégica.
- Manejo de redes sociales y medios web comerciales desde su contenido y su mantenimiento.
- Conciliación bancaria, ingresos y salida de dinero.

OFICINAS

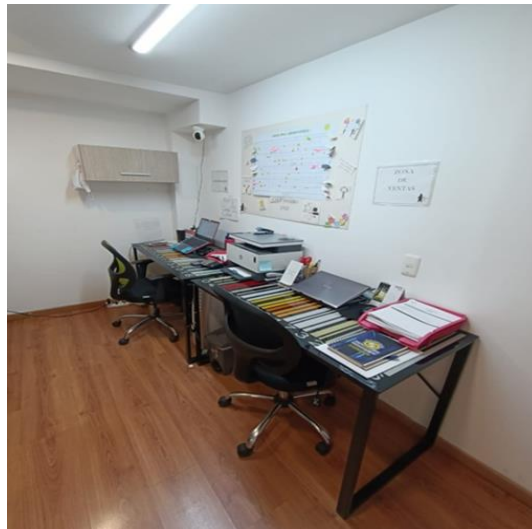


Ilustración 3, Elaboración propia

ÁREA DE RECIBO Y ALMACÉN

1 Jefe de Recibo responsable de área y sus funciones son: - Manejo de inventarios y control de rotación.

- Requisición de sugeridos y solicitud de pedidos.
- Recibo de mercancía según pedido solicitado.

RECEPCIÓN DE PEDIDOS Y ALMACÉN



Ilustración 4, Elaboración propia



Ilustración 5, Elaboración propia

ASEO Y MANTENIMIENTO GENERAL

1 Persona de Oficios Varios responsables del área y sus funciones son:

- Planta: lavar moldes, piso limpio, lavado de paredes, lavado de neveras y condiciones óptimas para producción.
- Zona Administrativa: Limpieza de baños, lavado de herramientas y elementos

varios, barrer, trapear, limpiar polvo, entre otros.

BAÑOS Y ASEO GENERAL



Ilustración 6, Elaboración propia



Ilustración 7, Elaboración propia

PRODUCCIÓN

- **Horno:** 2 personas encargadas de recibir los pedidos en cantidades y variedad, para realizar mezclas y hornear posteriormente se lleva a cadena de frío.

- **Decoración:** 2 personas encargadas del corte, cobertura y relleno de postres, según diseño, colores y sabores. Ejemplo: coberturas de arequipe, brownies, letras y

alfajores

- **Terminado:** 2 persona especializada en Mazapán responsable de decoración personalizada en temáticas y muñecos especiales.

HORNEO

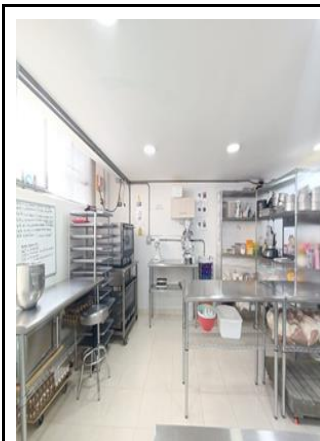


Ilustración 8,
Elaboración propia

DECORACIÓN



Ilustración 9, Elaboración
propia

TERMINADO

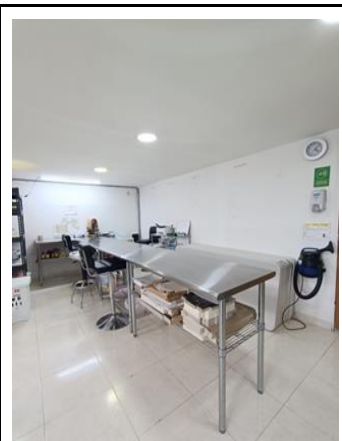


Ilustración 10,
Elaboración propia

ÁREA DE VENTAS

2 Comerciales responsables del área y sus funciones son: - Atención al cliente (Call Center, redes sociales y punto de venta presencial)

- Consolidación de pedidos para envío a producción para iniciar el proceso de elaboración.

- Empaque y rotulación final, solucionando detalles finales para la entrega final al cliente ya sea para entrega en punto de venta o vía domicilio. Todo con soporte de

entrega para evitar inconformidades.

ÁREA COMERCIAL Y DESCANSO



Ilustración 11, Elaboración propia

ENTREGA PRODUCTO TERMINADO




Ilustración 12, Elaboración propia

PERSONAL ADICIONAL O DE APOYO

Contador: Tercero que realiza labor contable (balances, retenciones, recaudo, entre otros.) como empleado externo

Domicilios propios y aliados: Su entrega es en toda la ciudad por sectores, divididos en jornada diurna y tarde, entrega con soporte de recibido.

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	---	--

<p>Promotora de ventas: Encargada de verificar inventarios en almacenes, cliente, revisión de rotaciones, agotados y montaje de sugeridos para nuevo cargue de producto y posterior venta para la empresa.</p> <p>Personal de soporte: Apoyo en la gestión de la empresa en cualquier operación que lo requiera en temporadas especiales del año con mayor demanda.</p>

Evaluación del Personal

La Repostería "Decciocolate", cuenta con Área Estratégica con 2 Gerentes a cargo responsables del control general, una Área Táctica con una administradora que se encarga del funcionamiento de las instalaciones, página web, pagos entre otros. Del equipo de trabajo que pertenece al Área Operativa que cuenta con 16 personas, donde el 80% son mujeres y el 20% hombres. El personal tiene diferentes niveles de educación y experiencia, y se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de la empresa.

En cuanto a habilidades y conocimientos, se destaca la experiencia de la mayoría de los empleados en el área de producción, con conocimientos en la elaboración de postres y pastelería en general. Sin embargo, se observa que no se ha estandarizado los puestos de trabajo, cargos y funciones de cada uno de los operarios y falta una capacitación para fortalecer en el área de marketing para aumentar las ventas, por lo que se requiere una capacitación adicional en este campo.

En conclusión, el personal está compuesto por; 2 gerentes, 1 administradora, 1 contador, 1 promotora de ventas, 2 personas de horneado, 2 personas de decoración, 2 persona de mazapán, 2 domiciliarios, 1 servicios generales y 2 funciones varias.


 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------



Ilustración 13, Elaboración propia


Identificación de las necesidades

Para mejorar la eficiencia y calidad en los procesos de la empresa, es necesario brindar capacitación a los empleados en áreas específicas. Se identificó que el personal de ventas y marketing requiere capacitación en técnicas de venta, estrategias de promoción y manejo de redes sociales para mejorar el posicionamiento y reconocimiento de la marca en el mercado. Además, se considera necesario que el personal de producción reciba capacitación en temas de seguridad e higiene en el trabajo, manejo de inventarios y control de calidad.

Establecer el organigrama de la empresa y un manual de funciones por cargo.

Definición de las funciones y responsabilidades

Para lograr una estructura organizacional clara, es necesario definir las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo en la empresa. Se establece que el gerente general será el encargado de liderar la empresa, la gerente de

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

producción tendrá la responsabilidad de coordinar y supervisar el proceso de producción y el personal a cargo, el gerente de ventas se encargará de la atención al cliente y venta de los productos en la tienda y página web, el gerente de marketing se encargará de la promoción de los productos y manejo de redes sociales, y el gerente administrativo será responsable de la gestión de recursos humanos, finanzas y compras.


Establecimiento de procedimientos y políticas

Para garantizar que los procesos se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva, se deben establecer los procedimientos y políticas que deben seguirse en la empresa. Se establecerán políticas claras de calidad e higiene en la producción, se implementarán controles de inventarios, se establecerán políticas de atención al cliente y manejo de quejas y se establecerán medidas de seguridad y salud en el trabajo.

Identificación de la necesidad, beneficios y beneficiados

La necesidad de implementar un manual de procesos en una repostería se fundamenta en la importancia de contar con un documento que permita estandarizar los procesos y procedimientos de trabajo, mejorar la eficiencia y efectividad en la realización de las tareas, y facilitar la capacitación de nuevos empleados.

Entre los beneficios de implementar un manual de procesos en una repostería se encuentran: estandarización de los procesos y procedimientos: al contar con un manual de procesos se pueden establecer procedimientos estandarizados para la realización de las diferentes tareas en la repostería, lo cual garantiza que las tareas se realicen de manera uniforme y eficiente.

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Mejora en la calidad de los productos: el manual de procesos permite asegurar que los procesos se realicen de manera uniforme y siguiendo los estándares establecidos, lo cual se traduce en una mejora en la calidad de los productos.

Facilita la capacitación de nuevos empleados: el manual de procesos es una herramienta útil para la capacitación de nuevos empleados, ya que permite que estos conozcan de manera clara y precisa los procesos y procedimientos que deben seguir para realizar sus tareas de manera efectiva.

Optimización de los tiempos de producción: la estandarización de los procesos permite una mayor eficiencia en la realización de las tareas, lo cual se traduce en una optimización de los tiempos de producción.


Los beneficiados directos de la implementación del manual de procesos en una repostería son los empleados, quienes contarán con una herramienta útil para realizar sus tareas de manera más eficiente y efectiva, y los clientes, quienes recibirán productos de mayor calidad y consistencia. En resumen, la implementación de un manual de procesos en una repostería es una iniciativa que puede traer importantes beneficios tanto para la empresa como para sus clientes y empleados.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

5.1. Delimitación espacial

Carrera 32 #1b sur 51, Edificio de oficinas Mall Ventura, Piso 2 oficina 9911,
Medellín, Poblado

Ten en cuenta: 1. Puedes parquear en la calle de la guardería cascanueces, coges el deprimido de los parra con la transv. Inferior por encima y volteas a mano derecha por la primera bajada. La entrada es por una puerta de vidrio.

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

2. También puedes parquear en el sótano de visitantes que queda bajando por la rampa al lado del laboratorio abad.

Esta es la ubicación de Google Maps:

<https://www.google.com/maps/place/DECCIOCOLATE+POST+OFFICE/@6.1994292,-75.5681656,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e46828453594649:0xb0af70e141c39c39!8m2!3d6.1994292!4d-75.5659769!16s%2Fg%2F11fppcb9j0>

5.1.1. Razón social

DECCIOCOLATE

5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa


Existimos para brindar a los consumidores experiencias inolvidables con productos de alta calidad y un excelente servicio. Es por esto que queremos estar presentes en todas las ocasiones especiales de nuestros clientes. Además, buscamos brindar bienestar a nuestros colaboradores y ser parte de su proyecto de vida. (Decciocolate (Posada Bacci SAS), 2023)

5.1.3. Representante legal

Amalia Posada Bacci

5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa

DECCIOCOLATE POST OFFICE es una repostería que se encarga de llevar telegramas y postales a todos los rincones del mundo a través de sus productos mágicos, los cuales tienen el poder de generar felicidad en las personas y un sabor inolvidable para que el mensaje sea siempre recordado. Nuestras recetas han sido transmitidas en nuestra familia de generación en generación desde el año 1960, han

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


sido transformadas por cada una de estas agregándole un poco de amor y de magia para lograr finalmente las recetas de Decciocolate Post office. Con la ayuda de nuestro oso el cartero, el amor que le ponemos a cada uno de nuestros productos y nuestras recetas mágicas, queremos ser parte del día a día de las personas y acompañarlos en todos sus momentos para transformarlos en momentos inolvidables. Todos nuestros productos son elaborados con materia prima de alta calidad, para que todo te sepa delicioso, melcochudo y siempre esté muy fresco. En nuestra empresa trabajamos únicamente mujeres colombianas, que nos levantamos todos los días con ganas de crear un mejor país. Creemos en la magia de dar regalos para hacer la vida más feliz. (Decciocolate, 2022)

5.1.5. Misión

Creemos en el potencial de nuestros colaboradores, le apostamos a la innovación, somos auténticos, luchamos por un mundo lleno de personas felices y enamoradas. No solo vendemos productos de repostería, sino que también creamos dulces experiencias que puedan ser recordadas por siempre. Nuestro objetivo principal es buscar competir con calidad más que con precios. (Decciocolate, 2022)

5.1.6. Visión

Queremos ser una empresa reconocida por ofrecer al cliente productos de excelente calidad, con los cuales llenamos de amor y alegría todos los corazones de aquellas personas que confían en nosotros para sus celebraciones. Seremos reconocidos en el mercado como una de las primeras opciones de repostería para todo tipo de ocasiones. Nuestra visión es ampliar nuestros canales a través del uso de la tecnología para poder llegar cada vez a más personas. (Decciocolate, 2022)

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

5.1.7. Valores corporativos

“Calidad: Usamos las mejores materias primas del mercado y con la ayuda de nuestro equipo de trabajo, ofrecemos productos inigualables de alta calidad” (Decciocolate, 2022).

“Excelencia: Dar lo mejor de sí, en todos los aspectos de la vida: Mental, Físico y Espiritual” (Decciocolate, 2022).


“Creatividad/Autenticidad: Reconocernos como una empresa innovadora y auténtica. Desarrollando constantemente productos que marquen la diferencia en el mercado y generen impacto en nuestros clientes, quienes son nuestra fuente de inspiración” (Decciocolate, 2022).

“Trabajo en Equipo: Apoyo en las diferentes áreas de la cadena de producción, compañerismo y respeto para crear un ambiente laboral adecuado” (Decciocolate, 2022).

“Servicio: Comprometidos con la satisfacción del cliente en la venta y post venta. La puntualidad tanto a nivel interno como externo de la empresa es un pilar fundamental para ofrecer un servicio óptimo” (Decciocolate, 2022).

5.2. Delimitación temporal

Nombre del practicante	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Claudia Yuliana Otálvaro Gracia	10 de enero de 2023	10 de julio de 2023
Juan Sebastián Segovia Jaimes	20 de marzo de 2023	30 de abril de 2023
Jeider David Ruiz Espitia	20 de marzo de 2023	30 de abril de 2023

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

6. PRESENTACIÓN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


Para concluir, se logró evidenciar la importancia que tiene un manual de funciones para las empresas, ya que, expresa de manera explícita y ordenada las funciones a desempeñar en cada área de trabajo, este manual es un documento técnico, fácil de editar ya que las organizaciones son cambiantes y es viable hacerle modificaciones, por lo cual, no debe preocupar el implementar este documento dentro de la empresa.

El manual de funciones no solo es útil para que cada colaborador sepa lo que debe hacer, sino que también sirve para evaluar el desempeño de cada uno de estos, debido a que el manual es la herramienta más idónea para validar las capacidades del personal dentro de las empresas.

Al implementar este manual, Deccicolate evidenciar la importancia de este, pues, es la herramienta que permitió establecer no solo las funciones en cada puesto de trabajo, también sirvió para identificar la necesidad de personal, pues el personal actual tiene todo el potencial para hacer que la empresa siga en crecimiento, pero se nota la necesidad de nuevas contrataciones si la empresa desea crecer más.

Con el manual se lograron hacer cambios en cada área, pues había funciones repartidas erróneamente las cuales según el trabajo en cadena que necesita la empresa, no les pertenecían a ciertas áreas, logrando que, con este cambio, la producción sea las eficiente.

Se establecieron días y horarios específicos para que el personal de limpieza se lograra desempeñar con más exactitud, en sus funciones, quedándole tiempo para el lavado de las estanterías, anteriormente se hacían brigadas de limpieza para hacer este procedimiento, lo que generaba el cierre de producción durante un día completo, lo cual estaba generando pérdidas.

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Los estudiantes de la Corporación Universitaria Remington, encargados de realizar las investigaciones dentro de la compañía y encargados de desarrollar este manual de funciones, lograron ampliar su conocimiento, en cuanto a la importancia de esta herramienta ya que facilita el desempeño de las empresas llevándolos al cumplimiento de sus metas y evita complicitos internos en la misma.


6.1. Recomendaciones

- Respetar las funciones de cada área.
- Tratar de que en cada puesto de trabajo siempre permanezcan 2 colaboradores.
- Vigilar constantemente los procedimientos en cada área, con el fin de identificar posibles cambios que sean mejoras para la compañía.
- Establecer tiempo para cada área, pues esto afecta el rendimiento de cada función.
- Se recomienda por último que aproveche las condiciones que le favorecen actualmente para implementar estrategias de marketing tales como mejor promoción y adecuaciones a su producto.

6.2. Sustentación de la practica


En este espacio se aprovecha para evidenciar el resultado del proyecto mediante fichas estructuradas por cada cargo, dando así el orden de un manual de funciones para la empresa DECCIOCOLATE, aclarando nivel y descripción de cargo, funciones, procedimientos y responsabilidades que se deben garantizar.

Este es el resultado que ofrece la investigación y el desarrollo promovido por los estudiantes de Uniremington con el fin de que sea utilizado y aprovechado para esta gran compañía que va en crecimiento y expansión. La intención es aportar a este gran reto que se propuso la marca de emprender en un mercado competitivo y exigente, donde es claro que cada día debe abrir las puertas a la innovación y la mejora para

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

permanecer como marca, para ello sabemos que este manual de funciones va a servir de complemento de acuerdo a la línea de desarrollo de la compañía.

Por otro lado; como anexo se proporciona una presentación Power Point con el fin de concretar y resumir el paso a paso que se tuvo en cuenta para el desarrollo del proyecto, finalizando con el mismo manual de funciones.



3182899694 - 3178943011 [Decciocolate](#) [@decciocolate](#)

FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO	Gerente N° DE CARGO 1
Generalidades	
<p>El Gerente de Repostería es responsable de la gestión diaria de una tienda de repostería, incluyendo la supervisión del personal, la planificación y programación de horarios, la elaboración de presupuestos y la supervisión de las operaciones financieras. Además, el gerente es responsable de garantizar que se cumplan los estándares de calidad y servicio al cliente.</p>	
Requisitos del trabajo	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia previa en gestión de tiendas de repostería o restaurantes. • Habilidad para trabajar en equipo y liderar un equipo de empleados. • Habilidad para programar horarios y gestionar presupuestos. • Conocimiento en finanzas y contabilidad básica. • Habilidad para trabajar bajo presión y resolver problemas. 	



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661. MEH JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- Conocimiento en normativas de salud y seguridad alimentaria.

Funciones:

1. Contratación del personal

- Realizar entrevistas
- Contratar, capacitar y supervisar al personal de la tienda de repostería.
- Evaluar el desempeño del personal y proporcionar retroalimentación.

2. Elaboración de presupuestos:

- Elaborar un presupuesto anual para la tienda de repostería.
- Controlar los gastos y ajustar el presupuesto según sea necesario.

3. Compra de insumos

- Identificación de las necesidades de la repostería y compra de insumos
- Contacto y gestión con proveedores
- Evaluación de precios y calidad

4. Marketing digital

- Investigación de mercado tendencias y la temporada
- Desarrollo de estrategias de marketing
- Identificación de oportunidades
- Creación de contenido

5. Seguridad y salud ocupacional

- El Gerente es responsable de garantizar que las áreas de trabajo en la repostería sean seguras y saludables para todos los empleados. Esto incluye la identificación de riesgos, la implementación de medidas de seguridad y el mantenimiento de registros de seguridad.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01



3182899694 - 3178943011

Decciocolate

@decciocolate

FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO

Administrador

Generalidades

El administrador de la repostería es responsable de supervisar todas las operaciones diarias del negocio. Trabaja en estrecha colaboración con el propietario de la repostería y otros empleados clave para garantizar que se cumplan los objetivos de la empresa. Este puesto es fundamental para garantizar que la repostería funcione de manera eficiente y rentable.

Requisitos del trabajo

- Experiencia previa en gestión o administración de empresas, preferiblemente en la industria de la repostería o alimentos
- Conocimientos sólidos en contabilidad y finanzas, y habilidades para la gestión de presupuestos
- Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de personal
- Capacidad para tomar decisiones rápidas y eficaces en situaciones difíciles
- Excelentes habilidades de comunicación y resolución de conflictos
- Conocimientos sobre las normas de seguridad alimentaria y las leyes laborales y fiscales aplicables a la industria alimentaria.

Funciones:



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

1. Supervisar el personal

- Contratar, capacitar y supervisar al personal de la tienda de repostería.
- Asignar tareas y responsabilidades diarias a los empleados.

2. Programación de horarios:

- Programar los horarios del personal de acuerdo con las necesidades de las áreas y el presupuesto.
 - Asegurarse de que siempre haya suficiente personal en la tienda para atender a los clientes.

3. Elaboración de presupuestos:

- Elaborar un presupuesto anual para la tienda de repostería.
- Controlar los gastos y ajustar el presupuesto según sea necesario.

4. Operaciones financieras

- Realizar la gestión de caja y supervisar las transacciones diarias de la tienda.
- Realizar los depósitos y conciliaciones bancarios.

5. Control de calidad

- Garantizar que se sigan los estándares de calidad de la tienda.
- Controlar la frescura de los productos y asegurarse de que se cumplan los requisitos de salud y seguridad.
 - Gestionar y solucionar quejas de clientes.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661. HECH JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01



3182899694 - 3178943011

Decciocolate

@decciocolate

FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO

Contador

Generalidades

Un contador en una repostería es responsable de llevar y supervisar la contabilidad de la empresa

Requisitos del trabajo

- Título universitario en contaduría pública.
- Conocimiento de normas contables y tributarias.
- Conocimiento en el manejo de sistemas contables y financieros.
- Habilidad para trabajar con precisión y atención al detalle.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para analizar y resolver problemas.

Funciones:

1. Contabilidad y finanzas

- Llevar la contabilidad de la empresa, incluyendo la elaboración de estados financieros y la gestión de las cuentas por pagar y por cobrar.
- Supervisar y registrar las transacciones diarias de la empresa, como las ventas y compras, y hacer un seguimiento de los ingresos y gastos.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- Realizar el cierre contable y la presentación de impuestos y declaraciones tributarias.
- Elaborar presupuestos y planes financieros.
- Realizar análisis financieros y presentar informes a la dirección de la empresa.
- Mantener la documentación contable organizada y actualizada.
- Gestionar el pago de impuestos y otras obligaciones fiscales.
- Supervisar y gestionar el registro de nómina y los beneficios laborales de los empleados.
- Gestionar la relación con las entidades financieras y de auditoría.

FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO	Repuestero para hornos
Generalidades	
La función de un repuestero para hornos en una repostería es elaborar y hornear productos de panadería como panes, pasteles, galletas y otros productos similares.	
Requisitos del trabajo	
<ul style="list-style-type: none">• Título de técnico o tecnólogo en panadería o repostería.	



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- Conocimiento en técnicas de panadería y repostería.
- Habilidad para trabajar con equipos de panadería y hornos industriales.
- Habilidad para trabajar con precisión y atención al detalle.
- Habilidad para trabajar en equipo.

Funciones:

1. Preparación de productos

- Preparar y medir los ingredientes necesarios para la elaboración de los productos.
 - Elaborar la masa y realizar el proceso de fermentación según las recetas y especificaciones de la empresa.
 - Moldear y dar forma a los productos de panadería, como panes, pasteles, galletas, entre otros.
 - Hornear los productos en los equipos y hornos industriales correspondientes.
 - Controlar el tiempo y temperatura de cocción de los productos.
 - Realizar pruebas de sabor y textura de los productos y realizar ajustes si es necesario.

2. Uso de áreas

- Mantener la limpieza y organización del área de trabajo y equipos.
- Colaborar con otros miembros del equipo de producción para garantizar la calidad y el cumplimiento de los plazos de entrega.
 - Realizar inventarios y solicitudes de materiales y herramientas necesarias para la producción de los productos



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661. HECH JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01



3182899694 - 3178943011

Decciocolate @decciocolate

FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO

Repostero de decoración y mazapán

Generalidades

La función de un repostero de decoración y mazapán en una repostería es crear y decorar pasteles, postres y otros productos de panadería.

Requisitos del trabajo

- Título de técnico o tecnólogo en pastelería o repostería.
- Conocimiento en técnicas de decoración y manejo de mazapán.
- Habilidad para trabajar con herramientas de decoración, como mangas pasteleras, boquillas, etc.
- Habilidad para trabajar con precisión y atención al detalle.
- Habilidad para trabajar en equipo.

Funciones:

1. Diseño y decoración

- Elaborar y decorar pasteles y postres según las especificaciones de los clientes o la dirección de la empresa.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 - MEIN JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- Crear y decorar figuras y formas en mazapán para la decoración de los productos.
- Preparar y medir los ingredientes necesarios para la elaboración de los productos.
- Controlar el tiempo y temperatura de cocción de los productos.

2. Uso de las áreas

- Mantener la limpieza y organización del área de trabajo y equipos.
- Colaborar con otros miembros del equipo de producción para garantizar la calidad y el cumplimiento de los plazos de entrega.
- Realizar inventarios y solicitudes de materiales y herramientas necesarias para la producción de los productos.



FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO	Vendedor
Generalidades	
El Vendedor debe ser responsable de atender a los clientes que visitan la tienda, presentar y vender productos de repostería de alta calidad, y brindar un servicio al cliente excepcional para mantener y aumentar la satisfacción y lealtad del cliente. El	



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661. ABRIL JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

candidato ideal debe ser proactivo, orientado al servicio al cliente, tener habilidades de comunicación y de venta efectivas, y la capacidad de trabajar en un entorno dinámico.

Requisitos del trabajo

- Experiencia comprobable como vendedor, preferiblemente en una tienda de alimentos o repostería.
- Excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Habilidad para trabajar bajo presión y en un entorno dinámico.
- Capacidad para trabajar en equipo y con una actitud proactiva.
- Conocimiento en técnicas de venta y de presentación de productos.
- Conocimiento en técnicas de resolución de problemas y manejo de situaciones difíciles.
- Habilidad para manejar efectivo y llevar un registro de ventas.

Funciones:

1. Supervisar el personal

- Atender a los clientes que visitan la tienda, ofreciéndoles productos de repostería y proporcionando información precisa sobre los productos.
- Realizar ventas efectivas mediante el uso de técnicas de venta y de presentación de productos.
- Mantener un alto nivel de servicio al cliente, resolver problemas de los clientes y responder a las preguntas o inquietudes que puedan surgir.
- Preparar los productos para la venta y asegurarse de que la tienda esté siempre limpia y ordenada.
- Realizar un seguimiento efectivo a los clientes, ofreciéndoles promociones especiales, nuevos productos, entre otros.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 - MEIN JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- Llevar el registro de las ventas diarias y el efectivo manejado.
- Realizar tareas adicionales según sea necesario.
- Realizar el empaque de los productos.

2. Control de calidad

- Garantizar que se sigan los estándares de calidad de la tienda.
- Tomar registro fotográfico de los productos antes de ser entregados al domiciliario
- Validar y confirmar si el producto llegó en buen estado


Decciocolate
BAKING TO REMEMBER

3182899694 - 3178943011

Decciocolate @decciocolate

FICHA DE FUNCIONES

DENOMINACIÓN DE CARGO	Servicios Generales
Generalidades	
<p>La persona encargada de los servicios generales es responsable de la limpieza y desinfección de las dos áreas, oficinas y producción, tiene una serie de tareas importantes para asegurarse de que las instalaciones estén limpias, seguras y bien mantenidas. Desde la limpieza y mantenimiento hasta el control de plagas y la</p>	

	FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

eliminación adecuada de residuos, esta persona juega un papel vital en el funcionamiento general de la repostería.

Requisitos del trabajo

- Experiencia previa en la industria de la repostería o alimentos
- Curso en manipulación de alimentos

Funciones:

1. Limpieza y mantenimiento

- La persona de servicios generales es responsable de la limpieza y el mantenimiento de las áreas de oficina y producción, incluyendo la limpieza de los pisos, paredes, techos, ventanas y muebles. También se espera que mantenga en buen estado los equipos y maquinarias utilizados en la producción de productos de repostería.

2. Suministros y materiales

- La persona de servicios generales debe asegurarse de que se tengan suficientes suministros y materiales en las áreas de oficina y producción, incluyendo productos de limpieza, papel higiénico, toallas de papel, entre otros. También es su responsabilidad asegurarse de que los suministros estén organizados y almacenados correctamente.

3. Gestión de residuos

- La persona de servicios generales es responsable de la eliminación segura y adecuada de los residuos generados en la repostería, incluyendo los residuos producidos en la producción de los productos de repostería y los residuos generados en las áreas de oficina.

4. Asistencia en otras áreas




UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 - MESE JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- La persona de servicios generales puede ser requerida para ayudar en otras áreas de la repostería, incluyendo la producción de productos de repostería y la atención al cliente.

	
<h2>FICHA DE FUNCIONES</h2>	
DENOMINACIÓN DE CARGO	Domiciliario
Generalidades	
<p>El Domiciliario de Repostería es responsable de la entrega oportuna y precisa de los productos de repostería a los clientes de la empresa. El candidato ideal debe tener habilidades de conducción excepcionales, una actitud orientada al servicio al cliente, excelentes habilidades de comunicación y la capacidad de trabajar en un entorno dinámico.</p>	
Requisitos del trabajo	
<ul style="list-style-type: none">• Licencia de conducir válida y una experiencia de conducción excepcional.• Excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente.• Habilidad para trabajar bajo presión y en un entorno dinámico.• Capacidad para manejar efectivo con responsabilidad y honestidad.	



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996

FORMATO
GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL


CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

- Conocimiento de la ubicación geográfica de la ciudad y de cómo llegar a diferentes direcciones.
- Habilidad para trabajar en equipo y con una actitud proactiva.

Funciones:

1. Recepción y entrega del producto

- Entrega de los productos de repostería a los clientes en tiempo y forma.
- Verificar la integridad de los productos antes de la entrega.
- Brindar atención al cliente excepcional y responder a las preguntas o inquietudes que puedan surgir.
 - Mantener el vehículo en buen estado de funcionamiento y llevar a cabo el mantenimiento regular.
 - Manejar efectivo de forma responsable y honesta, si se requiere.
 - Mantener una comunicación clara y constante con el personal de la repostería para asegurarse de que los pedidos estén listos para la entrega.
 - Realizar tareas adicionales según sea necesario.

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</p>	<p align="center">FORMATO GESTIÓN EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES MATERIA DE PRÁCTICA EMPRESARIAL</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	--

Bibliografía

Betancourt, D. (2022g, agosto 25). Matriz FODA en 6 Pasos + Excel y ejemplo práctico. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/matriz-foda/>

Decciocolate. (2022, 01 15). Decciocolate. Retrieved 04 12, 2023, from <https://www.decciocolate.com/>

Decciocolate (Posada Bacci SAS). (2023, abril 12). *Razón social*. Poblado, Medellín, Colombia.

Ponce, H. (septiembre de 2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Contribuciones a la Economía. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Ramos, W. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas; universidad mayor de San Andrés. Encontrado en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>