



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

MANABÍ

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

DISEÑO Y ESTRUCTURA DE PROCESOS PARA EL EMPRENDIMIENTO

DE MI DULCE ATELIER

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES

PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL

SUBLÍNEA

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

PREVIO AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

DELGADO VERA DANA LAÍS

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

MGTR. NEIL EDUARDO BRITO PARDO

OCTUBRE, 2025

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Mgtr. Neil Eduardo Brito Pardo

Tutor del trabajo de integración curricular

Certifica:

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Mgtr. Neil Eduardo Brito Pardo

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

C.C. 0601889090

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

Mgtr. Diana Carolina Bravo Rosillo

C.C.1309890182

SEGUNDO LECTOR

Mgtr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

C.C. 1310166648

TERCER LECTOR

Mgtr. Neil Eduardo Brito Pardo

C.C. 0601889090

PRIMER LECTOR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo.

Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Portoviejo, octubre 2025

(f): _____

Dana Laís Delgado Vera

C.I. 1350583843

dana123delgado@gmail.com

+593 99 578 8734

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

Dana Laís Delgado Vera

1350583843

DEDICATORIA

A Dios, fuente de sabiduría y amor, a quien debo cada paso de este camino. Gracias por ser mi refugio en los momentos de incertidumbre, mi fuerza cuando sentí flaquear, y mi guía en cada decisión. Sin tu compañía, este logro no habría sido posible.

A mi familia, que ha sido mi pilar inquebrantable. A mis padres, que con amor, sacrificio y ejemplo me enseñaron el valor del esfuerzo, la honestidad y la fe. A ustedes les debo mucho más que apoyo material; les debo la formación del ser humano que hoy soy. Gracias por cada palabra de aliento, por cada gesto silencioso de respaldo, y por enseñarme a levantarme con dignidad cuando he caído. Finalmente, dedico este trabajo a mí misma Dana Laís Delgado Vera por no rendirme, por continuar cuando era más fácil detenerse, por cada paso dado aun con miedo. Hoy me abrazo con orgullo, no por haber llegado a la meta, sino por todo lo que crecí en el trayecto.

Dana Laís Delgado Vera

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios y a mi familia por siempre estar para mí en todo momento, a pesar de las diferentes circunstancias de la vida.

A mi novio, por su apoyo incondicional y su confianza firme en cada uno de mis sueños. Gracias por impulsarme, por recordarme de lo que soy capaz y por estar siempre a mi lado, animándome a alcanzar cada meta.

A todos mis docentes y mentores, quienes a lo largo de estos años compartieron no solo sus conocimientos, sino también su vocación y pasión por la enseñanza. Gracias por dejar una huella en mi formación académica y personal.

A la Universidad, por abrirme las puertas al conocimiento, al crecimiento y al desarrollo de una visión más amplia y profesional del mundo. Esta institución ha sido un espacio invaluable en mi formación.

A mi tutor de tesis, Mgtr Neil Eduardo Brito Pardo, por su compromiso, paciencia y dedicación durante este proceso. Su profundo conocimiento y orientación clara fueron clave para la correcta dirección y culminación de este trabajo.

Y finalmente, a quienes han creído y siguen creyendo en Mi Dulce Atelier, una de las mayores motivaciones para seguir avanzando. Gracias por confiar, por inspirarme y por formar parte de este viaje que apenas comienza

Dana Laís Delgado Vera

Resumen

El objetivo de este proyecto fue desarrollar procesos eficaces y eficientes en “Mi Dulce Atelier” para cubrir las demandas del cliente. Se empleó un enfoque mixto, fusionando técnicas cualitativas y cuantitativas, y se implementaron métodos de investigación como la observación y las entrevistas a un grupo de cinco individuos. Se registró el mapa de procesos en consonancia con la visión estratégica de la empresa, reconociendo macroprocesos y micro procesos que maximizan la utilización de recursos y reducen los residuos. Los hallazgos indican que la creación de un mapa de procesos bien definido optimiza la experiencia del cliente desde la recepción de pedidos hasta la producción, asegurando calidad y cuidado en los detalles. Además, se elaboró un manual estructurado de procesos que normaliza las operaciones, lo que simplifica la capacitación del personal y garantiza la continuidad en las operaciones. Las conclusiones sugieren que la definición y organización de estos procesos no solo potencia la eficiencia en las operaciones, sino que también promueve una cultura corporativa enfocada en la excelencia y la satisfacción del cliente. La puesta en marcha de estos procesos facilitará a “Mi Dulce Atelier” ajustarse a las exigencias del mercado, garantizando su competitividad en un ambiente que cambia continuamente, y manteniendo su dedicación a la calidad y la iniciativa. En conclusión, la documentación y normalización de procesos son esenciales para el desarrollo sostenido y el triunfo a largo plazo de la empresa.

Palabras clave: procesos, eficiencia, calidad, satisfacción, manual

Abstract

The objective of this project was to develop effective and efficient processes at “Mi Dulce Atelier” to meet customer demands. A mixed-methods approach was employed, combining qualitative and quantitative techniques, and research methods such as observation and interviews with a group of five individuals were implemented. The process map was documented in alignment with the company`s strategic vision, identifying macroprocesses and subprocesses that maximize resource utilization and minimize waste.

The findings indicate that creating a well- defined process map optimizes the customer experience from order reception to production, ensuring quality and attention to detail. In addition, a structured process manual was developed to standardize operations, thereby simplifying staff training and ensuring operational continuity.

The conclusions suggest that defining and organizing these processes not only enhances operational efficiency but also promotes a corporate culture focused on excellence and customer satisfaction. The implementation of theses processes will enable “Mi Dulce Atelier” to adapt to market demands, ensuring competitiveness in a continuously changing environment while maintaining its commitment to quality and innovation. In conclusion, process documentation and standardization are essential for sustained development and the long-term success of the company.

Keywords: processes, efficiency, quality, customer satisfaction, process manual.

Tabla de contenidos

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	ii
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	iv
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras	xiv
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	1
Conceptos teóricos	2
Definición del problema.....	17
Planteamiento del problema	18
Preguntas de investigación.....	19
Objetivos de la investigación	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos.....	20
MATERIALES Y MÉTODOS	20

Enfoque metodológico	22
Diseño de investigación	22
Tipo de investigación	23
Métodos de investigación.....	24
Técnicas de investigación.....	25
POBLACIÓN Y MUESTRA	26
RESULTADOS	28
DISCUSION.....	88
CONCLUSIONES	90
BIBLIOGRAFÍA.....	92
Anexos.....	100

Índice de tablas

Tabla 1: Conceptos de mapas de procesos según autores.	4
Tabla 2. Matriz Metodológica.....	21
Tabla 3: Síntesis de la entrevista	30
Tabla 4: Matriz FODA	33
Tabla 5: Macro y micro procesos de los procesos estratégicos.....	40
Tabla 6: Macro y micro procesos de los procesos operativos.....	43
Tabla 7: Macro y micro procesos de los procesos de apoyo.....	46
Tabla 8: Estrategias correctivas para los procesos de Mi Dulce Atelier.	47
Tabla 9: Análisis FODA sobre el proceso de gestión	56
Tabla 10: Análisis PESTEL sobre el proceso de gestión	56
Tabla 11: Metas y actividades del proceso de gestión	56
Tabla 12: Caracterización del proceso de gestión.....	58
Tabla 13: Control por etapas del proceso de gestión	60
Tabla 14: Análisis FODA sobre el proceso de calidad	61
Tabla 15: Análisis PESTEL sobre el proceso de calidad	61
Tabla 16: Metas y actividades del proceso de calidad	62
Tabla 17: Caracterización del proceso de calidad.....	63
Tabla 18: Control por etapas del proceso de calidad	65
Tabla 19: Análisis FODA sobre la producción	66
Tabla 20: Análisis PESTEL sobre la producción.....	66

Tabla 21: Metas y actividades del proceso de producción.....	67
Tabla 22: Caracterización del proceso de producción	68
Tabla 23: Control por etapas del proceso de producción.....	69
Tabla 24: Análisis FODA sobre el proceso de elaboración del producto	70
Tabla 25: Análisis PESTEL sobre el proceso de elaboración del producto.....	70
Tabla 26: Metas y actividades del proceso de elaboración del producto	71
Tabla 27: Caracterización del proceso de elaboración del producto.....	72
Tabla 28: Control por etapas del proceso de elaboración del producto	73
Tabla 29: Ficha técnica de Red Velvet.....	74
Tabla 30: Análisis FODA sobre el proceso de control de inventario.....	76
Tabla 31: Análisis PESTEL sobre el proceso de control de inventario	76
Tabla 32: Metas y actividades del proceso de control de inventario	76
Tabla 33: Caracterización del proceso de control de inventario	78
Tabla 34: Control por etapas del proceso de control de inventario.....	79
Tabla 35: Análisis FODA sobre los procesos de apoyo.....	81
Tabla 36: Análisis PESTEL sobre los procesos de apoyo	81
Tabla 37: Metas y actividades de los procesos de apoyo.....	81
Tabla 38: Caracterización del proceso de apoyo.....	83
Tabla 39: Control por etapas del proceso de apoyo	85

Índice de figuras

Figura 1: Hilo conductor	2
Figura 2: Diagrama de flujo del mapa de procesos.....	36
Figura 3: Flujograma proceso de gestión	60
Figura 4: Flujograma proceso de calidad	65
Figura 5: Flujograma proceso de producción.....	70
Figura 5: Flujograma proceso de elaboración del producto	74
Figura 6: Flujograma proceso de control de inventario	80
Figura 7: Flujograma proceso de apoyo	86

DISEÑO Y ESTRUCTURA DE PROCESOS PARA EL EMPRENDIMIENTO DE MI DULCE ATELIER.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

El análisis del entorno donde se desarrolla un emprendimiento es esencial para comprender los factores que condicionan su desempeño, sostenibilidad y capacidad de adaptación. En este apartado se presentan los antecedentes que contextualizan al emprendimiento “Mi Dulce Atelier”, abarcando tres niveles de análisis: el entorno internacional, nacional y local, con el propósito de evidenciar los desafíos, oportunidades y transformaciones que inciden en la dinámica emprendedora.

A nivel internacional, el panorama económico global de las últimas décadas ha estado marcado por la internacionalización de los mercados, impulsada por el avance constante en la ciencia, tecnología y la industria. Este contexto ha generado un entorno altamente competitivo, donde las pequeñas empresas se ven obligadas a adaptarse y evolucionar para sobrevivir y prosperar. Como respuesta a esta realidad, se ha desarrollado diversos modelos de gestión y control que permiten a las pequeñas empresas implementar procesos eficientes y orientados a la toma de decisiones basadas en datos. En este marco, el emprendimiento se posiciona como una de las principales fuerzas que impulsan el desarrollo económico y social, al representar un proceso dinámico de identificación de oportunidades, asunción de riesgos y diseño de soluciones innovadoras que generan valor (ASEM, 2025). Su significado ha trascendido la simple creación de negocios, convirtiéndose en un agente de transformación económica y social.

Desde una perspectiva nacional, estudios como el de Tomalá (2020) evidencian que los emprendimientos ecuatorianos enfrentan múltiples factores que limitan su crecimiento:

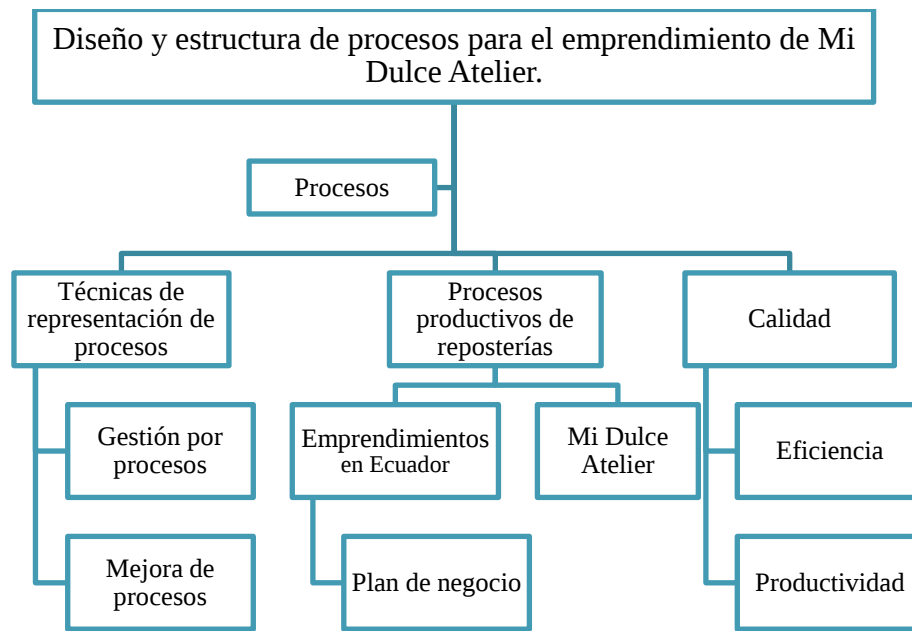
disminución del consumo, reducción de la inversión, incremento del desempleo, y fenómenos globales como la crisis ambiental, la presión del bono demográfico y las tensiones derivadas de modelos de liderazgo autocráticos. Sin embargo, también se observa una creciente apuesta del gobierno y de las empresas por iniciativas sostenibles. En este contexto, la gestión empresarial eficiente, basada en estructuras claras de procesos y herramientas de control, se vuelve fundamental para mejorar la toma de decisiones y adaptarse a las exigencias del mercado globalizado.

Por último, en el entorno local, específicamente en Manta, Manabí, los emprendimientos como “Mi Dulce Atelier” se enfrentan a desafíos particulares derivados de limitaciones estructurales, acceso a tecnología y necesidades formativas del talento humano. Uno de los principales retos identificados es la falta de estructura organizacional y de herramientas de gestión por procesos. Estos modelos consideran tres dimensiones clave: el negocio, los procesos y la capacitación, con la tecnología como eje catalizador. En el caso de Mi Dulce Atelier, esto implica no solo el diseño y documentación de procesos eficientes, sino también la formación del equipo en el uso de herramientas digitales, permitiendo una mejor adaptación al entorno competitivo y un uso más eficiente de los recursos disponibles.

Conceptos teóricos

Dentro de la presente investigación, se describen las principales conceptualizaciones del marco teórico, las cuales están plasmadas dentro del hilo conductor (Véase figura 1)

Figura 1: Hilo conductor



Nota. La siguiente figura nos muestra el hilo conductor para los conceptos del marco teórico del presente trabajo.

Definición de procesos

Definir los procesos organizacionales es clave para comprender cómo se generan resultados efectivos en una entidad. Un proceso es una secuencia estructurada de actividades interrelacionadas que transforma recursos en bienes o servicios, con el objetivo de alcanzar un resultado específico. Según Alcívar y García (2021), los procesos requieren recursos, planificación y cooperación, y son fundamentales para diseñar y ejecutar políticas y estrategias institucionales.

Tanto los procesos manuales como los automatizados son esenciales para la eficiencia operativa, ya que permiten organizar y optimizar las tareas orientadas al logro de objetivos. Con respecto a lo dicho por Moreira (2021) sostiene que un proceso incluye todos los eventos necesarios para realizar una actividad, ya sea de forma individual o grupal. En la administración, esto implica ejecutar acciones planificadas, ordenadas y consecutivas para cumplir con los fines propuestos.

Para Terry y Rue (1982), la administración es un proceso que abarca planificar, organizar, ejecutar y controlar, con el fin de alcanzar metas mediante la gestión de recursos humanos y

materiales. Así, se concibe como la dirección estratégica de los recursos hacia objetivos comunes. Para las pequeñas y medianas empresas (Pymes), los procesos administrativos son determinantes para lograr eficiencia y sostenibilidad. Su mejora continua, basada en un conocimiento profundo de la estructura organizativa, permite optimizar ventas, inversión y rentabilidad (Muños et al., 2020).

La investigación en gestión destaca la importancia de estos procesos en el fortalecimiento competitivo de las Pymes. La administración, entendida como un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, permite una mejor asignación de recursos y mejora el desempeño. La aplicación de un enfoque de mejora continua facilita la adaptación al entorno, incrementa la rentabilidad y asegura la viabilidad empresarial.

Técnicas de representación de procesos

Para Medina et al., (2019) la representación del proceso implica la realización de un conjunto de etapas que alcanzan su resultado final en la ficha de proceso y los indicadores, todo esto con el objetivo de mantener un control más efectivo sobre todas las actividades a llevar a cabo.

Tabla 1: Conceptos de mapas de procesos según autores.

	Mapa de procesos	Diagramas	Fichas de procesos
Muñoz et al. (2023)	Son considerados mapas de proceso porque es una ayuda visual para imaginarse el proceso donde se muestra la unión de entradas, resultados y tareas.	Representa una ayuda gráfica que permite visualizar la secuencia de pasos necesarios a seguir a lo largo de un proceso, pasos especialmente importantes para la gestión por procesos	La información que se incluye dentro de una ficha es diversa porque permite definirse por el bien común de la propia organización, a través de sus procesos y procedimientos.

Medina et al. (2019)	Es una representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos, lo cual resulta una aproximación que define la organización como un sistema interconectado que impulsa a la entidad a poseer una visión amplia.	Se refiera a los procedimientos empleados para ilustrar los procesos con el objetivo de comprenderlos y, consecuentemente, optimizarlos. Contribuyen a asegurar el desarrollo del trabajo de manera adecuada y metódica; en la administración del conocimiento, donde estas herramientas facilitan la persistencia de las buenas prácticas a pesar de la salida de la organización del personal con más experiencia en la realización de tareas correctas.
----------------------	--	--

Nota. La siguiente tabla demuestra los mapas de procesos según Muños et al., (2020). Y Medina et al., (2019)

El estudio de los métodos de representación de procesos resalta su función esencial en la administración de la organización. Estas herramientas gráficas simplifican la gestión de tareas y posibilitan la visualización de la interrelación de los procesos, fomentando una perspectiva completa del funcionamiento. Además, funcionan como orientadores que trazan la secuencia de etapas críticas, lo que promueve el perfeccionamiento constante y garantiza la difusión del saber, manteniendo las buenas prácticas dentro de la organización.

Gestión por procesos

La administración basada en procesos es una metodología que estructura y perfecciona las tareas de una entidad basándose en sus procesos fundamentales, en vez de enfocarse exclusivamente en funciones o departamentos independientes. Autores como; Marulanda et al. (2022) establecen que, es un instrumento imprescindible que permite a las organizaciones gestionar y perfeccionar sus procesos empresariales, posibilitando que estos progresen para mejorar la calidad de los productos y servicios que la compañía ofrece, optimizando la realización de tareas individuales.

El método mencionado aspira a incrementar la eficacia y eficiencia a través de la identificación y mejora constante de procesos, alineándolos con los objetivos estratégicos. Promueve la colaboración y el intercambio de ideas entre sectores, lo que facilita una rápida

adaptación a modificaciones y optimiza la experiencia del cliente. La gestión de procesos garantiza la armonía entre estos y los objetivos de la organización, además de formar a los administradores para su adecuada administración. Por lo tanto, se transforma en un recurso valioso y fundamental para el desarrollo de las organizaciones.

Muñoz et al., (2023) expresan

que, la gestión por procesos ha sido ampliamente conceptualizada como un campo que consolida el conocimiento acerca de cómo gestionar mejor el diseño y/o rediseño de procesos empresariales individuales, así como también cómo desarrollar una capacidad básica de gestión por procesos en organizaciones que atienden una variedad de propósitos y contextos.

En contraposición a lo expuesto por Flores y Núñez (2021) manifiestan que, es visto como un modelo organizativo que fomenta la mejora constante de las tareas llevadas a cabo en una organización, y su implementación en empresas ha evolucionado paralelamente al desarrollo sistemático de las administraciones, identificando sus tendencias y enfoque en el tema que determina cómo administrar el valor de un servicio o artículo.

La administración de procesos emerge como un instrumento crucial para las entidades que aspiran a mejorar su rendimiento y alinearse con sus metas estratégicas. Mediante la mejora constante y el diseño eficaz de procesos, las compañías no solo incrementan la calidad de sus bienes y servicios, sino que también potencian su habilidad para adaptarse a un ambiente en constante cambio. La combinación de perspectivas teóricas y prácticas en la administración por procesos posibilita que las organizaciones se ajusten y florezcan, estableciéndose como un recurso valioso que fomenta la innovación y la competitividad en el mercado.

Mejora de procesos

La optimización de procesos es un método sistemático orientado a detectar, examinar y

perfeccionar las tareas dentro de una organización con el objetivo de incrementar su eficacia y eficiencia. Este procedimiento conlleva la revisión constante de los métodos vigentes, la supresión de residuos y la puesta en marcha de mejores prácticas que aporten valor adicional; en consecuencia, autores como Socarras et al., (2018) afirman que la optimización de procesos se basa en los objetivos y prácticas particulares del área de enfoque de procesos organizativos, y en los objetivos y prácticas generales. La política de un proceso tiene como objetivo la optimización de los procesos de la organización y la mejora constante a través de la planificación, ejecución y puesta en marcha de las mejoras en toda la entidad.

Los componentes fundamentales del procedimiento comprenden las metas de la empresa, la valoración de procesos, y los resultados de acciones vinculadas a productos y servicios, además de la satisfacción del cliente. Además, se toman en cuenta contrastes con otros procedimientos y propuestas de mejora. Estos elementos son esenciales para perfeccionar la administración organizacional:

- **Determinar las necesidades de proceso de la organización:** en este se establecen los parámetros para los procesos, las metas de desempeño, las características, las necesidades y los propósitos de los procesos.
- **Diagnosticar los procesos de la organización:** examinar los procesos de la entidad para detectar las oportunidades de mejora aspirantes, que son examinadas y asignadas prioridad.
- **Planear y ejecutar las acciones de mejora:** se enfoca en planificar, llevar a cabo, implementar y supervisar las acciones destinadas a resolver y cerrar las oportunidades de mejora. Se establece el ámbito de la evaluación, junto con los procedimientos y criterios que se emplearán para la planificación, programación y preparación de la evaluación. Después se registran y entregan los resultados de dicha evaluación.

Por esta razón, para implementar el proceso la organización debe poseer algunas condiciones, como son; poseer los datos de la organización que representen un ingreso al proceso, disponer de procesos institucionalizados en la organización y por último disponer de un modelo a seguir.

Mediante técnicas como el análisis de procesos y la retroalimentación de los empleados, las empresas pueden ajustar sus operaciones a las exigencias del mercado y las expectativas del cliente. La mejora de los procesos incrementa la satisfacción del cliente y fomenta la innovación y la competitividad. Por lo tanto, se crea un ambiente empresarial más activo y eficaz; es así como, Medina et al., (2019) la optimización de procesos conlleva una transformación en áreas funcionales y en el sistema en su totalidad, ajustándose a las estrategias y requerimiento del cliente. A finales del siglo XX, el objetivo era suprimir actividades de escaso valor añadido, mientras que las normas ISO otorgaron importancia a la calidad. En la actualidad, la atención se centra en la gestión y automatización de procesos para alcanzar un alineamiento estratégico más efectivo.

La gestión por procesos permite la optimización de recursos y una mayor organización para el talento humano que labore en una empresa, siempre y cuando se conozcan sus limitaciones ya que demandan de un diseño adaptado a las realidades organizacionales para cumplir sus objetivos en común. Es así, que existen diversas técnicas que se utilizan en la mejora de procesos todas son útil y beneficiosas, buscan la incidencia directamente en la mejora de la calidad de la organización, a través de cadenas de valor con sistematizaciones comprometido a continuas transformaciones para satisfacer las necesidades de los clientes.

Procesos productivos de reposterías

Los procesos de producción en la industria de la repostería comprenden una serie de fases interconectadas que convierten ingredientes fundamentales en productos terminados, tales como

pasteles, galletas y panes. En la actualidad, las microempresas vinculadas a la producción y ventas de panes y pasteles están en expansión, dado que los datos del INEC (2021) reflejan que poseen unas ventas anuales de USD 306 millones y proporcionan trabajo de forma directa a 13.407 individuos. Otras empresas afines de pastelería y alimentos similares tienen ventas anuales de USD 35 millones (Macias y Cobeña, 2021). En Portoviejo y Manta, se han establecido marcas locales fuertes en el ámbito de la repostería, tales como Pastelería Andony y Dulce y Cremoso, que se encuentran presentes en los mercados tanto provincial como nacional. Estas microempresas, que cuentan con menos de 10 empleados, frecuentemente no poseen una estructura organizativa clara, lo que restringe la optimización de sus operaciones. La ausencia de procedimientos y directrices definidas puede obstaculizar la administración eficaz de la producción.

Los autores Macias y Cobeña (2021) comentan que, el procedimiento de creación de pasteles debe llevarse a cabo por un pastelero experto, formado en pre-elaboración, preparación, presentación y preservación, garantizando calidad y el acatamiento de estándares de higiene. Inicia con la disposición de recetas y recursos, después procede con la combinación y el amasado de ingredientes. La cocción es esencial para alcanzar el gusto y la textura requerida, y, por último, la refrigeración y presentación incluyen ornamentos y empaques para la comercialización. La eficiencia en cada etapa es crucial para satisfacer las expectativas del cliente.

Emprendimientos en Ecuador

Es sabido que los emprendimientos se originan por dos motivos fundamentales: aquellos generados por las oportunidades que el mercado te ofrece o por la iniciativa innovadora de generar un impacto distintivo en la sociedad; el segundo motivo, conocido como emprendimiento por necesidad, es la motivación fundamental del ser humano, que en épocas más antiguas no era más que el instinto de supervivencia ante los obstáculos (Chávez y Traverso, 2017). Los negocios en

crecimiento incrementan la productividad al fusionar componentes productivos, provocando modificaciones en el sistema. Estos bienes e intangibles innovadores ejercen un efecto multiplicador en otras compañías, fomentando la competencia y la creatividad, lo cual favorece la economía.

No solo Ecuador cuenta con una elevada TEA, sino también con una tasa de salida del 9.3%, la más alta de la región; esta tasa se compone del 5.9% de la población adulta que cerró definitivamente su empresa, y del 3.4% que abandonó una empresa cuyas operaciones aún no han finalizado; Chile presenta una tasa de salida del 8.3%, que es inferior a la de Ecuador; no obstante, el porcentaje de empresas que dejaron de operar es superior en Chile; para las economías de ingresos medios, la media de evasión de empresas fue del 5.9%; en Brasil, México y Guatemala, se registran tasas del 6.1%, 4.3% y 6%, respectivamente (Banco-Mundial, 2019).

En Ecuador, se ha fomentado el emprendimiento como una respuesta a dificultades económicas y desempleo, pese a que la pandemia impactó de manera significativa en esta actividad. Es imprescindible analizar de nuevo el fenómeno, dado que se divide en dos categorías: hombres y mujeres. El 45,43% de las mujeres inician negocios por oportunidad, en contraste con el 47,52% de los hombres y el 52,44% de las mujeres, quienes lo hacen por obligación (Chávez y Traverso, 2017).

Así, el sistema económico de Ecuador ha sufrido desequilibrios frente a una crisis sistemática, de la que no están exentos ni el sector ni las iniciativas empresariales, debido a las “dificultades para acceder a insumos, reducción o falta de mano de obra calificada, difícil acceso a financiamiento y procesos productivos, no ajustados a las urgencias coyunturales para ser operados de manera remota o automatizada” (Useche et al., 2021: p. 4).

En el contexto mostrado, muestran que el “53% de los que producían ventas han cesado

sus operaciones; además; el 84% de los empresarios han observado una reducción en su flujo de caja y un 75% ha reducido su actividad productiva”. Además, los negocios emergentes se originan por necesidad y, por lo tanto, poseen un presupuesto reducido, “la mayoría de los emprendimientos no superan los primeros meses de operación y el 99% no genera empleo pues son de auto sustento” (Useche et al., 2021: p.15).

Para Costales et al., (2023) una de las principales motivaciones detrás de la creación de emprendimientos revela una realidad impactante tales como: la necesidad, la falta de oportunidades laborales y problemas económicos impulsa a las personas a emprender como una estrategia de subsistencia. Sin embargo, en una investigación realizada en el año 2023 sugiere que la falta de formación técnica contribuye a la fragilidad de muchos proyectos. Por esta razón, los intentos para emprender son cada día mayores.

Una de las industrias que requiere el empleo de esta herramienta es la panadería y pastelería, que se distingue por ser un de las más activas en la economía del país, de acuerdo con estadísticas del 2018 que evidencian un retorno apropiado y la continuidad del negocio. Cabe destacar, que las pastelerías requieren de mucho potencial y estar a la vanguardia sobre las últimas relegados en el mercado, por lo que surgen nuevas ideas de negocios que requieren del análisis de diferentes factores vinculados con el mercado, los clientes potenciales y otros que otorgan cierto nivel de seguridad de la rentabilidad de este tipo de negocio y una herramienta útil es el plan de negocio (Márquez y Álvarez, 2024: p. 77).

Plan de negocio

El plan de negocio es un documento estratégico que define los objetivos de una empresa y detalla las acciones necesarias para alcanzarlos, sirviendo como una guía para su crecimiento y gestión. Incluye componentes clave como el análisis de mercado, la propuesta de valor, el plan

financiero y las estrategias de marketing y ventas. Según Baque et al. (2020), la administración empresarial está en constante evolución, lo que impulsa a las organizaciones a desarrollar actividades innovadoras que no solo generen beneficios económicos, sino también valor agregado, con el fin de asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Para diferenciarse en un entorno competitivo, las empresas deben formular estrategias claras que les permitan identificar recursos clave, evaluar riesgos y establecer indicadores de desempeño. Un plan de negocio bien estructurado es esencial para orientar a los emprendedores, atraer inversionistas y demostrar la viabilidad del proyecto desde una perspectiva económica, técnica, social y ambiental. Además, permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades. Aunque existen estructuras sugeridas, estas pueden adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa.

La estructura básica de un plan de negocio incluye:

- Introducción y resumen ejecutivo
- Descripción del negocio
- Análisis del mercado
- Análisis interno de la empresa
- Diagnóstico de la situación actual
- Planteamiento estratégico
- Plan de marketing y ventas
- Plan de operaciones, cronogramas y sistemas de información
- Organización societaria y gestión del talento humano
- Estudio económico-financiero
- Sistemas de control, indicadores de gestión y planes de contingencia

- Conclusiones

Gaytán (2020) destaca que el plan de negocio es una herramienta fundamental para alcanzar metas y prever rentabilidad, permitiendo anticipar y afrontar posibles desafíos. Asimismo, facilita la evaluación de la posición competitiva de la empresa en el mercado. Un claro ejemplo de aplicación práctica es Mi Dulce Atelier, una empresa familiar fundada en 2020 durante la pandemia, dedicada a la producción de pasteles y postres personalizados. Esta iniciativa ha contribuido tanto a la economía familiar como al desarrollo económico local.

Calidad

La calidad se define como el grado en que los atributos de un producto, servicio o proceso cumplen con los requisitos establecidos y satisfacen las expectativas del cliente. Según Rodríguez et al., (2023), la excelencia en el servicio es un factor clave para que las organizaciones, tanto públicos como privadas, se destaquen en un entorno competitivo y logren estabilidad. Los consumidores actuales exigen eficiencia, rapidez, comodidad y seguridad, por lo que adoptar un enfoque centrado en la calidad mejora significativamente los procesos y resultados, otorgando ventajas competitivas. No obstante, su implementación requiere la institucionalización de buenas prácticas, lo cual puede presentar desafíos según el contexto organizacional.

Con respecto a lo dicho por Zambrano (2023), resalta que la calidad implica un proceso de mejora continua que debe integrarse en todas las áreas de la empresa. Este enfoque busca la satisfacción del cliente como medio para fortalecer la posición competitiva de la organización en su sector, fomentando la fidelización y atrayendo nuevos usuarios.

En el ámbito empresarial, la calidad no solo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también impulsa la lealtad y el reconocimiento de la marca. La orientación hacia la excelencia implica el cumplimiento de normas exigentes, la optimización permanente de los procesos y la

capacitación del personal, generando productos y servicios que superan las expectativas del mercado. Además, la calidad se ha consolidado como un estándar global que actúa como indicador de competitividad organizacional y componente esencial en la gestión empresarial. Su aplicación no solo incrementa la competitividad, sino que también facilita la identificación de fallas en los procesos productivos, promoviendo así la mejora continua y el crecimiento sostenible de la organización.

Eficiencia

La eficiencia se relaciona con la disposición y habilidad de las personas para realizar una actividad en un trabajo o acción de responsabilidad con la menor cantidad de recursos posibles. Por ende, los indicadores de eficiencia están vinculados con los recursos destinados a la consecución de resultados en una tarea o labor. Rodríguez et al., (2023), definen la eficiencia como la relación entre costos y productos obtenidos. Un programa es eficaz si alcanza sus metas al costo más bajo posible. Igualmente, la efectividad implica tanto la eficiencia como la eficacia, y se alcanza cuando la correlación entre los objetivos iniciales y los resultados finales se vuelve ideal.

Lo dicho por Ramírez et al., (2022) la eficiencia es una herramienta que mide los factores internos de la organización, dedicada a los aspectos económicos y técnicos, mismo que buscan minimizar los costos para transformar los insumos en productos, la cual debe evaluar metas y medir su desempeño y alcance, y cuando la organización cumple sus objetivos se refiere a eficaz, y si se requiere alcanzar al menor costo posible, se dice que es eficiente.

La conducta productiva de las compañías está vinculada con la eficiencia, entendida como la habilidad de producir la mayor cantidad de productos utilizando el menor recurso disponible. Este parámetro es esencial para la eficiencia productiva y debe ser definido en el plan estratégico, incluyendo metas, nombres, escala de resultados y restricciones. La ecuación para medir la

eficiencia se manifiesta como un cociente que simplifica su cálculo.

$$EFICIENCIA = \frac{\frac{RA}{CA} * TA}{\frac{RE}{CE} * TE}$$

RA: Resultado alcanzado

CA: Costo alcanzado

TA: Tiempo alcanzado

RE: Resultado esperado

CE: Costo esperado

TE: Tiempo esperado

Sus rangos son: Muy eficiente > 1 , asignando un puntaje de 5, Eficiente $= 1$, se le asigna un puntaje de 3, Ineficiente < 1 , se le asigna un puntaje de 1.

Sus hallazgos señalan lo logrado en comparación con lo previsto. El resultado implica dos factores clave en la consecución del resultado: el gasto realizado y el tiempo utilizado para alcanzar el objetivo fijado.

Productividad

La productividad se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos, como el tiempo, capital, trabajo e insumos, en la generación de bienes y servicios. Según Ramírez et al. (2022), esta se orienta a optimizar el uso de los factores de producción con el fin de alcanzar una mayor rentabilidad y sostenibilidad en los procesos empresariales. La eficiencia, entendida como la capacidad de producir más utilizando menos recursos, es un componente fundamental de la productividad. Por tanto, es necesario emplear adecuadamente todos los recursos disponibles para maximizar los resultados obtenidos.

Arauco et al., (2024) destacan que la productividad se mide en función de la relación entre

los resultados alcanzados y el tiempo invertido. A menor tiempo requerido para generar productos o servicios, mayor será la productividad. Esta relación permite a los directivos evaluar el desempeño organizacional comparando producción y recursos empleados. No obstante, factores internos (como la motivación, capacitación o adaptación al cambio) y factores externos (como cambios políticos o económicos), pueden influir positiva o negativamente en el rendimiento laboral, por lo que la gestión debe anticiparse y aplicar estrategias correctivas cuando sea necesario.

Incrementar la productividad implica optimizar procesos, reducir desperdicios y maximizar el uso de recursos. Este aumento no solo favorece la rentabilidad empresarial, sino que también mejora el clima laboral al facilitar el cumplimiento de metas por parte del personal. A su vez, una mayor productividad fortalece la competitividad de la empresa en el mercado y promueve su desarrollo sostenible.

Para Serna y Agualimpia (2016), la productividad es un factor determinante en el crecimiento económico y en la rentabilidad de las actividades industriales. Su enfoque incluye cuatro elementos clave:

- Innovación, como generadora de nuevas tecnologías, productos y procesos
- Educación, que fortalece el capital humano y difunde capacidades técnicas
- Eficiencia, relacionada con el uso racional de los recursos productivos
- Infraestructura, tanto física como institucional, que provee condiciones óptimas para el desarrollo económico.

En este sentido, la productividad se presenta como un componente esencial para alcanzar la competitividad empresarial. Su adecuada gestión exige no solo la maximización de los recursos disponibles, sino también la capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno.

Por lo tanto, implementar estrategias orientadas a elevar la productividad resulta vital para garantizar el crecimiento sostenido y la viabilidad de las organizaciones en un contexto empresarial dinámico.

Definición del problema

La calidad en productos y servicios constituye un pilar esencial para el desempeño empresarial actual, siendo objeto de estudio en las ciencias administrativas mediante herramientas como la gestión por procesos y proyectos. Las crecientes exigencias del entorno han impulsado la necesidad de optimizar el diseño y la estructura de los procesos organizacionales, especialmente en emprendimientos que carecen de una gestión adecuada.

Según Aldea (2021), un proceso parte de una situación inicial y busca alcanzar un estado final, enfrentando restricciones que deben superarse mediante acciones planificadas. Gómez et al., (2019) destacan la importancia de identificar, diseñar y gestionar los procesos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad, lo que facilita la planificación estratégica y operativa dentro de la organización. En este marco, las tecnologías de la información se consolidan como herramientas clave para modelar procesos y aumentar la competitividad.

La orientación por procesos permite alinear los resultados empresariales con las expectativas del cliente. En este sentido, la eficiencia en la gestión de procesos es determinante para el éxito organizacional. En el sector de la pastelería, por ejemplo, se han identificado cambios en los hábitos de consumo, con una mayor demanda de productos artesanales, saludables y accesibles, impulsados por el uso intensivo de redes sociales como canales de promoción y venta.

Con respecto a Useche et al., (2021) evidencian que el sistema económico ecuatoriano atraviesa una crisis que afecta tanto a empresas como a emprendimientos, dificultando el acceso a insumos, financiamiento y talento humano calificado. Estos factores han generado una reducción

significativa en la actividad productiva y comercial del sector.

En la provincia de Manabí, particularmente en la ciudad de Manta, los emprendimientos pasteleros enfrentan un entorno competitivo en constante evolución. Según Salgado (2023), estos negocios impulsan la productividad mediante la integración de factores clave como habilidades del personal, infraestructura adecuada y gestión eficiente. La experiencia del pastelero y su equipo influye directamente en la calidad del producto y en la rentabilidad del negocio. Adicionalmente Verdugo y Ordoñez (2023) destacan que el emprendimiento fomenta la innovación y el desarrollo económico. No obstante, se requiere de capital inicial para invertir en instalaciones, equipos y materia prima, siendo el financiamiento un elemento decisivo para su expansión y sostenibilidad.

En el caso de Mi Dulce Atelier, la propietaria afirma que la tecnología y las redes sociales han sido cruciales para el posicionamiento del negocio. Sin embargo, reconoce la necesidad de establecer un manual de procedimientos que permita mejorar el control de las operaciones y el servicio al cliente. Esta carencia evidencia una debilidad común en muchos emprendimientos locales.

Planteamiento del problema

En el cantón de Manta, los emprendimientos y pequeñas empresas enfrentan grandes desafíos para ser competitivos y sostenibles en el mercado. Uno de los principales obstáculos es la falta de eficiencia en sus operaciones, lo que se traduce en altos costos, largos tiempos de ciclo, baja productividad y dificultades para cumplir con los estándares de calidad exigidos. Esta baja eficiencia operativa tiene su origen en la informalidad y falta de estandarización de los procesos clave de los emprendimientos. Al no contar con procesos documentados, definidos y monitoreados, se generan importantes variaciones, reprocesos, desperdicios y falta de control que impactan negativamente en el desempeño.

Si bien existen metodologías y mejores prácticas reconocidas a nivel internacional para la estandarización de procesos que permiten alcanzar mayor eficiencia, su adopción en los emprendimientos de Manta es aún muy limitada. Esto se debe a diversos factores como la falta de conocimiento, capacitación, apoyo técnico y recursos para implementar estas iniciativas.

En un contexto de creciente competencia, acuerdos comerciales, mayores exigencias de calidad y necesidad de optimizar recursos, la estandarización de procesos se vuelve clave para que los emprendimientos manabitas puedan mejorar su eficiencia operativa y con ello, su competitividad, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Por lo tanto, es fundamental comprender a profundidad los beneficios, factores críticos de éxito, metodologías y herramientas más apropiadas para que los emprendimientos de Manta puedan adoptar la estandarización de procesos y así impulsar su eficiencia operativa como ventaja competitiva,

Mi Dulce Atelier es un emprendimiento familiar que surgió como una necesidad de comercializar dentro de un mercado, es un emprendimiento dedicado a la producción de pasteles, postres, bocaditos y detalles personalizados, señalando que su propuesta de valor es la calidad de la materia prima y la personalización de todos sus productos. La problemática principal es que al ser un negocio creado en un entorno familiar sin preparación no cuenta con procesos y por lo tanto después de dos años no se ha visto crecimiento de este.

Preguntas de investigación

- Pregunta general

¿Cómo se puede implementar procesos que optimicen la producción y gestión de Mi Dulce Atelier, garantizando la mejora en la calidad del producto y la satisfacción del cliente?

- Pregunta específica 1

¿Qué hacer para implementar procesos que optimicen la producción y gestión de Mi Dulce Atelier?

- **Pregunta específica 2**

¿Qué estrategias se pueden implementar para minimizar el desperdicio y maximizar el aprovechamiento de los recursos?

- **Pregunta específica 3**

¿Qué estrategias de mejora se pueden implementar de manera proactiva para mantener la organización a lo largo del tiempo?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Estructurar procesos eficientes y efectivos de Mi Dulce Atelier, para satisfacer las necesidades del cliente.

Objetivos específicos

OE1 Diseñar y documentar el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier, alineado con la visión estratégica del negocio.

OE2 Definir los macroprocesos y micro procesos del negocio, estableciendo estrategias que minimicen los desperdicios y maximicen el uso eficiente de los recursos disponibles.

OE3 Desarrollar un manual de procesos estructurado y formalizado, que permita estandarizar las operaciones de Mi Dulce Atelier, promoviendo la proactividad y asegurando la continuidad operativa a lo largo del tiempo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tabla 2. Matriz Metodológica

TEMA	Objetivo General	Objetivo de la Investigación	Tipo de Investigación	Enfoque Metodológico	Técnica de Investigación	Procesamiento de Investigación
Diseño y estructura de procesos para el emprendimiento de Mi Dulce Atelier	Estructurar procesos eficientes y efectivos de Mi Dulce Atelier, para satisfacer las necesidades del cliente	OE1: Diseñar y documentar el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier, alineado con la visión estratégica del negocio	<i>Descriptiva</i>	<i>Mixto</i>	Observación directa	Diseño de mapa de procesos (Diagrama de flujo)
		OE2: Definir los macroprocesos y micro procesos del negocio, estableciendo estrategias que minimicen los desperdicios y maximicen el uso eficiente de los recursos disponibles.	<i>Explicativa</i>	<i>Mixto</i>	Entrevista Semi-Estructurada	Recolección y clasificación de información Mapa de macroprocesos Desglose de micro procesos
		OE3: Desarrollar un manual de procesos estructurado y formalizado, que permita estandarizar las operaciones de Mi Dulce Atelier	<i>Descriptiva</i>	<i>Mixto</i>	Observación directa Mapeo de procesos	Elaboración de un plan de manual de control interno en Mi Dulce Atelier

Nota. La siguiente tabla consta de la matriz metodológica utilizada para el trabajo de investigación.

Enfoque metodológico

Para el presente proyecto de investigación, se utilizó un enfoque mixto. La aplicación de un enfoque tanto cualitativo y cuantitativo fue necesario para recopilar la mayor cantidad de información con relación al objeto de estudio. Un enfoque cualitativo se basa en obtener información y datos reales, puesto que observa, analiza y describe los fenómenos o situaciones que se presentan y son sujetas a estudio. Según el Azuero (2018) marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basó en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Es importante mencionar, que la búsqueda bibliográfica del presente trabajo se efectuó en las siguientes bases de datos; Scielo, Redalyc, Dialnet, revistas científicas de alto impacto. Sin duda, desarrollos futuros podrían ampliar el espectro de bases consultadas incluyendo artículos de contextos lingüísticos más diversos. Dicho esto, se realizó una investigación que tuvo realce con información fidedigna respecto al objeto de estudio.

Diseño de investigación

García y Sánchez (2020) exponen que, el proceso de investigación se soporta en el método científico, definido por muchos autores como el método de estudio sistemático de la naturaleza, el cual incluye: técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre y para la experimentación planificada, diferentes formas para la comunicación y divulgación de los resultados obtenidos desde lo experimental como desde lo teórico. De tal forma, existe una manera de hacer las cosas, de planearse preguntas y de formular respuestas, acciones que son características de la ciencia, lo cual permite de manera lógica a quien investiga, desarrollar un trabajo con orden y racionalidad. En este sentido para el presente trabajo de investigación se utilizó

dos tipos de diseño de investigación, la descriptiva y explicativa, esto con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos.

- **Descriptivo:** Guevara et al., (2020) definen la investigación científica como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupos o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.166). Este tipo de diseño de investigación se empleó con el objetivo de realizar una descripción de los factores que inciden en el diseño y estructura de los procesos para el emprendimiento de Mi Dulce Atelier, logrando identificar los factores que son de carácter intrínsecos y extrínsecos.
- **Explicativo:** Este tipo de investigación ayudará a la familiarización del tema en estudio, recopilando información de carácter secundaria de diversas fuentes como revistas, periódicos, artículos, entre otros que sirvieron de pauta para analizar y discutir los resultados obtenidos con lo replanteado en la búsqueda bibliográfica, además permitirá dar sustento teórico a la problemática. Autores como Hernández y Mendoza (2018) expresan que se fundamenta principalmente en la experimentación y puesta a prueba de hipótesis causales, en situaciones controladas de laboratorio (su contexto ideal para el cuidado de su validez interna a través de la evitación de variable extrañas). Se engarza con el modelo hipotético-deductivo, pues las hipótesis que surgen de teorías para gestar nuevos conocimientos se formulan al modo lógico de “si p, entonces q”; esto es, “si se manipula tal causa, entonces se obtendrá tal efecto”, “si se aplica tal reactivo a tal sustancia, entonces se obtendrá tal consecuencia”.

Tipo de investigación

El tipo de investigación se clasificó lo siguiente:

- Investigación de campo: Este método conlleva la recopilación de información directamente desde la realidad, en este escenario, mediante la observación directa de los procesos realizados en la elaboración de tortas y postres. Previo a realizar estas observaciones, se procedió a identificar recursos, tiempos, materiales, entre otros, para posteriormente obtener los resultados pertinentes para el trabajo de investigación.
- Investigación documental: Para la investigación documental del presente estudio, se tomó en cuenta diferentes bases de datos, esto mediante la búsqueda de fuentes bibliográficas que ayudaron con la recolección de antecedentes bibliográficos importantes para este trabajo.

Métodos de investigación

Los métodos de investigación que se emplearon para el presente trabajo de investigación fueron las siguientes:

- Observación directa: La observación como método posibilita conocer el terreno donde se desarrolla el objeto de estudio; contactar fuentes primarias, que en una primera instancia quedan fuera del muestreo seleccionado; como respaldo de los datos aportados por los entrevistados y para sumar nuevas interrogantes y aspectos no contemplados en la búsqueda inicial. En palabras de Retegui (2020) consiste en observar de modo continuo y sistemático la población a estudiar desde adentro; no como mero espectador, porque la participación pone el énfasis en la experiencia vivida por el investigador apuntado su objetivo a “estar dentro” de la sociedad estudiada. En el presente trabajo, la observación permitió la recolección de información de forma directa al objeto de estudio donde se pudo conocer la situación actual del emprendimiento de Mi Dulce Atelier en la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

- **Entrevista:** Para Cisneros et al., (2022) en una entrevista se deberá llevar sea librea de notas, guía de preguntas, cuestionario, y además disponer de un dispositivo electrónico que grabe en audio o audiovisual, la selección del instrumento se ajusta al tipo de entrevista: estructurada, semi estructurada o no estructurada. La entrevista se caracteriza por se un proceso comunicativo que se da por medio de un encuentro entre una o más personas, previamente negociado o planificado, esta técnica es de gran utilidad en la investigación ya que se realizó una entrevista a la propietaria de Mi Dulce Atelier, logrando de forma directa despejar todas las dudas con respecto al negocio.

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son herramientas de gran aporte científico la cual se utilizan para desarrollar indagaciones de cualquier índole social. Para el caso de estudio se tomó en consideración lo siguiente:

- **Diseño de mapa de procesos:** Mediante la observación directa y entrevistas semiestructuradas, se evidenció que el negocio carecía de un mapa de procesos y de un manual estructurado. Por tal motivo, se diseñó un mapa de procesos que permitió identificar, organizar y visualizar las principales actividades operativas, estratégicas y de soporte. Esta herramienta fue fundamental para comprender el flujo de trabajo interno y detectar ineficiencias, aportando a la estructuración de un sistema de gestión más eficiente.
- **Recolección y clasificación de información:** Se recopiló información cualitativa y cuantitativo a través de entrevistas, revisión documental y observaciones de campo. Posteriormente, se procedió a su clasificación con base en criterios funcionales y jerárquicos, lo cual permitió establecer una base sólida para el análisis de procesos. Esta actividad facilitó la identificación de los puntos críticos en las operaciones y contribuyó a

sustentar el diseño de propuestas de mejora.

- **Mapa de macroprocesos:** Con la información recolectada, se elaboró un mapa macroprocesos que agrupó las principales funciones de la empresa en tres categorías: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo. Este instrumento permitió una visión integral del funcionamiento organizacional y sirvió de guía para el desarrollo posterior del desglose detallado de procesos. Su elaboración facilitó el entendimiento global de la estructura interna de la empresa.
- **Desglose de micro procesos:** Una vez definido el mapa de macroprocesos, se procedió al desglose de micro procesos, describiendo con mayor detalle cada actividad específica que los conformaba. Esta actividad permitió identificar tareas redundantes, cuellos de botella y la ausencia de procedimientos estandarizados. El desglose contribuyó significativamente a proponer mejoras operativas y establecer lineamientos claros para el desempeño de funciones.
- **Elaboración de un manual de control interno:** Finalmente, se elaboró un manual de control interno con base en los hallazgos obtenidos en las etapas anteriores. Este documento incluyó la descripción de funciones, políticas, responsabilidades, flujos de trabajo y mecanismos de supervisión. Su desarrollo aportó una herramienta clave para la formalización y sistematización de los procesos administrativos y operativos, fortaleciendo la gobernanza y el control organizacional del emprendimiento.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según Ríos (2024) la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. Por ello, el universo o población puede estar constituido por

personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

La población de este estudio es de cinco personas, estas cinco personas tienen cargos y funciones diferentes que se detallan a continuación:

1. Gerente General

El gerente general es el responsable de definir y supervisar la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa. Coordina todas las áreas operativas y toma de decisiones clave sobre inversiones, compras, precios y políticas internas. Gestiona las finanzas para asegurar la rentabilidad, establece alianzas estratégicas, analiza reportes para la mejora continua y representa a la empresa en negociaciones y eventos.

2. Encargado de producción e inventario

El encargado de producción e inventarios es el que planifica y coordina la producción diaria según los pedidos y el inventario disponible. Supervisa la correcta preparación de recetas, garantiza el uso eficiente de insumos y aplica el sistema FIFO. Mantiene el control del inventario, coordina el mantenimiento de equipos y reporta necesidades de compra ajustando la producción a la demanda.

3. Encargado de marketing y ventas

El encargado de marketing y ventas es el que diseña e implementa estrategias de marketing digital y presencial. Administra redes sociales y canales de venta, coordina promociones, atiende clientes y analiza el mercado. Mantiene actualizado el catálogo de productos y elabora reportes para evaluar resultado y ajustar estrategias.

4. Supervisor de calidad y productos terminados

El supervisor de calidad y productos terminados es el encargado de verificar la calidad de

los insumos y productos terminados según estándares establecidos. Controla el cumplimiento de recetas y procedimientos, registro no conformidades y asegura condiciones adecuadas de almacenamiento y transporte.

5. Repartidor

El repartidor es el encargado de recoger y revisar pedidos antes de la entrega, planifica rutas eficientes y garantiza entregas puntuales en buen estado. Registra entregas con evidencia, mantiene el vehículo en óptimas condiciones y reporta incidencias durante el transporte.

Muestra

El mismo autor menciona que es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

En Mi Dulce Atelier al tener una población pequeña se considera el total como muestra, es decir las cinco personas que conforman el equipo de Mi Dulce Atelier.

RESULTADOS

Análisis de la entrevista

Este resultado se centró en los datos obtenidos a través de la entrevista efectuada al personal de Mi Dulce Atelier. Es importante resaltar que la entrevista es un método que facilita una comunicación interpersonal, en este caso entre el investigador y parte de los sujetos de estudio, todo esto con el objetivo de conseguir respuestas verbales correctas a las preguntas planteadas en relación con el tema sugerido. En este dialogo acordado, se adquirió más información acerca de la empresa, además de obtener datos específicos sobre los procesos.

Cabe recalcar que la entrevista fue realizada al tamaño de la muestra asignada, en este caso

a las cinco personas que conforman el negocio de Mi Dulce Atelier, y gracias a la entrevista efectuada se pudo adquirir la información necesaria para realizar los objetivos del presente trabajo de investigación.

Sobre los hallazgos encontrados de las entrevistas realizadas al equipo de Mi Dulce Atelier nos permitió identificar gracias al gerente general que los procesos fundamentales deben ser registrados tales como compras, producción, control de calidad, ventas, marketing, distribución, atención al cliente y gestión administrativa. Todos estos se alinean con la visión de excelencia en repostería artesanal, donde la calidad y eficiencia operativas son ejes clave. La estandarización de recetas, el control de inventario y la programación de producción según la demanda son prácticas esenciales para optimizar recursos y reducir desperdicios. Desde el área comercial según el encargado de marketing se destacó la importancia de una atención rápida y amable para fortalecer la experiencia del cliente, apoyada por el uso de herramientas digitales y plantillas de respuesta. En cuanto al aseguramiento de la calidad, se enfatizó el control en cada etapa del proceso, junto con auditorías internas y protocolos visuales que garantizan la presentación y el cumplimiento de estándares. Finalmente, el proceso de distribución fue identificado como estratégico, ya que una entrega segura y puntual refuerza la imagen de confiabilidad del negocio.

Tabla 3: Síntesis de la entrevista

Variables de estudio	Aspectos principales	Extracto de respuesta
Principales procesos que considera que deben ser documentados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier	- Recepción de pedidos - Elaboración de productos - Control de calidad - Entrega y seguimiento	- Desde la primera consulta hasta la validación del pedido - Abarca la elaboración de ingredientes, la cocción y la decoración - Lugar donde se verifican los productos previos a su entrega - Que conlleva la logística de distribución y la administración de la satisfacción del cliente
Alineación de cada uno de estos procesos con la visión estratégica del negocio	- Recepción de pedidos - Elaboración de productos - Control de calidad - Entrega y seguimiento	- Desde el primer contacto, personalizar la experiencia del cliente, demostrando nuestro compromiso con el cuidado en los detalles - Mediante el uso de ingredientes de primera calidad, aseguramos que nuestros productos sean distinguidos por su sabor y autenticidad - Garantiza que cada producto proporcione experiencias singulares e inolvidables, fortaleciendo así nuestra reputación. - Exhibe nuestro compromiso de cumplir con nuestras promesas, garantizando que los productos arriben puntualmente y en condiciones ideales.

Identificación de los macroprocesos clave y qué micro procesos forman parte de ellos en el negocio de Mi Dulce Atelier	- Producción - Ventas y atención al cliente - Logística	- Micro procesos: elaboración de ingredientes, preparación culinaria, ornamentación y supervisión de la calidad - Micro procesos: acogida de pedidos, servicio al cliente, administración de reclamaciones y monitoreo post-venta. - Macroprocesos: Organización de entregas, administración de existencias y supervisión de materiales
Estrategias concretas que se han implementado o considera necesarias para reducir el desperdicio y mejorar la eficiencia en estos procesos	- Planificación de producción - Capacitación del personal - Monitoreo de inventarios	- Modificar la producción según la demanda real para prevenir una producción excesiva - Entrenamiento del equipo en métodos de optimización de recursos y disminución de residuos - Establecer un sistema para administrar y controlar el uso de materiales, garantizando que se empleen antes de su vencimiento

Elementos que considera indispensables para incluir en el manual de procesos para garantizar su eficacia y utilidad	- Descripción detallada de cada proceso - Estándares de calidad - Indicadores de desempeño - Protocolos de seguridad e higiene	- Casos evidentes y asignación de responsables - Necesidades concretas que los productos deben satisfacer - Indicadores para medir a la eficiencia de cada procedimiento - Garantizando la calidad y la seguridad en el proceso productivo
Planear la comunicación y formas a su equipo sobre los nuevos procesos que se establecerán en este manual	- Sesiones de formación - Documentación accesible - Retroalimentación continua	- Ejecutar seminarios en los que se explique el manual y se lleven a cabo las prácticas - Ofrecer réplicas del manual en formatos de fácil acceso para que todo el personal pueda hacerlo con facilidad - Promover un entorno en el que el equipo pueda expresar sus preocupaciones y propuestas acerca de los procedimientos nuevos, garantizado una mejora constante.

Nota. La siguiente tabla nos resume lo dialogado a través de la entrevista con el personal de Mi Dulce Atelier.

Diagnóstico situacional de la empresa Mi Dulce Atelier

Mi Dulce Atelier está situada en la ciudad de Manta, especializada en la elaboración de pastelería casera y tradicional. La compañía se dedica a producto artículos a medida de excelente calidad, con el objetivo de crear instantes memorables para sus consumidores. Mi Dulce Atelier, establecida con el objetivo de mejorar la vida de las personas, se ha consolidado como un líder en el ámbito de la repostería en la zona.

Desde sus comienzos, la compañía ha vivido un desarrollo constante, motivado por la excelencia de sus productos y el amor que se refleja en cada receta. En la actualidad, dispone de un equipo dedicado que se esfuerza por brindar experiencias singulares a los clientes. No obstante, la ausencia de un manual estandarizado de procesos ha provocado algunas ineficiencias en su funcionamiento.

A continuación, se presenta una matriz FODA para visualizar de mejor manera cuales son los factores internos y externos que afectan ya sea de manera positiva o negativa el negocio.

Tabla 4: Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	- Mi Dulce Atelier se caracteriza por emplear ingredientes de primera calidad y frescos, asegurando así un producto final sabroso y seguro	- La inexistencia de un manual de procedimientos oficial restringe la eficacia en las operaciones y puede provocar irregularidades en la calidad del producto
	- La habilidad de proporcionar productos a medida posibilita que la compañía cumpla con las demandas particulares de cada cliente, generando una experiencia inolvidable	- La ausencia de un sistema de seguimiento eficaz puede generar residuos debido al exceso de producción o a la escasez de recursos
	- El equipo se esfuerza con cariño y	- Es imprescindible la capacitación

FACTORES EXTERNOS	compromiso en cada producción, lo que se refleja en un cuidado escrupuloso de los detalles	constante del equipo para perfeccionar procesos y potenciar la atención al cliente
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	- Hay aumento en la necesidad de productos de pastelería, lo que ofrece la posibilidad de expandir la clientela y los medios de venta, particularmente en internet	- El sector de la repostería es extremadamente competitivo, con la aparición constante de nuevos participantes
	- La innovación en gustos y diseños puede captar la atención de nuevos consumidores y conservar la atención de los ya existentes	- El incremento en el precio de los ingredientes puede impactar en la rentabilidad si no se administran correctamente los precios y costos
	- La aplicación de recursos digitales para la administración de pedidos a inventarios puede incrementar la eficacia en las operaciones	- El cambio de las tendencias de consumo hacia alternativas más saludables puede necesitar modificaciones en la propuesta comercial

Nota. La siguiente tabla muestra la matriz FODA con la información recolectada con respecto a la situación de Mi Dulce Atelier.

Mi Dulce Atelier exhibe una base firme y un potencial significativo para el desarrollo y el triunfo futuro en el ámbito de la pastelería. La excelencia de sus productos, la dedicación del equipo y la adaptación de la experiencia del cliente son elementos fundamentales que la distinguen en el sector comercial. No obstante, resulta crucial tratar las falencias detectadas, en particular la ausencia de normalización en los procedimientos, con el fin de incrementar la eficacia operacional y garantizar la uniformidad en la calidad del producto.

La elaboración de un manual de procedimientos y la puesta en marcha de tácticas para mejorar la producción y administración serán esenciales para asegurar la continuidad de las operaciones y el desarrollo sostenible de Mi Dulce Atelier en el futuro.

OE1: Diseñar y documentar el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier, alineado con la visión estratégica del negocio.

El objetivo concreto se enfocó en la elaboración y documentación del mapa de procesos de Mi Dulce Atelier, un trabajo esencial para mejorar las operaciones de la empresa y asegurar su concordancia con la visión estratégica definida. Este mapa funcionará como un instrumento gráfico que ilustra de forma precisa y breve las relaciones entre los distintos procesos, desde la producción hasta el servicio al cliente, facilitando la detección de áreas de optimización y posibilidades de eficiencia.

Como parte del proceso investigativo se aplicaron listas de verificación para la observación directa estructuradas para cada una de las áreas funcionales de Mi Dulce Atelier, con el objetivo de constatar la aplicación práctica de los procesos definidos en la organización y su coherencia con los objetivos estratégicos del negocio.

En el área de Dirección General, se evidenció un enfoque claro en la planificación estratégica, con reuniones orientadas a la identificación de macroprocesos y revisión de los pasos durante la elaboración de productos, lo cual favorece al diseño de las fichas técnicas y el control de calidad. También se constató el uso efectivo del sistema FIFO en la gestión de inventarios, lo que evita el vencimiento de insumos y reduce desperdicios.

Respecto a Marketing y Atención al Cliente, las observaciones reflejaron una atención rápida y eficaz a través de redes sociales, fortaleciendo la experiencia del cliente. El equipo cuenta con herramientas como plantillas y calendarios de publicación, lo que demuestra organización en la ejecución de campañas y promociones.

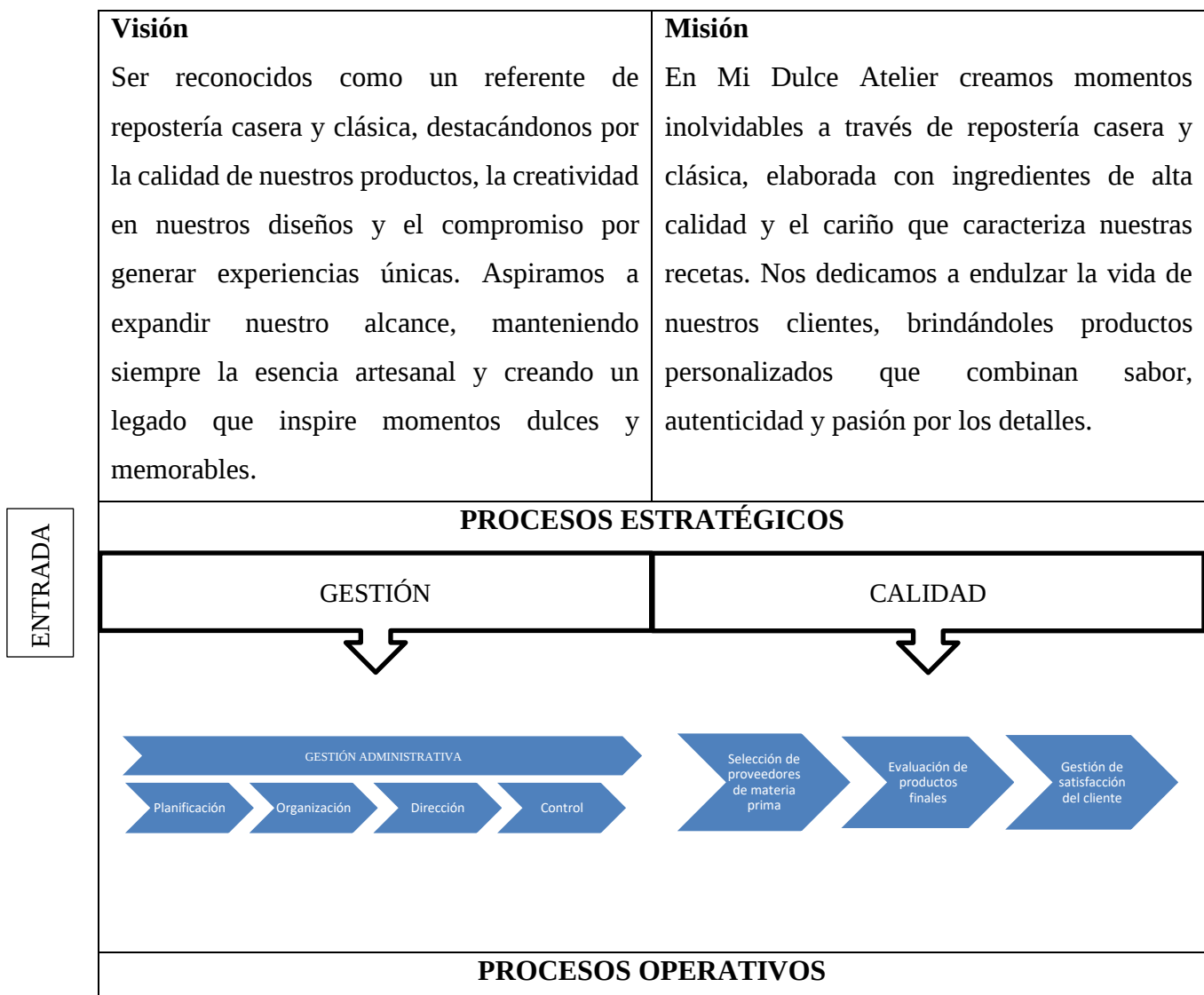
En el área de Control de Calidad y Despacho, se verificó que se realizan controles posteriores al horneado, con énfasis en aspectos como textura, sabor y presentación. Además, el

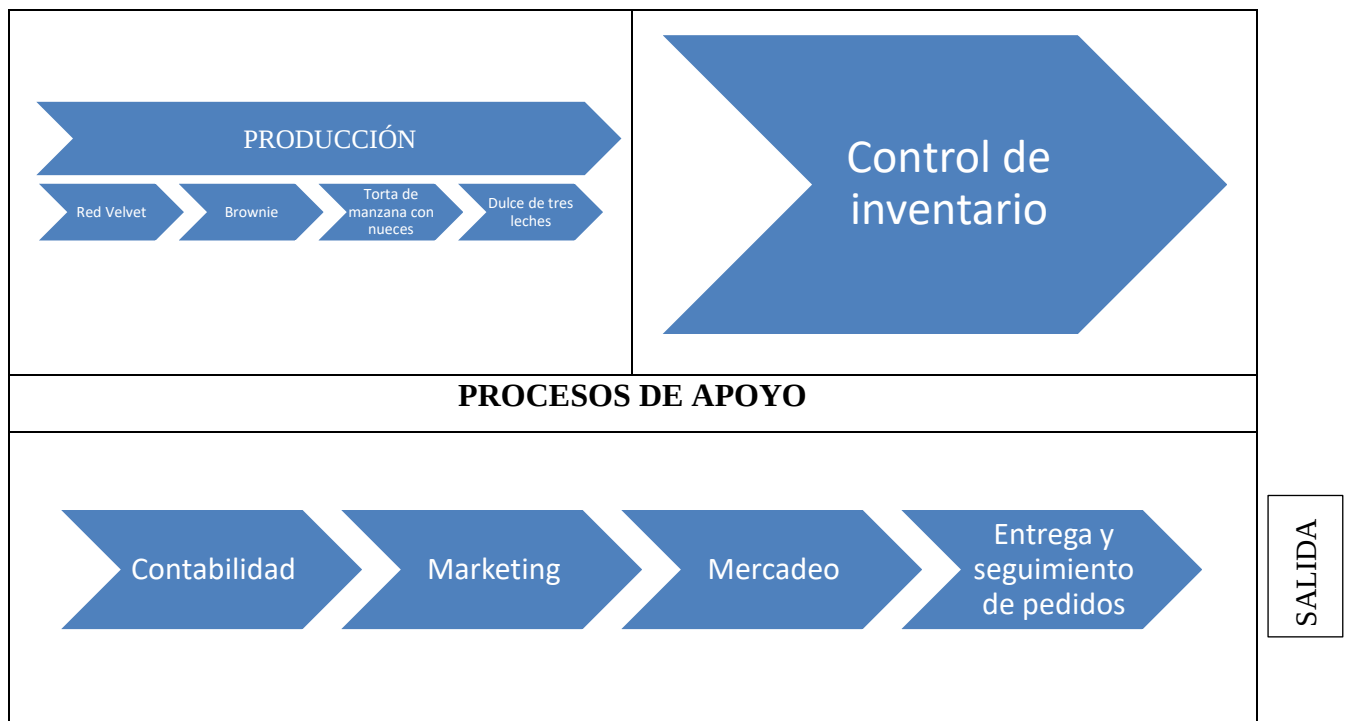
embalaje y etiquetado cumplen con estándares de trazabilidad, contribuyendo a una imagen profesional y confiable del producto.

Finalmente, en el área de Distribución, se observó una verificación cuidadosa de los pedidos antes del despacho, así como el uso de embalajes protectores adecuados para el transporte. Estas acciones permiten asegurar que los productos lleguen en óptimas condiciones al cliente final.

La observación directa en conjunto con las listas de verificación fue de gran ayuda para el diseño del mapa de procesos.

Figura 2: Diagrama de flujo del mapa de procesos





Nota. La siguiente figura es el mapa de procesos realizado para el trabajo de investigación

Al fusionar los procesos con la visión estratégica de la compañía, no solo se pretende simplificar la administración diaria, sino también promover una actitud proactiva que promueva el desarrollo y la sostenibilidad de Mi Dulce Atelier en un mercado cada vez más competitivo. Este esfuerzo ayudará a fortalecer la identidad de la empresa y a garantizar que cada acción se dirija al logro de sus metas a largo plazo.

OE2: Definir los macroprocesos y micro procesos del negocio, estableciendo estrategias que minimicen los desperdicios y maximicen el uso eficiente de los recursos disponibles.

Este objetivo se orienta a establecer, de manera precisa y sistemática, los macroprocesos y micro procesos del modelo de negocio de Mi Dulce Atelier, empresa dedicada a la producción personalizada de repostería fina. La identificación, documentación y sistematización de estos procesos permitirá optimizar las operaciones, garantizando que cada fase de producción este alineada con los objetivos estratégicos de la organización. En concordancia con esta visión, la

Gerente General enfatiza que “deben registrarse todos los procesos clave: compras de insumos, producción, control de calidad, ventas, marketing, distribución y atención al cliente, así como los administrativos, como gestión financiera y recursos humano”, lo que evidencia la necesidad de estructurar un sistema integral de procesos.

A través de la implementación de estrategias enfocadas en la reducción de desperdicios y el uso eficiente de los recursos disponibles, no solo se busca aumentar la productividad, sino también asegurar la sostenibilidad y competitividad del negocio en el mercado actual. En este sentido, se han adoptado prácticas operativas específicas como “estandarizar recetas, medir porciones con precisión, programar comprar según demanda y utilizar fichas de producción para evitar desperdicios” (Gerente General), así como la aplicación del método FIFO y mediciones exactas de insumos, lo cual según el Encargado de Producción e Inventario, “reduce costos y asegura la uniformidad, cumpliendo con la meta de calidad constante”.

La estructuración de los macroprocesos (estratégicos, operativos y de apoyo) acompañados de sus respectivos micro procesos, facilitará la identificación de oportunidades de mejora continua, implementación de herramientas de gestión eficientes y fortalecimiento de la propuesta de valor. Esta aproximación integral no solo impactará positivamente en la rentabilidad y la calidad, sino que sentará las bases para un crecimiento sostenido. De acuerdo con el Gerente General, “cada proceso se alinea con nuestra visión de ser reconocidos por la excelencia en repostería artesanal”, mientras que el Encargado de Marketing resalta que “un servicio rápido y amable fortalece la experiencia del cliente, apoyando la visión de ser la primera opción en repostería artesanal local”, dejando claro que los procesos no son aislados, sino estratégicamente diseñados para cumplir la misión de la empresa.

Esta perspectiva holística no solo favorecerá el triunfo a corto plazo, sino que también

establecerá los cimientos para un desarrollo constante y sostenible en el futuro. Para cumplir con el objetivo de definir los macro y micro procesos de Mi Dulce Atelier, se procederá de la siguiente manera:

1. Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos de Mi Dulce Atelier tienen como objetivo general lo siguiente; implementar y administrar la adherencia a las directrices estratégicas y operativas de Mi Dulce Atelier, para asegurar su expansión sostenida y la persistencia del negocio en el ámbito de la repostería artesanal.

Tabla 5: Macro y micro procesos de los procesos estratégicos

MACROPROCESO	OBJETIVO MACROPROCESO	MICROPROCESO	OBJETIVO MICRO PROCESO	ACTIVIDADES CLAVE
Proceso de Gestión	Coordinar, planificar y controlar los recursos y operaciones de Mi Dulce Atelier para el cumplimiento de metas estratégicas	Gestión Administrativa	Diseñar una estructura organizativa y operativa que optimice los recursos, mejore la eficiencia y alinee sus actividades	Planificación estratégica Monitoreo financiero Coordinación operativa
		Planificación	Establecer objetivos y tácticas a corto y largo plazo, realizando un esquema definido para las acciones a implementar	Definición de objetivos a corto y largo plazo Establecimiento de cronogramas Asignación de recursos
		Organización	Organizar y distribuir recursos, roles y responsabilidad de forma eficaz para simplificar el proceso laboral.	Estructura organizativa Asignación de roles Creación de manuales operativos
		Dirección	Dirigir y motivar al equipo para lograr las metas propuestas, promoviendo un clima de cooperación y comunicación eficaz	Liderar al equipo Motivación para el equipo Comunicación efectiva Capacitación del equipo
		Control	Vigilar y valorar el rendimiento	Evaluación del rendimiento

			de las operaciones en relación con los objetivos fijados.	Aplicación de mejoras Cumplimiento de estándares
Proceso de calidad	Garantizar que los productos cumplan con altos estándares de calidad, mejorando continuamente	Selección de proveedores	Establecer un proceso efectivo para seleccionar proveedores de materia prima que garantice la calidad.	Identificación y evaluación de proveedores Negociación Control de calidad de insumos
		Evaluación de productos finales	Implementar un sistema de evaluación para asegurar que los productos finales cumplan con los estándares de calidad establecidos	Realización de pruebas sensoriales Control visual y físico Retroalimentación de los clientes
		Gestión de la satisfacción del cliente	Garantizar que los clientes de Mi Dulce Atelier reciban una experiencia positiva y satisfactoria.	Realización de encuestas Monitoreo de KPIs de satisfacción Atención a quejas Fidelización

Nota. La siguiente tabla explica sobre los macro y micro procesos, y actividades que se deben realizar para los procesos estratégicos de Mi Dulce Atelier.

2. Procesos operativos

Los procesos operativos constituyen el núcleo de las actividades productivas de Mi Dulce Atelier, ya que están directamente relacionados con la elaboración de los productos y la entrega de valor al cliente. Estos procesos abarcan desde la planificación y producción hasta el control de inventarios, garantizando que cada fase de la operación se realice con eficiencia, calidad y en concordancia con los estándares establecidos por la empresa. La correcta gestión de estos procesos permite optimizar recursos, reducir desperdicios y mantener la consistencia en la oferta de productos, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y competitividad en el sector de la repostería artesanal.

El objetivo de esta sección de procesos es optimizar los procesos operativos para mejorar la eficiencia y la calidad en la producción de productos de repostería. Por lo tanto, dentro de lo que se debe realizar en estos procesos de manera general es por ejemplo definir y documentar los procesos operativos, asignar responsabilidad y roles dentro de cada proceso, implementar herramientas y tecnología, entre otros.

A continuación, se presenta los macro y micro procesos del proceso operativo de Mi Dulce Atelier.

Tabla 6: Macro y micro procesos de los procesos operativos

MACROPROCESO	OBJETIVO MACROPROCESO	MICROPROCESO	OBJETIVO MICRO PROCESO	ACTIVIDADES CLAVE
Producción	Asegurar la elaboración eficiente de productos con altos estándares de calidad y cumplimiento de la demanda.	Planificación de la producción	Organizar y asignar eficientemente los recursos disponibles para cumplir con la demanda de producción en tiempo y forma	Asignación de recursos Programación de lotes Gestión del personal
		Control de calidad en proceso	Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad en cada fase productiva, minimizando errores y desviaciones	Verificación de condiciones operativas Muestreo y validación de resultados
Elaboración del producto	Estandarizar la producción de recetas para asegurar consistencia y homogeneidad	Procedimientos de elaboración	Definir y aplicar procedimientos estandarizados para garantizar productos consistentes y de calidad uniforme	Establecer recetas Control de variables críticas (tiempo, temperatura, insumos)
		Documentación de procesos	Sistematizar el conocimiento operativo mediante manuales y protocolos para facilitar la capacitación y asegurar la	Manuales de elaboración Protocolos de producción Capacitación técnica

			calidad	
Control de inventario	Gestionar eficientemente insumos y productos terminados para evitar mermas	Registro de inventario	Mantener un control preciso y actualizado de los insumos y productos terminados para prevenir pérdidas o vencimientos	Clasificación y codificación de insumos Control de caducidad
		Auditoría y reposición	Establecer mecanismos de revisión y reposición continua del inventario que garanticen la disponibilidad operativa	Inventarios periódicos Sistema de reabastecimiento automático Análisis de consumo

Nota. La siguiente tabla explica sobre los macro y micro procesos, y actividades que se deben realizar para los procesos operativos de Mi Dulce Atelier

3. Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo constituyen un componente esencial dentro de la estructura operativa de Mi Dulce Atelier, ya que proporcionan los recursos, servicios y sistemas necesarios para que los procesos estratégicos y operativos funcionen de manera eficiente y alineada con los objetivos organizacionales. Aunque no generan valor de forma directa para el cliente, su impacto en la calidad del servicio, la rentabilidad y la sostenibilidad del negocio es determinante.

Estos procesos abarcan áreas como la contabilidad, el marketing, el mercadeo y la gestión de pedidos, contribuyendo al soporte administrativo, financiero, promocional y logístico de la empresa. La correcta articulación de estos procesos permite optimizar la toma de decisiones, fortalecer la presencia de marca, mantener la satisfacción del cliente y asegurar la disponibilidad de productos en el tiempo y forma adecuados.

En el contexto de Mi Dulce Atelier, la identificación y sistematización de los procesos de apoyo busca consolidar una estructura organizativa integral, coherente y orientada a la mejora continua, permitiendo un crecimiento sostenible y competitivo en el sector de la repostería personalizada.

A continuación, se presentan los macro y micro procesos con sus respectivas actividades, de los procesos de apoyo del emprendimiento de Mi Dulce Atelier.

Tabla 7: Macro y micro procesos de los procesos de apoyo

MACROPROCESO	OBJETIVO MACROPROCESO	MICROPROCESO	OBJETIVO MICRO PROCESO	ACTIVIDADES CLAVE
Contabilidad	Establecer un sistema contable que garantice la transparencia y precisión en la gestión financiera de Mi Dulce Atelier	Gestión contable	Mantener un sistema financiero transparente y eficaz	Registro de transacciones Informes periódicos Análisis de costos
Marketing	Desarrollar estrategias de marketing que aumenten la visibilidad y atracción de clientes hacia Mi Dulce Atelier	Publicidad y promoción	Posicionar la marca y atraer clientes mediante estrategias efectivas	Campañas en redes Diseño de promociones Medición de resultados
Mercadeo	Implementar tácticas de mercadeo que promuevan la marca y los productos	Posicionamiento de Marca	Difundir el valor diferencial de los productos y fidelizar clientes	Desarrollo de contenido Gestión de redes sociales Alianzas estratégicas
Entrega y seguimiento de pedidos	Establecer un sistema efectivo de entrega y seguimiento que garantice la satisfacción del cliente	Gestión de pedidos	Garantizar las entregas puntuales y atención atractiva al cliente	Recepción de órdenes Trazabilidad del pedido Monitoreo de entrega
		Retroalimentación postventa	Gestionar la retroalimentación al cliente	Encuestas post entrega Seguimiento de reclamos Mejora del servicio

Nota. La siguiente tabla explica sobre los macro y micro procesos, y actividades que se deben realizar para los procesos de apoyo de Mi Dulce Atelier

La definición estructurada de los macro y micro procesos en Mi Dulce Atelier ha permitido identificar de manera clara las funciones estratégicas, operativas y de apoyo que sustentan el modelo organizacional del emprendimiento. Este abordaje metodológico evidencia que el negocio, al no contar con una estandarización de procesos formal, presentaba ineficiencias tanto en el uso de los recursos como en la consistencia del producto final.

Mediante la identificación de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, se logró mapear el flujo organizacional con sus respectivas actividades clave. Esta sistematización permite establecer un control más riguroso, reducir la variabilidad y facilitar la toma de decisiones fundamentadas.

Asimismo, el desglose de los micro procesos ha visibilizado los puntos críticos donde se producen los cuellos de botella, desperdicios de materia prima o fallas operativas. Por lo tanto, se justifica la necesidad de adoptar estrategias correctivas que impacten en la eficiencia operativa y en la sostenibilidad del emprendimiento.

A partir del análisis realizado se proponen las siguientes estrategias específicas:

Tabla 8: Estrategias correctivas para los procesos de Mi Dulce Atelier.

PROCESO	ESTRATEGIAS
Producción y planificación operativa	- Implementar planificación de producción semanal basada en los pedidos reales - Usar formatos estandarizados para el cálculo de cantidades exactas de ingredientes, minimizando excesos - Establecer indicadores de eficiencia.
Control de inventario	- Aplicar la metodología PEPS (Primero en entrar, primero en salir) para evitar vencimientos de materia prima - Automatizar el registro de inventario mediante

	herramientas digitales simples - Realizar auditorías de inventario mensuales para prevenir pérdidas por errores o deterioro
Procesos de calidad	- Incorporar puntos de control de calidad en cada etapa de producción, desde la selección de ingredientes hasta el producto final - Estandarizar recetas y métodos de preparación mediante manuales y fichas técnicas - Recolectar retroalimentación continua de los clientes para ajustar procesos en función de sus expectativas
Capacitación y gestión del talento	- Capacitar al personal en técnicas de reducción de desperdicios - Fomentar una cultura de responsabilidad compartida sobre el uso racional de los recursos
Estrategias de mejora continua	- Establecer un sistema de sugerencias del personal operativo para innovación en procesos - Medir el impacto de cada mejora implementada mediante indicadores de productividad, calidad y costos.

Nota. El siguiente cuadro muestra las estrategias correctivas en algunos de los procesos con la finalidad de que minimicen los desperdicios y maximicen el uso eficiente de los recursos disponibles.

El cumplimiento del segundo objetivo específico permitió estructurar de manera clara y funcional los macro y micro procesos de Mi Dulce Atelier, abordando una de las principales limitaciones del negocio: la ausencia de un modelo organizativo formal. La segmentación de procesos en categorías estratégicas, operativas y de apoyo ofrece una base sólida para la estandarización, control y mejora de las operaciones.

Adicionalmente, las estrategias propuestas para reducir desperdicios y maximizar el aprovechamiento de recursos responden a una necesidad crítica del emprendimiento: optimizar sus costos sin sacrificar calidad. Estas estrategias están orientadas a mejorar la eficiencia operativa, reforzar la propuesta de valor y elevar la competitividad del negocio en un entorno dinámico y exigente como el de la repostería personalizada.

La sistematización lograda a través de este objetivo no solo impulsa la productividad actual, sino que constituye un pilar fundamental para el diseño del manual de procesos, el cual es el objetivo número tres, y para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

OE3: Desarrollar un manual de procesos estructurado y formalizado, que permita estandarizar las operaciones de Mi Dulce Atelier.

La estandarización de procesos constituye una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia operativa y garantizar la calidad en la prestación de productos o servicios dentro de una organización. En este contexto, el presente objetivo tiene como propósito desarrollar un manual de procesos estructurado y formalizado para Mi Dulce Atelier, el cual permita documentar y unificar las actividades clave del negocio. Para respaldar esta sistematización, se aplicaron listas de verificación por área, las cuales ya fueron realizadas para un anterior objetivo, mediante la observación directa nos permitió constatar en terreno la ejecución real de los procesos, identificar prácticas efectivas y detectar oportunidades de mejora. Este manual servirá como guía operativa que facilite la ejecución coherente de tareas, minimice errores, optimice recursos y asegure una experiencia uniforme para el cliente. Asimismo, contribuirá a la profesionalización de la gestión interna, fortaleciendo la capacidad de la empresa para adaptarse a escenarios de crecimiento, rotación de personal o implementación de mejoras continua.



2025

Introducción

Este manual tiene como objetivo estandarizar las operaciones de Mi Dulce Atelier, garantizando una ejecución eficiente y de alta calidad en cada etapa del proceso. A través de la documentación de procedimientos clave, se busca promover la proactividad y asegurar la continuidad operativa a lo largo del tiempo.

Este texto incluye el manual de procesos de los productos que se producen y las responsabilidades del equipo de producción en la pastelería de Mi Dulce Atelier, instrumento que expone de forma sistemática las acciones necesarias para conseguir, evaluar y supervisar de forma constante la calidad de los productos y el rendimiento del personal. Es posible identificar de manera precisa los tiempos y temperatura de cocción, los tiempos y velocidad de amasado, los tiempos y velocidad de batido, el peso en bruto, la dosificación, la cantidad y la ubicación en las latas, entre otros procedimientos importantes para la industria.

1. Aspectos generales de la empresa

1.1. Antecedentes históricos

La pastelería Mi Dulce Atelier abre sus puertas para la comunidad el 2020 en pandemia COVID-19 situada en Manta-Manabí. Ofrece productos de primera necesidad y de alta calidad, además de satisfacer las expectativas de los clientes en la creación de variedades de pasteles. El negocio se centra en el proceso de elaboración y venta de pasteles. El negocio tiene como objetivo ofrecer productos fabricados con ingredientes naturales, de gran valor nutricional, que favorezcan una dieta saludable y la preservación de la salud de toda la familia

1.2. Datos generales

Razón social: Pastelería Mi Dulce Atelier

Nombre Comercial: Pastelería Mi Dulce Atelier

RUC: 1310788243

Fecha de inicio: 20 de octubre de 2022

Giro del negocio: Producción y comercialización de pasteles

Ubicación: Manta-Manabí

Teléfono: +593 96 389 4389

E-mail: midilceatelier20@gmail.com

Total de colaboradores: 5

Productos y/o servicios que ofertan: producción de pasteles, postres, bocaditos y detalles personalizados, señalando que su propuesta de valor es la calidad de la materia prima y la personalización de todos sus productos.

1.3. Misión, Visión y Valores

Misión

En Mi Dulce Atelier, creamos momentos inolvidables a través de repostería casera y clásica, elaborada con ingredientes de alta calidad y el cariño que caracteriza nuestras recetas. Nos dedicamos a endulzar la vida de nuestros clientes, brindándoles productos personalizados que combinan sabor, autenticidad y pasión por los detalles.

Visión

Ser reconocidos como un referente de repostería casera y clásica, destacándonos por la calidad de nuestros productos, la creatividad en nuestros diseños y el compromiso por generar experiencias únicas. Aspiramos a expandir nuestro alcance, manteniendo siempre la esencia artesanal y creando un legado que inspire momentos dulces y memorables.

Valores

- **Calidad:** Nuestro compromiso se basa en utilizar ingredientes frescos y de alta calidad de

esta manera garantizamos productos deliciosos y seguros.

- Pasión: Cada una de nuestras elaboraciones son creados con amor y dedicación.
- Responsabilidad: Cuidamos la calidad de nuestros productos como el impacto que generamos en nuestra comunidad y el medio ambiente.
- Compromiso: Cumplimos con nuestras promesas, asegurando la puntualidad, calidad y atención.
- Gratitud: Agradecemos la confianza de nuestros clientes y nos esforzamos por retribuirla con productos y servicios de calidad.

1.4.Objetivo del manual

Disponer de un instrumento de soporte para el área de producción que permita inducir, formar, supervisar, evaluar y confirmar los procesos cuando se requiera por el equipo de la pastelería Mi Dulce Atelier.

1.5.Alcance del manual

Este manual resalará muy beneficioso para el departamento de producción de Pastelería Mi Dulce Atelier, ya que proporcionará un extenso respaldo al repostero, quien tiene la responsabilidad de llevar a cabo cada uno de los procedimientos para la creación de los pasteles con un gusto agradable y su decoración específica en función de las preferencias de los clientes

1.6.Responsables

Los roles involucrados en los procedimientos que se definirán para la creación de pasteles serán la gerente general, quien otorgará el presente documento al área de producción y a sus miembros, en este caso, al repostero, quien será responsable de elaborar los productos de acuerdo con lo estipulado en este manual.

1.7. Políticas o normas de operación

Las políticas son todo lo que se requiere para garantizar la calidad de los productos y mantener una higiene adecuada, de manera que el cliente se sienta complacido con el producto final que comprará.

- Es fundamental mantener un alto nivel de limpieza e higiene personal y utilizar buenas prácticas de higiene en sus tareas, para prevenir la contaminación del alimento y de las superficies que se encuentran en contacto con él.
- Antes de iniciar su labor, se deben lavar las manos con agua y jabón, cada vez que se vaya y vuelva al lugar designado, y antes de manipular cualquier material u objeto que pueda suponer un peligro de contaminación para el alimento.
- Tener el cabello recogido y completamente cubierto a través de una malla, gorro u otro método eficaz.
- Es necesario utilizar un protector de boca y, si se lleva barba, bigote o patillas de gran tamaño, es necesario utilizar cubierta para estos.
- Es fundamental mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- No se autoriza el uso de anillos, aretes, joyería u otros complementos mientras el personal este realizando sus tareas.
- Es fundamental llevar un control de las temperaturas de almacenaje de los ingredientes esenciales para garantizar su frescura y protección. Es necesario supervisar con regularidad los refrigeradores y congeladores.
- Es imprescindible almacenar todos los ingredientes y productos finales en condiciones apropiadas, empleando recipientes etiquetados y cerrados para prevenir contaminaciones cruzadas.

- Antes y después de cada uso, es necesario limpiar y desinfectar las superficies laborales. Es necesario emplear productos de limpieza certificados y apropiados para el sector de la alimentación.
- Poner en marcha un sistema de administración de desechos que contemple la distinción entre residuos reciclables y orgánicos, además de la adecuada expulsión de residuos peligrosos.
- Implementar un plan de control de plagas que contemple revisiones periódicas y acciones de prevención para prevenir la infestación.
- Limitar el acceso a las áreas de producción a personal autorizado únicamente, para minimizar el riesgo de contaminación.
- Conservar un registro de todas las acciones vinculadas a la higiene y seguridad de los alimentos, que incluyen formación, limpieza y gestión de inventarios.
- Analizar y elegir proveedores de componentes y materiales que se ajusten a los criterios de calidad y seguridad fijados por la compañía.

2. Procesos estratégicos

2.1. Procesos de Gestión

La planificación del proceso de gestión constituye un pilar fundamental para alinear las actividades administrativas con los objetivos estratégicos de Mi Dulce Atelier. A través del análisis FODA y PESTEL, se identifican los factores internos y externos que inciden en el entorno empresarial, permitiendo formular objetivos, metas y acciones tanto estratégicas como operativas. Adicional, se establecen planes de mejora continua que favorezcan la eficiencia organizacional y la toma de decisiones basada en indicadores clave de desempeño.

Objetivo: Coordinar, planificar y controlar los recursos y operaciones de Mi Dulce Atelier para el

cumplimiento de metas estratégicas.

Análisis estratégico

Tabla 9: Análisis FODA sobre el proceso de gestión

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia en personalización	Crecimiento del mercado de repostería artesanal
DEBILIDADES	AMENAZAS
Limitado presupuesto para inversión Carencia de un manual de procedimientos	Alta competencia informal

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis FODA sobre el proceso de gestión

Tabla 10: Análisis PESTEL sobre el proceso de gestión

POLÍTICO	ECONÓMICO
Regulación sanitaria estricta Políticas gubernamentales sobre pequeñas empresas	Variabilidad del costo de insumos importados Aumento del poder adquisitivo de los consumidores
SOCIAL	TECNOLÓGICO
Preferencia por productos personalizados Cambio en las preferencias hacia opciones más saludables	Oportunidades en automatización de pedidos Innovaciones en proceso de producción y conservación
ECOLÓGICO	LEGAL
Mayor demanda de empaque ecológicos Normativas sobre sostenibilidad y gestión de desechos	Normativas para manipulación de alimentos Cumplimiento de normativas de higiene y calidad

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis PESTEL sobre el proceso de gestión

Objetivos estratégicos

- Optimizar los recursos para alcanzar una operación eficiente
- Establecer estructuras organizativas claras y funcionales

Tabla 11: Metas y actividades del proceso de gestión

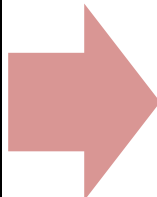
Nivel	Actividad	Indicador	Fórmula	Meta
Estratégico	Implementar la estructura	Nivel de	(N° áreas	100% en 3

	organizativa de Mi Dulce Atelier	implementación organizativa	implementadas/total planificado) *100	meses
Operativo	Supervisar el flujo de caja de manera semanal	Cumplimiento del cronograma financiero	(Semanas con control efectivo/Total de semanas) *100	100%
Mejora	Aumentar la eficiencia operativa	Incremento de la productividad	(Ventas netas/N° de horas hombre)	+10% en 6 meses

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de gestión

A continuación, se presenta la caracterización del proceso de gestión, considerado un proceso estratégico esencial para la administración eficiente de Mi Dulce Atelier. Este cuadro permite identificar los elementos clave del proceso, tales como su objetivo, alcance, actividades principales, entradas, salidas, recursos involucrados y responsables. La estructuración de esta información contribuye a estandarizar las operaciones administrativas, mejorar la toma de decisiones y facilitar el control de las acciones alineadas a los objetivos institucionales.

Tabla 12: Caracterización del proceso de gestión

CARACTERIZACION DE PROCESOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de Gestión				CÓDIGO	PE-01
OBJETIVO DEL PROCESO	Coordinar, planificar y controlar los recursos y operaciones de Mi Dulce Atelier para el cumplimiento de metas estratégicas					
TIPO DE PROCESO	Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO		Administradora		
ALCANCE	Desde el establecimiento de los objetivos institucionales hasta la evaluación de indicadores clave de desempeño y la implementación de mejoras operativas					
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLIENTE		SALIDA(PRODUCTO/SERVICIO)
Alta dirección		Misión, visión y metas organizacionales	Definición de objetivos estratégicos y operativos	Equipo administrativo		Plan estratégico y operativo
Entorno externo		Información FODA y PESTEL	Asignación de recursos y presupuesto	Dirección general		Estructura organizativa definida
Personal administrativo		Recursos internos (humanos y técnicos)	Implementación de estructura organizacional y asignación de funciones	Áreas funcionales		Coordinación operativa efectiva
Sistema contable		Datos contables y de flujo de caja	Supervisión financiera y control presupuestario	Dirección y producción		Reportes financieros y seguimiento

Indicadores internos		KPI de desempeño	Evaluación de desempeño, retroalimentación y planes de mejora	Alta dirección		Informes de gestión, decisiones estratégicas, mejora continua
RECURSOS						
TALENTO HUMANO	• Administradora • Encargado operativo • Auxiliar contable	FINANCIERO	• Presupuesto mensual asignado a operaciones generales • Recursos destinados a capacitaciones, monitoreo financiero y mejoras estructurales			
		INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES	• Oficina administrativa • Archiveros, computadoras, mobiliario operativo • Documentos organizativos: organigrama, manuales y cronogramas			
		TECNOLOGÍA	• Software de planificación (Excel, Google Workspace) • Herramientas para control financiero y gestión operativa • Sistemas de comunicación interna (correo institucional, WhatsApp Business)			

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de gestión

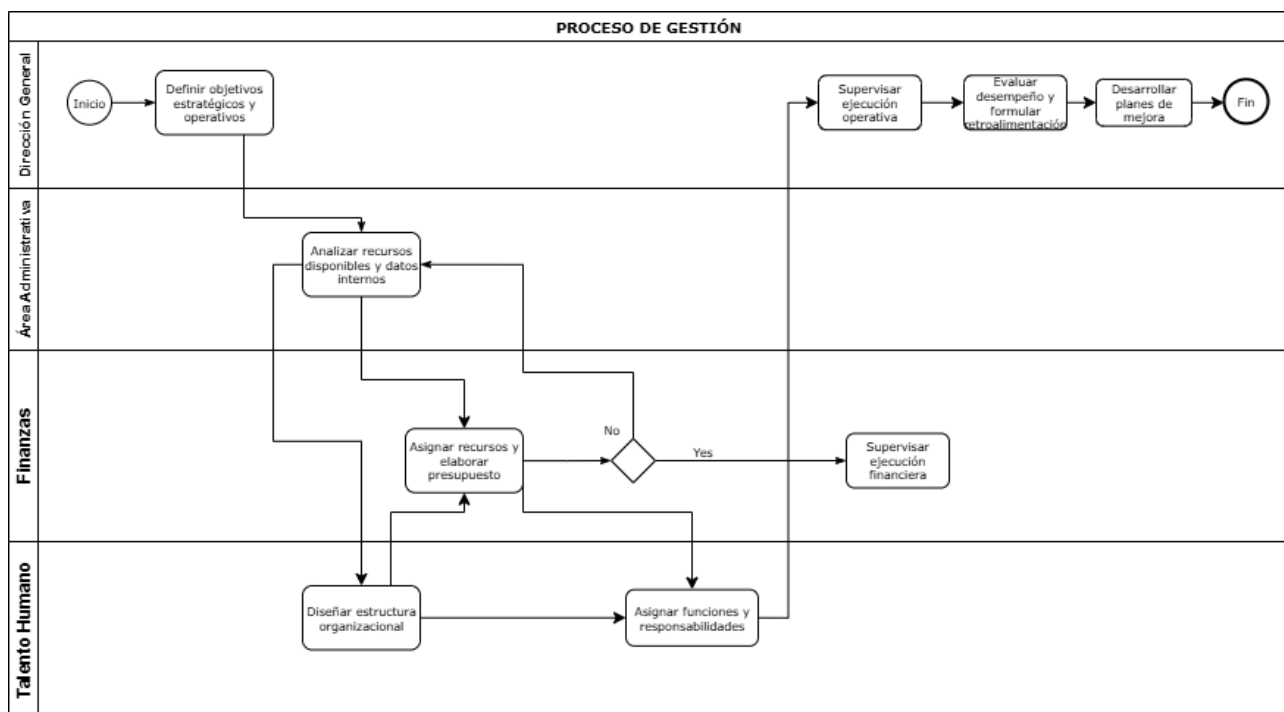
El control permite evaluar el cumplimiento de lo planificado mediante indicadores, retroalimentación y ajustes necesarios. Se divide en tres momentos: antes, durante y después.

Tabla 13: Control por etapas del proceso de gestión

Etapas	Actividades clave	Herramientas
Antes	Revisión del cronograma y recursos disponibles	Matriz de planificación
Durante	Verificación de cumplimiento diario	Checklist operativos
Después	Evaluación de indicadores y metas	Informes de gestión

Nota. La siguiente tabla muestra sobre los controles por cada etapa del proceso de gestión

Figura 3: Flujograma proceso de gestión



Nota. La siguiente figura nos demuestra el flujograma del proceso de gestión el cual fue realizado en la página Draw.io

2.2. Proceso de calidad

La planificación de la calidad permite establecer criterios y estándares que aseguren la satisfacción del cliente y la consistencia del producto. Con base en el análisis FODA y PESTEL, se diseñan estrategias y acciones medibles a corto y largo plazo para garantizar el cumplimiento

de los requisitos de calidad.

Objetivo: Garantizar que los productos cumplan con altos estándares de calidad, mejorando continuamente

Tabla 14: Análisis FODA sobre el proceso de calidad

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Productos personalizados	Preferencia por calidad premium
DEBILIDADES	AMENAZAS
Ausencia de certificaciones ISO	Variabilidad de insumos

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis FODA sobre el proceso de calidad

Tabla 15: Análisis PESTEL sobre el proceso de calidad

POLÍTICO	ECONÓMICO
La normativa gubernamental exige el cumplimiento de regulaciones estrictas en la manipulación de alimentos, lo que demanda una supervisión constante del cumplimiento sanitario	La inflación y los costos fluctuantes de materias primas, especialmente aquellas importadas, pueden afectar la estabilidad financiera y el precio final del producto
SOCIAL	TECNOLÓGICO
El consumidor actual demanda productos personalizados, artesanales y de alta calidad, además de valorar experiencias de compra memorables y atención postventa	El acceso a herramientas de control de calidad, como termómetros digitales y software de trazabilidad, permite mejorar la precisión en los estándares establecidos
ECOLÓGICO	LEGAL
Existe una tendencia creciente hacia productos sostenibles, lo que obliga a adoptar empaques ecológicos y procesos menos contaminantes	La ARCSA exige el cumplimiento de normativas específicas en etiquetado, conservación, manipulación e higiene, lo cual requiere controles documentados y verificables.

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis PESTEL sobre el proceso de calidad

Objetivos estratégicos

- Controlar la calidad desde la recepción de insumos hasta el producto final

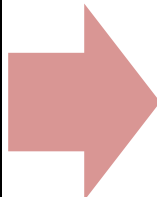
- Mejorar la satisfacción del cliente en un 15% en seis meses

Tabla 16: Metas y actividades del proceso de calidad

Nivel	Actividad	Indicador	Fórmula	Meta
Estratégico	Evaluar proveedores	Tasa de aceptación de insumos	(Insumos aceptados/total recibidos) *100	$\geq 95\%$
Operativo	Aplicar control de calidad al producto final	Cumplimiento de estándares	(Productos conformes/Total productos) *100	$\geq 90\%$
Mejora	Aplicar encuesta de satisfacción	Nivel promedio de satisfacción	(Sumatoria de puntuaciones/Total de encuestas)	$\geq 4.5/5$

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de calidad

Tabla 17: Caracterización del proceso de calidad

CARACTERIZACION DE PROCESOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de calidad				CÓDIGO	PE-02
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar que los productos cumplan con altos estándares de calidad, mejorando continuamente					
TIPO DE PROCESO	Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO		Administradora		
ALCANCE	Desde la selección de proveedores y adquisición de materia prima, hasta la entrega del producto final y seguimiento					
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLIENTE		SALIDA(PRODUCTO/SERVICIO)
Proveedores externos		Materia prima	Identificación y evaluación de proveedores	Clientes finales		Producto de alta calidad
Equipo de compras		Registro de proveedores	Negociación con proveedores	Dirección		Reporte de control de calidad
Personal de producción		Insumos en proceso	Control de calidad de insumos y materia prima	Clientes internos		Producto aprobado para comercialización
Cliente final		Feedback o quejas de clientes	Evaluación sensorial del producto final, control visual y físico del producto terminado, registro de encuestas de satisfacción y	Dirección		Informe de satisfacción del cliente, planes de mejora continua, base de datos de indicadores de calidad y satisfacción

			fidelización			
RECURSOS						
TALENTO HUMANO	• Administradora de producción • Personal de producción • Auxiliar de calidad	FINANCIERO	• Presupuesto mensual asignado a: evaluación de proveedores, adquisición de insumos de alta calidad, ejecución de pruebas y controles			
		INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES	• Área de producción • Mesas de trabajo y utensilios de cocina • Termómetros, balanza y herramientas de control sensorial • Formularios impresos para control de calidad			
		TECNOLOGÍA	• Software de gestión de calidad • Sistema de registro digital de proveedores y controles • Plataforma de encuestas en línea (para satisfacción del cliente) • Sistema de retroalimentación de quejas			

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de calidad

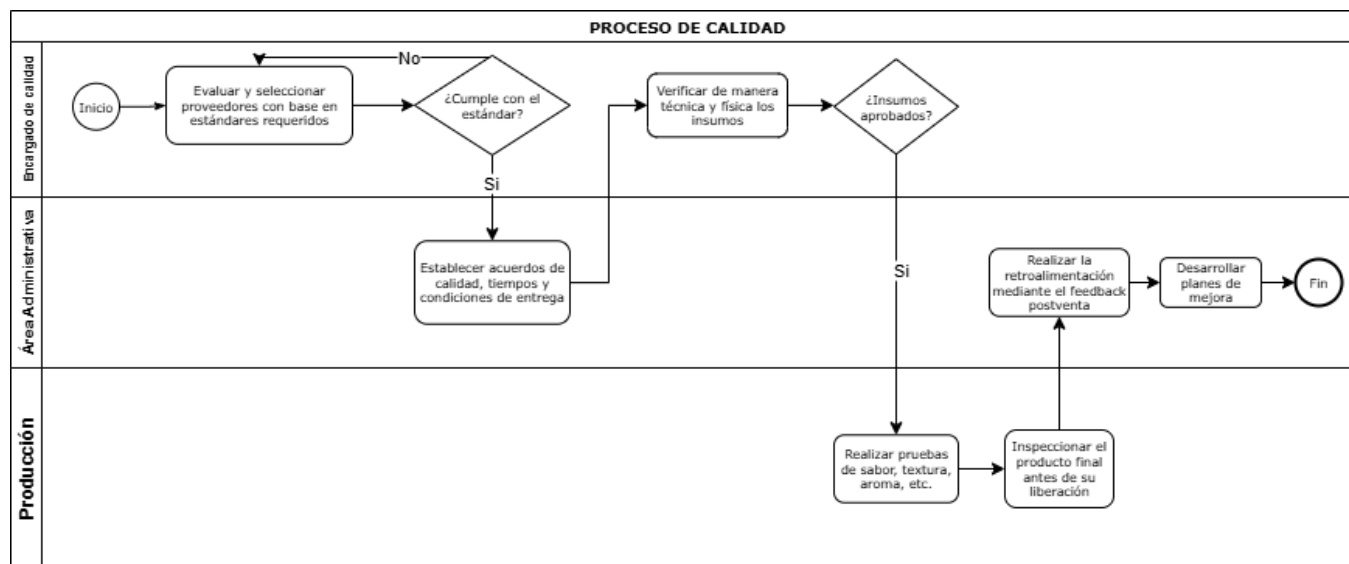
El control de calidad se realiza en tres momentos clave: antes (evaluación de insumos), durante (monitoreo del proceso productivo) y después (validación del producto y satisfacción del cliente)

Tabla 18: Control por etapas del proceso de calidad

Etapa	Actividades clave	Herramientas
Antes	Revisión de calidad de insumos	Lista de proveedores confiables
Durante	Supervisión del proceso y temperatura	Fichas técnicas de producción
Después	Análisis del producto final y encuesta	Informe de control de calidad

Nota. La siguiente tabla muestra sobre los controles por cada etapa del proceso de calidad

Figura 4: Flujograma proceso de calidad



Nota. La siguiente figura nos demuestra el flujograma del proceso de calidad el cual fue realizado en Draw.io

3. Procesos operativos

3.1. Producción

La planificación de la producción permite organizar y asignar eficientemente los recursos humanos, materiales y técnicos para cumplir con la demanda en tiempo y forma. A través de análisis FODA y PESTEL se identifican factores internos y externos que afectan la operación,

permitiendo formular objetivos estratégicos, operativos y planes de mejora que incrementen la productividad y reduzcan desperdicios

Objetivo: Asegurar la elaboración eficiente de productos con altos estándares de calidad y cumplimiento de la demanda.

Tabla 19: Análisis FODA sobre la producción

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Recetas estandarizadas	Crecimiento de demanda por calidad artesanal
DEBILIDADES	AMENAZAS
Limitación en la capacidad instalada	Aumento de costo de insumos

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis FODA sobre la producción

Tabla 20: Análisis PESTEL sobre la producción

POLÍTICO	ECONÓMICO
Políticas alimentarias que regulan la producción artesanal	Variabilidad en precios de materias primas y servicios públicos
SOCIAL	TECNOLÓGICO
Incremento en el consumo de postres personalizados y gourmet	Incorporación de maquinaria de precisión en pastelería
ECOLÓGICO	LEGAL
Reducción de desperdicios y uso de empaques ecológicos	Normativas ARCSA y exigencias de trazabilidad de procesos

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis PESTEL sobre el proceso de producción

Objetivos estratégicos

- Aumentar la eficiencia productiva mediante planificación técnica
- Disminuir tiempos improductivos por falta de recursos o insumos

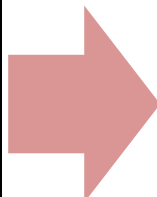
Tabla 21: Metas y actividades del proceso de producción

Nivel	Actividad	Indicador	Fórmula	Meta
Estratégico	Programar lotes semanales	Cumplimiento de plan de producción	(Lotes producidos según plan/total planificados) *100	≥95%
Operativo	Control de tiempos de producción	Productividad por hora	(Unidades producidas/Horas hombre) *100	≥50 unidades/hora
Mejora	Optimizar consumo de insumos	Índice de merma	(Kg de merma/Kg total utilizado) *100	≤3%

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de producción

A continuación, se presenta la caracterización del proceso de producción ya que este proceso constituye la base operativa de Mi Dulce Atelier, integra la planificación, asignación de recursos, ejecución técnica y control de calidad en la elaboración de productos. Su correcta gestión permite cumplir con la demanda en tiempo y forma, garantizar la eficiencia operativa y mantener los estándares definidos

Tabla 22: Caracterización del proceso de producción

CARACTERIZACION DE PROCESOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de Producción				CÓDIGO	PO-01
OBJETIVO DEL PROCESO	Asegurar la elaboración eficiente de productos con altos estándares de calidad y cumplimiento de la demanda.					
TIPO DE PROCESO	Operativo	RESPONSABLE DEL PROCESO		Repostero principal		
ALCANCE	Desde la planificación y asignación de lotes hasta la ejecución de la producción y entrega del producto para control final o almacenamiento					
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLIENTE		SALIDA(PRODUCTO/SERVICIO)
Área administrativa		Cronograma de producción	Asignación de recursos humanos y materiales	Coordinación de calidad		Lotes de producción terminados
Encargado de inventario		Insumos disponibles	Programación de lotes según demanda	Almacenamiento		Productos listos para control final
Personal operativo		Recetas estandarizadas	Ejecución de recetas bajo parámetros técnicos Control de variables críticas	Dirección operativa		Registro de producción ejecutada
RECURSOS						
TALENTO HUMANO	• Repostero principal • Asistentes de producción • Ayudantes de cocina		FINANCIERO	• Presupuesto para compras semanales de insumos • Fondos para mantenimiento de equipos		

		INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES	• Cocina industrial, hornos, batidoras, refrigeración • Mesas de trabajo, balanzas digitales, utensilios técnicos
		TECNOLOGÍA	• Cronogramas digitales, fichas técnicas • Software básico de control de producción

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de producción

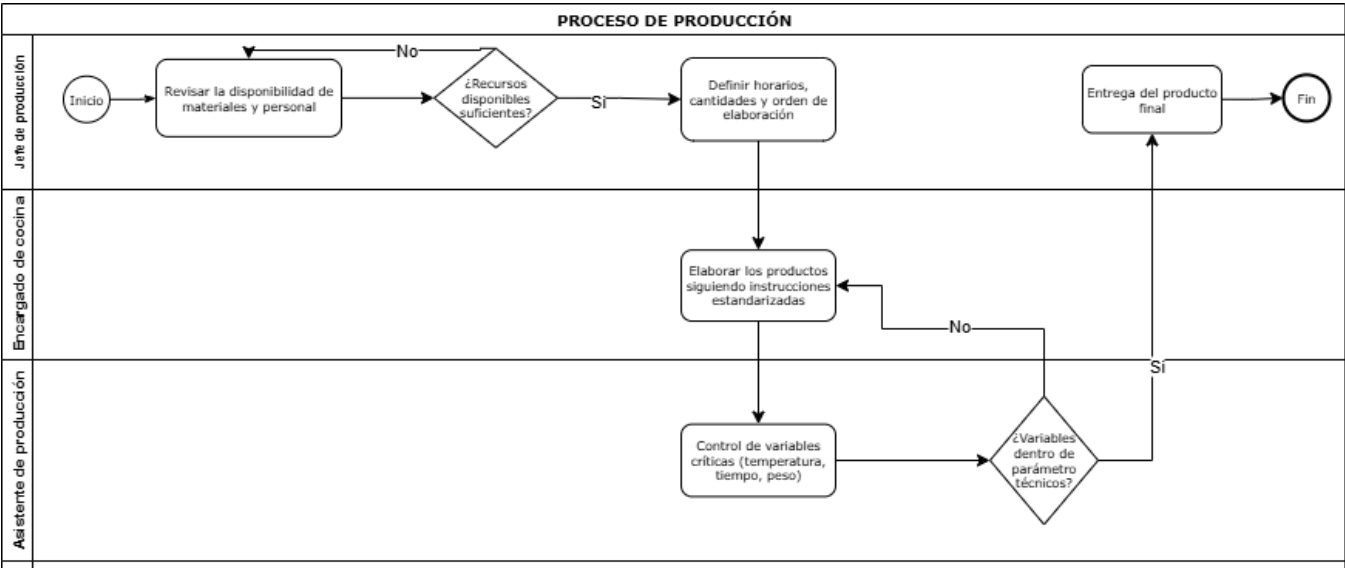
El control permite evaluar el cumplimiento de lo planificado mediante indicadores, retroalimentación y ajustes necesarios. Se divide en tres momentos: antes, durante y después.

Tabla 23: Control por etapas del proceso de producción

Etapas	Actividades clave	Herramientas
Antes	Revisión del cronograma y recursos disponibles	Matriz de planificación
Durante	Verificación de cumplimiento diario	Checklist operativos
Después	Evaluación de indicadores y metas	Informes de gestión

Nota. La siguiente tabla muestra sobre los controles por cada etapa del proceso de producción

Figura 5: Flujograma proceso de producción



Nota. La siguiente figura nos demuestra el flujograma del proceso de producción creado a través de la plataforma Draw.io

3.2.Elaboración del producto

La estandarización de procesos en la elaboración es fundamental para garantizar que los productos mantengan calidad constante. A través de la planificación técnica, análisis estratégicos, se definen protocolos que permitan establecer procedimiento homogéneos y replicables

Objetivo: Estandarizar la producción de recetas para asegurar la consistencia y homogeneidad

Tabla 24: Análisis FODA sobre el proceso de elaboración del producto

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Conocimiento técnico del personal	Crecimiento de demanda por calidad constante
DEBILIDADES	AMENAZAS
Variabilidad en ingredientes naturales	Cambios climáticos que afectan los procesos y mantenimiento de los productos

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis FODA sobre el proceso de elaboración del producto

Tabla 25: Análisis PESTEL sobre el proceso de elaboración del producto

POLÍTICO	ECONÓMICO
----------	-----------

Regulaciones sanitarias que exigen trazabilidad de procesos	Costos fluctuantes de ingredientes especializados
SOCIAL	TECNOLÓGICO
Incremento en la búsqueda de productos con recetas consistentes	Incorporación de software de producción y control de variables
ECOLÓGICO	LEGAL
Presión por reducir desperdicios y residuos del proceso	Obligatoriedad de manual de BPM y POES documentados

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis PESTEL sobre el proceso de elaboración del producto

Objetivos estratégicos

- Documentar los procesos productivos en manuales técnicos
- Disminuir la variabilidad en productos terminados

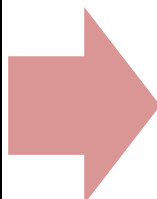
Tabla 26: Metas y actividades del proceso de elaboración del producto

Nivel	Actividad	Indicador	Fórmula	Meta
Estratégico	Aplicar recetas estandarizadas	Índice de variación del producto	$(\text{Unidades no conformes} / \text{total unidades}) * 100$	$\leq 5\%$
Operativo	Validar protocolos técnicos	Cumplimiento del protocolo	$(\text{Procedimiento aplicados} / \text{Procedimiento planificados}) * 100$	$\geq 95\%$
Mejora	Capacitar al personal en BPM	Personal capacitado	$(\text{N}^\circ \text{ capacitados} / \text{total de personas}) * 100$	100%

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de elaboración del producto

El proceso de elaboración del producto tiene como objetivo estandarizar la ejecución de recetas y asegurar una producción consistente. A través de la aplicación de procedimiento técnicos uniformes y el control de variables críticas como tiempo, temperatura e insumo, se garantiza la homogeneidad de los productos terminados. El siguiente cuadro sintetiza los elementos esenciales que conforman este proceso, contribuyendo a la sistematización y mejora continua de la operación, adicional se incluyen las fichas de procesos de los productos.

Tabla 27: Caracterización del proceso de elaboración del producto

CARACTERIZACION DE PROCESOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de Elaboración de Productos				CÓDIGO	PO-02
OBJETIVO DEL PROCESO	Estandarizar la producción de recetas para asegurar consistencia y homogeneidad					
TIPO DE PROCESO	Operativo	RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe de elaboración			
ALCANCE	Desde la ejecución técnica de recetas hasta el registro de resultados, evaluación sensorial y documentación en manuales.					
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLIENTE		SALIDA(PRODUCTO/SERVICIO)
Coordinación de producción		Fichas técnicas y recetas validadas	Ejecución de recetas estándar Control de variables críticas Evaluación sensorial y técnica	Coordinación de calidad		Productos consistentes y estandarizados
Inventario		Ingredientes dosificados	Registro de observaciones Documentación técnica y retroalimentación	Dirección operativa		Manuales actualizados y protocolos aplicados
RECURSOS						
TALENTO HUMANO	- Jefe de elaboración - Auxiliares de línea - Documentalista técnica		FINANCIERO	- Presupuesto para adquisición de ingredientes críticos - Fondos para capacitación en BPM y POES		
			INFRAESTRUC TURA,	Hornos, balanzas, termómetros, recipientes de mezcla		

		EQUIPOS Y MATERIALES	Fichas de control y hojas de evaluación
		TECNOLOGÍA	- Software de documentación de procesos - Registro digital de ejecución y no conformidades

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de elaboración de productos

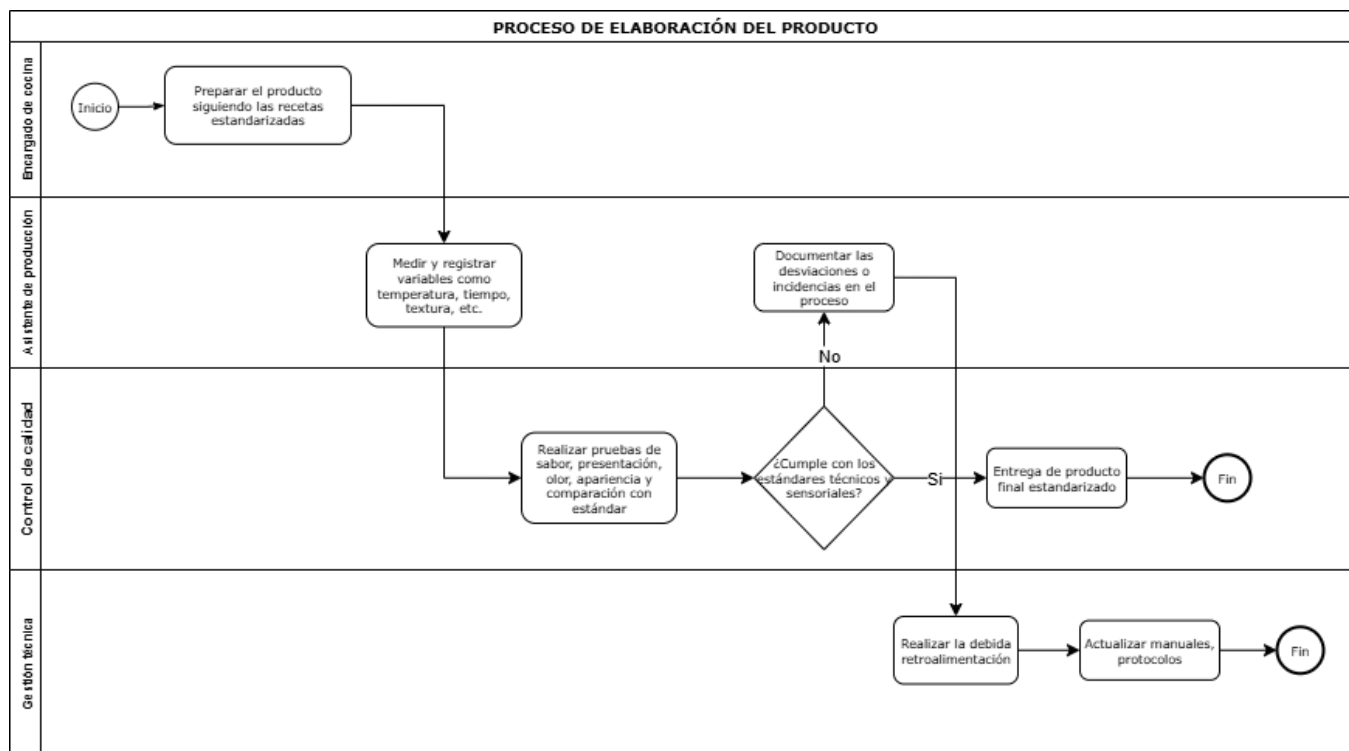
El control permite evaluar el cumplimiento de lo planificado mediante indicadores, retroalimentación y ajustes necesarios. Se divide en tres momentos: antes, durante y después.

Tabla 28: Control por etapas del proceso de elaboración del producto

Etapas	Actividades clave	Herramientas
Antes	Validación de insumos e instrumentos	Lista de ingredientes y calibración
Durante	Control de tiempo y temperatura	Fichas de elaboración
Después	Evaluación sensorial y técnica	Hojas de control de calidad

Nota. La siguiente tabla muestra sobre los controles por cada etapa del proceso de elaboración del producto

Figura 5: Flujograma proceso de elaboración del producto



Nota. La siguiente figura nos demuestra el flujograma del proceso de elaboración del producto realizado a través de Draw.io

A continuación, se presentan las fichas de los productos a realizar. De esta manera quien sea responsable de realizar los postres debe seguir de manera ordenada el siguiente proceso, incluso así se estandariza la receta de cada producto.

Tabla 29: Ficha técnica de Red Velvet

	Procedimiento	Atelier-01
	Red velvet	Fecha:
		Versión: 1.0
Dirección General	Responsable: Ayudante de pastelería	
	Procedimiento	Ingredientes
	1. Precalentar el horno a 180°C. Engrasa y enharina dos moldes redondos de 20 cm. 2. En un bol grande, mezclar la	2 tazas de harina de trigo 1 y ½ tazas de azúcar 1 cucharadita de bicarbonato de sodio

	harina, el azúcar, el bicarbonato, el cacao y la sal. 3. En otro recipiente, combinar el suero de leche, el aceite, los huevos, el colorante rojo, la vainilla y el vinagre. Batir hasta integrar bien 4. Incorporar los ingredientes húmedos a los secos y mezcla suavemente hasta obtener una masa homogénea, sin grumos. 5. Dividir la masa en los moldes y hornea durante 40-45 minutos o hasta que, al insertar un palillo en el centro, salga limpio. 6. Dejar enfriar los bizcochos en los moldes por 10 minutos, luego desmóldalos y déjalos enfriar por completo. 7. Para el frosting, batir el queso crema con el azúcar impalpable, la manteca y la vainilla hasta obtener una crema suave y esponjosa. 8. Colocar una capa de frosting entre los bizcochos y cubre toda la torta con el resto 9. Alisar con una espátula y decora a tu gusto.	1 cucharada de cacao en polvo sin azúcar 1 cucharadita de sal 1 taza de suero de leche (buttermilk) 1 taza de aceite vegetal 2 huevos grandes 2 cucharadas de colorante rojo líquido o en gel 1 cucharadita de extracto de vainilla 1 cucharadita de vinagre blanco 450 gr de queso crema para el frosting ½ taza de manteca a temperatura ambiente (para el frosting) 1 cucharadita de extracto de vainilla (para el frosting)
--	---	--

Nota. La siguiente tabla muestra cómo va a realizarse las fichas técnicas de los productos, en este caso un ejemplo es de red velvet

3.3.Control de inventario

El control de inventario es clave para garantizar la continuidad de operaciones y evitar pérdidas. Se planifican auditorías, reposiciones y uso eficiente de insumos.

Objetivo: Gestionar eficientemente insumos y productos terminados para evitar mermas

Tabla 30: Análisis FODA sobre el proceso de control de inventario

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Sistema digitalizado básico	Implementación de software más robusto
DEBILIDADES	AMENAZAS
Registro manual propenso a errores	Productos con caducidad corta

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis FODA sobre el proceso de control de inventario

Tabla 31: Análisis PESTEL sobre el proceso de control de inventario

POLÍTICO	ECONÓMICO
Regulaciones para control de inventarios sanitarios	Variación de costos por compras ineficientes
SOCIAL	TECNOLÓGICO
Mayor preferencia por productos frescos	Existencia de herramientas de control automatizado
ECOLÓGICO	LEGAL
Reducción de desperdicios como eje de sostenibilidad	Obligatoriedad de trazabilidad y fechas de vencimiento

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis PESTEL sobre el proceso de control de inventario

Objetivos estratégicos

- Minimizar mermas por caducidad o deterioro
- Mantener un inventario disponible y actualizado

Tabla 32: Metas y actividades del proceso de control de inventario

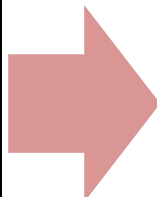
Nivel	Actividad	Indicador	Fórmula	Meta
Estratégico	Revisión periódica de inventario	Exactitud de inventario	$(\text{Stock real} / \text{stock teórico}) * 100$	$\geq 98\%$
Operativo	Auditoría de caducidades	Incidencias por vencimiento	$(\text{Insumos vencidos} / \text{total inventario}) * 100$	$\leq 1\%$
Mejora	Automatización de inventarios	Grado de digitalización	$(\text{Funcionalidades usadas} / \text{totales del})$	$\geq 80\%$

			sistema) *100	
--	--	--	---------------	--

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de control de inventario

El control de inventario representa un proceso clave para la sostenibilidad operativa de Mi Dulce Atelier, ya que permite gestionar de forma eficiente los insumos y productos terminados. Su planificación incluye auditorías periódicas, reposiciones oportunas y herramientas tecnológicas para evitar mermas, caducidades o quiebres de stock. A continuación, se detalla la caracterización del proceso, destacando sus componentes estructurales y operativos para garantizar el abastecimiento continuo.

Tabla 33: Caracterización del proceso de control de inventario

CARACTERIZACION DE PROCESOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de control de inventario				CÓDIGO	PO-03
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar eficientemente insumos y productos terminados para evitar mermas					
TIPO DE PROCESO	Operativo	RESPONSABLE DEL PROCESO		Coordinadora de inventario		
ALCANCE	Desde la clasificación y codificación de insumos hasta la auditoria, reposición y generación de alertas por vencimiento o agotamiento					
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLIENTE		SALIDA(PRODUCTO/SERVICIO)
Proveedores/Compras		Guías de remisión/Factura de insumos	Clasificación y codificación Registro en sistema Control de fechas de caducidad	Producción y Dirección		Inventario clasificado y actualizado
Área de producción		Solicitudes de uso y consumos semanales	Auditorías periódicas Reposición automática Generación de reportes de consumo	Alta dirección		Reportes de consumo, alertas, reducción de mermas
RECURSOS						
TALENTO HUMANO	• Coordinadora de inventario • Auxiliar de inventario		FINANCIERO	• Inversión en sistema de control • Presupuesto de reposición de stock		

		INFRAESTRUC TURA, EQUIPOS Y MATERIALES	• Estanterías, cámaras de refrigeración, etiquetas • Cuadernos de registro y códigos QR
		TECNOLOGÍA	• Sistema digital de inventario • Alertas automatizadas para vencimientos y mínimos

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de control de inventario

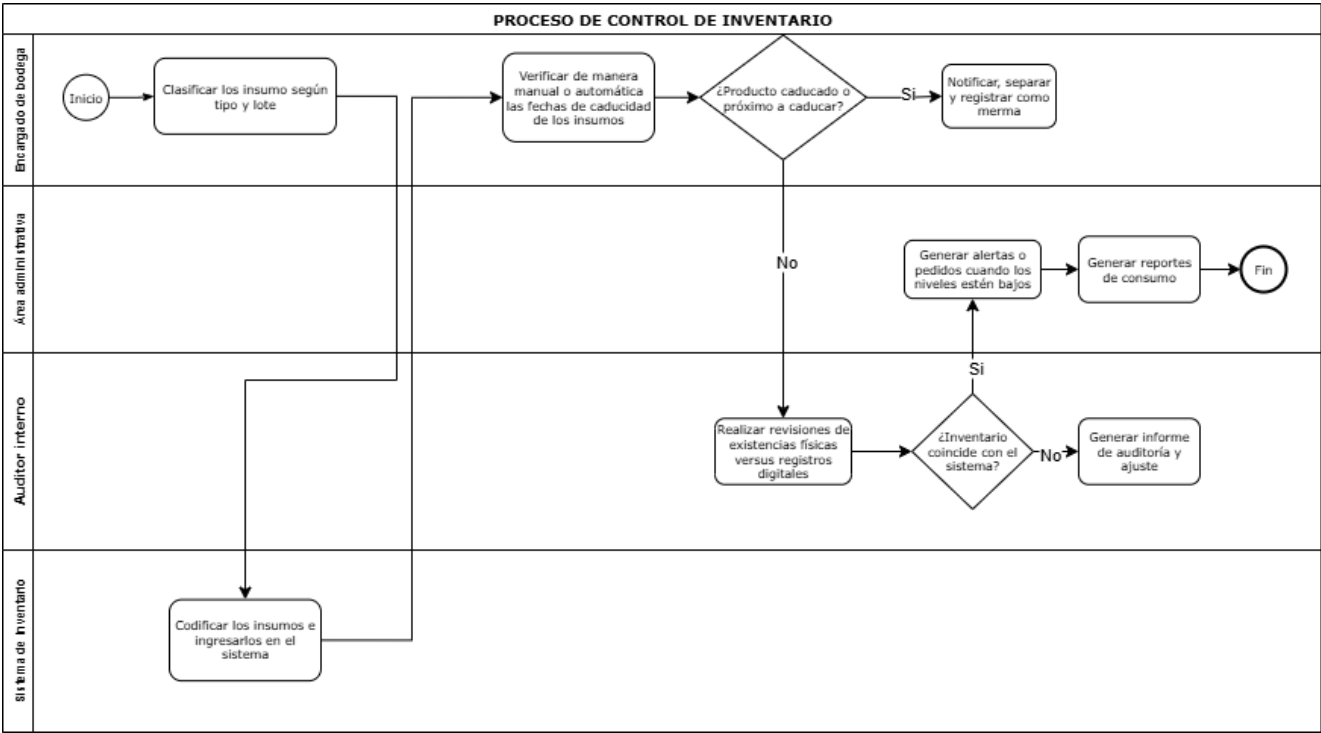
El control permite evaluar el cumplimiento de lo planificado mediante indicadores, retroalimentación y ajustes necesarios. Se divide en tres momentos: antes, durante y después.

Tabla 34: Control por etapas del proceso de control de inventario

Etapas	Actividades clave	Herramientas
Antes	Revisión de stock mínimo	Reporte histórico de consumo
Durante	Conteo físico y digital	Sistema de inventario
Después	Análisis de inconsistencias y ajuste	Informes de auditoría

Nota. La siguiente tabla muestra sobre los controles por cada etapa del proceso de control de inventario

Figura 6: Flujograma proceso de control de inventario



Nota. La siguiente figura nos demuestra el flujograma del proceso de control de inventario realizado por la plataforma Draw.io

4. Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo son fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento del sistema empresarial de Mi Dulce Atelier. Estos macroprocesos complementan la operación diaria, mejoran la eficiencia interna y contribuyen de manera directa a la satisfacción del cliente y la sostenibilidad financiera de la empresa.

Objetivo: Apoyar la operación central del negocio mediante funciones complementarias que optimicen la comunicación, el posicionamiento de marca, la atención al cliente, la logística y la gestión financiera, contribuyendo a la eficiencia integral de Mi Dulce Atelier.

Tabla 35: Análisis FODA sobre los procesos de apoyo

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Comunicación activa en redes	Incremento de demanda digital
DEBILIDADES	AMENAZAS
Limitado presupuesto en marketing	Cambios fiscales y logísticos

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis FODA sobre los procesos de apoyo

Tabla 36: Análisis PESTEL sobre los procesos de apoyo

POLÍTICO	ECONÓMICO
Regulaciones en comercia electrónico y tributación	Variabilidad en costos de entrega y publicidad digital
SOCIAL	TECNOLÓGICO
Preferencia por experiencias personalizadas y atención rápida	Herramientas de marketing y seguimiento accesibles
ECOLÓGICO	LEGAL
Uso de empaques ecológicos en entregas	Normas sobre devoluciones, promociones y publicidad ética

Nota. La siguiente tabla muestra el análisis PESTEL sobre los procesos de apoyo

Objetivos estratégicos

- Aumentar la visibilidad de la marca
- Garantizar la trazabilidad y satisfacción en entregas
- Mejorar la retroalimentación del cliente

Tabla 37: Metas y actividades de los procesos de apoyo

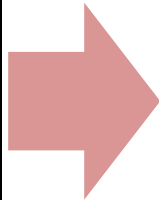
Nivel	Actividad	Indicador	Fórmula	Meta
Estratégico	Publicidad en redes	Alcance digital	(Usuarios alcanzados/total seguidores) *100	≥70%
Operativo	Gestión de pedidos	Puntualidad de entrega	(Pedidos entregados a tiempo/total pedidos)	≥95%

			*100	
Mejora	Servicio postventa	Satisfacción del cliente	(Encuestas positivas/total encuestas) *100	≥90%

Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de apoyo

Los procesos de apoyo desempeñan un rol esencial en la operatividad integral de Mi Dulce Atelier, al complementar las funciones productivas y estratégicas mediante actividades transversales que fortalecen la gestión contable, el marketing, la atención al cliente y la logística de entrega. Estas acciones, si bien no generan valor directamente sobre el producto, son clave para garantizar su sostenibilidad y satisfacción del cliente. A continuación, se presenta la caracterización general del macroproceso de apoyo, describiendo sus elementos fundamentales para estandarizar su ejecución dentro del sistema organizacional.

Tabla 38: Caracterización del proceso de apoyo

CARACTERIZACION DE PROCESOS						
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de Apoyo				CÓDIGO	PA-01
OBJETIVO DEL PROCESO	Apoyar la operación central del negocio mediante funciones complementarias que optimicen la comunicación, el posicionamiento de marca, la atención al cliente, la logística y la gestión financiera, contribuyendo a la eficiencia integral de Mi Dulce Atelier.					
TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE DEL PROCESO		Administradora y encargado de logística		
ALCANCE	Desde la planificación de estrategias de promoción y registro financiero, hasta la entrega del producto y seguimiento de la experiencia del cliente.					
PROVEEDOR		ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	CLIENTE		SALIDA(PRODUCTO/SERVICIO)
Dirección/Producción		Reportes financieros	Registro contable Análisis de costos Emisión de informes financieros	Alta dirección		Estados financieros claros y auditables
Equipo de marketing		Datos de redes y comportamiento del cliente	Creación de contenido Publicidad en redes sociales	Cliente externo		Mayor visibilidad y alcance digital

			Diseño de promociones y alianzas estratégicas			
Cliente final/ventas		Pedidos registrados y entregas programadas	Gestión de pedidos Trazabilidad y seguimiento Retroalimentación postventa (encuestas, reclamos, fidelización)	Producción y dirección		Pedidos entregados y clientes satisfechos
RECURSOS						
TALENTO HUMANO	• Administradora • Auxiliar contable • Community manager • Personal de reparto	FINANCIERO	• Presupuesto para campañas de marketing digital • Fondos operativos para logística y servicio al cliente			
		INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MATERIALES	• Oficina administrativa • Equipos informáticos y cámaras de contenido visual • Material POP, empaques ecológicos, motocicleta de reparto			

		TECNOLOGÍA	• Software contable • Redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok) • Herramientas de diseño (Canva) • Aplicaciones de seguimiento de pedidos (WhatsApp Business, hojas de rutas digitales)
--	--	-------------------	---

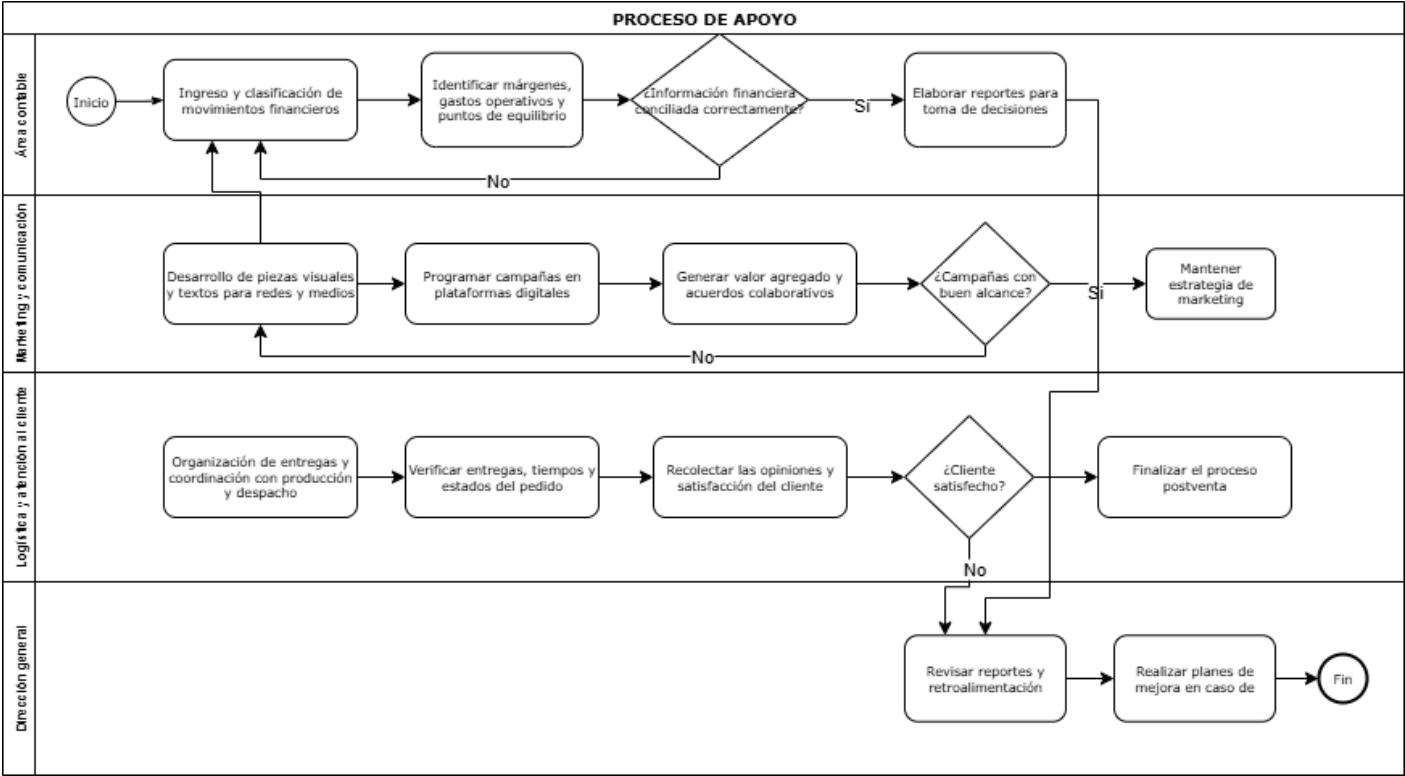
Nota. La siguiente tabla nos detalla las metas y actividades de la planificación de los procesos de apoyo

Tabla 39: Control por etapas del proceso de apoyo

Etapas	Actividades clave	Herramientas
Antes	Programación de campañas y revisión de rutas	Calendario editorial, hoja de rutas
Durante	Monitoreo de redes y entregas	Redes sociales, WhatsApp, aplicación de rutas
Después	Encuestas de satisfacción y análisis de KPIs	Formulario de Google, informes mensuales

Nota. La siguiente tabla muestra sobre los controles por cada etapa del proceso de apoyo

Figura 7: Flujograma proceso de apoyo



Nota. La siguiente figura nos demuestra el flujograma del proceso de apoyo creado a través de la plataforma Draw.io

Conclusiones

Este plan de procedimientos estratégicos para Mi Dulce Atelier enfatiza la importancia de la calidad de los materiales y la personalización de los productos, asegurando que cada etapa contribuya a la propuesta de valor de la empresa. La implementación de estos procesos potenciará la eficiencia en las transacciones y la satisfacción del cliente.

Las tareas de la empresa se administran de forma empírica y antigua, lo que dificulta y prolonga ciertos procesos como la realización de inventarios, facturación, elaboración de declaraciones fiscales, estados financieros, entre otros. Así pues, no se tiene conocimiento del estado financiero presente de la empresa.

Además, la empresa carece de estructura y supervisión interna en todos sus procedimientos, lo que dificulta su realización con efectividad y eficacia. Según sondeos llevados a cabo entre los

empleados, estos no tienen totalmente definidas sus responsabilidades, lo cual es perjudicial para la empresa dado que no contribuyen al crecimiento de la empresa.

Recomendaciones

Implementar un sistema contable que registre todas las actividades cotidianas de la compañía, permitiendo a la gerencia obtener informes que proporcionen información valiosa que simplifiquen el análisis del estado actual de la empresa y la toma de decisiones que promuevan la mejora del estado presente del negocio.

Una vez implementado un sistema contable, se podrá determinar la situación real de la compañía. Luego, se recomienda la puesta en marcha de un manual de funciones, políticas y procedimientos que respaldaría una realización eficiente de las tareas.

Es vital que cada empleado de la compañía posea sus obligaciones por escrito y sea consciente de que debe cumplirlas correctamente para contribuir a la consecución de los objetivos de la organización. Además, es crucial que cada trabajador comprenda cómo debe realizar sus funciones. La implementación de un manual de tareas y procesos generará grados de eficiencia y efectividad en la compañía.

DISCUSION

El estudio de la entrevista efectuada al equipo de Mi Dulce Atelier ha brindado una perspectiva precisa y profunda sobre los procesos operativos vigentes y las áreas que necesitan mejoras y atención. Este análisis se complementa con el contexto empresarial y el análisis FODA, facilitando la identificación de tanto las fortalezas como las debilidades a las que se enfrenta la empresa.

Es crucial identificar los procesos esenciales recepción de pedidos, fabricación de productos, supervisión de calidad y entrega y seguimiento para elaborar un mapa de procesos que represente la misión y visión de Mi Dulce Atelier. Para Mallar (2010) cada uno de estos procedimientos tiene un vínculo directo con la propuesta de valor de la compañía: generar instantes inolvidables y proporcionar productos a medida de excelente calidad.

El procedimiento estándar de gestión del servicio al cliente se basa en los principios fundamentales de atención al cliente, que incluyen 5 códigos de comportamiento aplicables a potenciales clientes, como: respeto y cordialidad, anticipación, participación en respuestas y uso de un lenguaje apropiado; de acuerdo a Mogro (2022) la adaptación desde el primer contacto no solo optimiza la experiencia del cliente, sino que también fortalece la dedicación de la compañía hacia la excelencia y el cuidado en los detalles.

Por lo expuesto, las distintas etapas del servicio al cliente conforman un flujo constante que cubre cada fase, desde el comienzo de la interacción con el cliente hasta su partida de la compañía. La meta es generar una impresión positiva en el cliente a través de una gestión eficaz, administración y entrega de productos, con el propósito de cubrir sus requerimientos (Mogro, 2022). Esta concordancia es vital, dado que una administración eficiente de estos procedimientos no solo garantiza la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la imagen de Mi Dulce

Atelier como un líder en la repostería.

Para conseguir la fidelización de potenciales clientes, el equipo de ventas debe fomentar relaciones amigables basadas en la confianza (Esquivel, 2021). Luego, se prosigue con un monitoreo y servicio postventa, garantizando la satisfacción del cliente y descubriendo posibilidades futuras (Díaz et al., 2019)

La explicación detallada de los macroprocesos de producción, ventas, servicio al cliente y logística, así como sus respectivos micro procesos, muestra la complejidad de las operaciones de Mi Dulce ATELIER. Cada macroproceso desempeña un papel crucial en el funcionamiento global de la compañía, y la incorporación de micro procesos particulares facilita una administración más minuciosa y eficaz. Los procesos relacionados presentan varias fluctuaciones, en función del producto, del consumidor y de las políticas de la empresa. En este contexto, conseguir una venta requiere la implementación de técnicas particulares que difieren dependiendo de diversos parámetros (Jarrín, 2022).

La gestión de entregas y la gestión de stock son sectores donde la aplicación de mejoras puede disminuir gastos y residuos, lo cual resulta crucial para preservar la competitividad en un mercado que cambia continuamente. Las tácticas sugeridas para tratar el derroche, tales como la organización de la producción, la formación del personal y la supervisión de inventarios, son acciones imprescindibles para la mejora de los procesos.

El ajuste de la producción según la demanda real es una estrategia proactiva que puede contribuir a reducir el exceso de productos. Además, el entrenamiento constante de los empleados no solo realza las capacidades del equipo, sino que también promueve un entorno laboral en el que la eficiencia y la calidad son primordiales. Es crucial descubrir técnicas para maximizar recursos y minimizar desechos, ya que la sostenibilidad y la responsabilidad son principios fundamentales

en la filosofía de Mi Dulce Atelier.

Es esencial incorporar descripciones minuciosas de procesos, normas de calidad, indicadores de rendimiento y protocolos de seguridad e higiene en un manual de procesos futuro para asegurar la eficiencia y utilidad de las operaciones. Estos componentes ofrecerán un esquema definido que no solo normaliza las prácticas, sino que además fomenta una cultura de calidad y responsabilidad en el seno de la compañía.

El método sugerido para la comunicación y formación del equipo acerca de los nuevos procedimientos es esencial para el triunfo de la implementación. Las capacitaciones, el acceso a la documentación y la retroalimentación constante son tácticas que simplificarán el paso hacia un sistema más ordenado y eficaz. Promover un ambiente en el cual los trabajadores puedan manifestar sus inquietudes y propuestas facilitará una mejora continua, en consonancia con el compromiso de Mi Dulce Atelier de apreciar la perspectiva de su equipo.

La información recabada mediante la entrevista y el estudio situacional muestra que Mi Dulce Atelier cuenta con una base firme para su expansión, fundamentada en la excelencia de sus productos y la dedicación de su equipo. No obstante, la ausencia de un manual estandarizado de procesos y un sistema de seguimiento eficiente son áreas que necesitan atención inmediata. La puesta en marcha de las estrategias debatidas no solo permitirá a la compañía incrementar su eficacia y minimizar los residuos, sino también fortalecer su lugar como un ícono en el ámbito de la repostería, generando instantes dulces e inolvidables para cada consumidor.

CONCLUSIONES

La elaboración y documentación del mapa de procesos de Mi Dulce Atelier son esenciales para asegurar que cada fase de la operación esté claramente delimitada y en concordancia con la misión y visión de la compañía. Identificar procedimientos esenciales, tales como la acogida de

pedidos y la producción de productos, posibilita que la compañía adapte la experiencia del cliente desde el primer contacto, garantizando que cada interacción muestre su dedicación a la calidad y el detalle. Un mapa de procesos adecuadamente organizado funcionará como una guía para todos los trabajadores, fomentando una cultura empresarial centrada en la excelencia y la satisfacción del cliente.

Es crucial definir los macroprocesos y micro procesos en Mi Dulce Atelier para mejorar las operaciones y aumentar la eficiencia. Al descomponer procesos como producción, ventas y logística, la compañía puede detectar áreas concretas en las que aplicar tácticas eficaces para disminuir residuos y optimizar la utilización de recursos. La organización de la producción según la demanda real y la formación constante del personal son estrategias esenciales que no solo disminuirán gastos, sino que también asegurarán la calidad invariable de los productos. Esto facilitará seguir siendo competitivo en un mercado activo y en expansión.

Es esencial para Mi Dulce Atelier desarrollar un manual de procesos organizado y formalizado, pues ofrecerá un esquema definido para la normalización de las operaciones. Este manual debe contener explicaciones minuciosas de cada procedimiento, normas de calidad y protocolos de seguridad, lo cual posibilitará que la compañía funcione de forma más eficaz y uniforme. La formación del personal y la comunicación eficaz acerca de estos procedimientos novedosos facilitarán el paso hacia un modelo operativo más proactivo. Así, Mi Dulce Atelier podrá garantizar la continuidad de sus operaciones y ajustarse a las exigencias fluctuantes del mercado, preservando su dedicación a la calidad y la complacencia del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcivar, M.; Garcia, L. (2021). Propuesta de Mejora al proceso Orientación y Desarrollo Estudiantil de la ESPAM “MFL”. Retrieved from <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1469/1/TTAP40D.pdf>
- Aldea, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24(1), 7–14. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/816/81668400001/81668400001.pdf>
- Arauco, k., Villavicencio, E., Huachaca, A. (2024). Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences”. Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de una entidad bancaria. Lima, Perú.
- Asem. (2025). *¿Por qué es importante el emprendimiento? - ASEM - Asociación de Emprendedores de México*. ASEM - Asociación de Emprendedores de México. https://asem.mx/blog_asem/por-que-es-importante-el-emprendimiento/#:~:text=La%20importancia%20del%20emprendimiento%20para,y%20fortalecer%20la%20cohesi%C3%B3n%20social.
- Azuero, A. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Baque, L.; Viteri, D.; Álvarez, L.; Izquierdo, A. (2020). Plan de negocio para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 120-125. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-120.pdf>
- Buitrago, J. (2014). Emprendimiento en Colombia. *Administración y Desarrollo*, 13(59). Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403431>

- Cardoni, J. Roselli, N. (2023). Propuesta de un modelo analítico de artículos de aprendizaje colaborativo a nivel universitario publicados en los últimos cinco años. *Propósitos y Representaciones*, 11(2), e1828. Retrieved from <https://doi.org/10.20511/pyr2023.v11n2.1828>
- Carvajal, M.; Ramírez, D.; Toro, A. (2020). Estructura conceptual del emprendimiento y capital social. *Revista Interfaces*, 3(2), 49–72. Retrieved from <http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/485/661>
- Chávez, K.; Traverso, P. (2017). El Emprendimiento-Ecuador Visión y Perspectivas. In *El Emprendimiento en Ecuador. Visión y Perspectivas*. Retrieved from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/emprendimiento-ecuador.pdf>
- Cisneros, A.; Guevara, A., Urdánigo, J.; Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados que apoiam a Pesquisa Científica em tempos de Pandemia. Retrieved from <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Costales, R.; Villarroel, C.; Avalos, J.; Cepeda, P. (2023). Análisis de los factores de incidencia en el fracaso de los emprendimientos en la provincia de Chimborazo, Ecuador, año 2023. Retrieved from <https://ve.scielo.org/pdf/espacios/v45n1/0798-1015-espacios-45-01-98.pdf>
- Díaz, P., Salazar, D., Vernaza, D. (2019). Factores de éxito en la gestión de ventas aplicados a establecimientos gastronómicos. *MktDESCUBRE Comercialización, Investigación y Negocios*, 1(14). Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760002/4382760002.pdf>

- Esquivel, I. (2021). E- Commerce Y proceso de ventas en la Tienda virtual Deyan creative, Callao 2021. (Univresidad César Vallejo). Univresidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83266>
- Flores, S., Núñez, A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. 2(3). Retrieved from <https://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- Garcia, J., Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. Retrieved from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf%0A>
- Gaytán, J. (2020). El plan de negocios y la rentabilidad Mercados y Negocios, (Universidad de Guadalajara, México.). Universidad de Guadalajara, México. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571864273008>
- Gómez Velázquez, K., Gálvez, D., Ferreira Lorenzo, G. (2019). Procesos de negocio en la gestión empresarial. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas., 2(3), 99–111.
- Guevara, G.; Verdesoto, A.; Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).
- Hernández, R.; Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodologíadelainvestigación.pdf>
- Jaramillo, L.; Aguirre, J. (2021). Asuntos críticos acerca del método en investigación educativa. Cinta de Moebio, (71), 150-163. Retrieved from <https://dx.doi.org/10.4067/s0717->

[554x2021000200150](#)

- Jarrín, M. (2022). Proceso de ventas del almacén de ropa americana EcuNewyork de la ciudad de Babahoyo. DSpace UTB. Retrieved from <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/11/Ley-de-Comercio-Electronico-Firmas-yMensajes-de-Datos.pdf>
- Macias, C.; Cobeña, X. (2021). Estrategias para el mejoramiento de la productividad de las microempresas relacionadas a la elaboración de pasteles. Universidad Pontificia Católica – Sede Manabí - Ecuador xcobena@puce.edu.ec. doi: doi.org/10.33386/593dp.2021.6.820
- Márquez, J.; Álvarez, V. (2024). Plan de Negocios para la implementación de la pastelería Jenny Márquez en El Cantón Paján Provincia de Manabi. YACHASUN., Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada, 8(14), 2697–3456.
- Marulanda, C., López, M.; Suárez, M. (2022). Gestión del conocimiento y procesos en las empresas del sector turístico del departamento de caldas (Colombia). Pensamiento & Gestión, 52(2). Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762022000100002&lng=en&tlng=es.%0A
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 27(2), 328-342. Retrieved from <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mogro, J. (2022). Atención al cliente en la ferretería William Lui de la parroquia Jsan Juan. DSpace UTB. Retrieved from <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11770/E-UTB-FAFICOM-000041.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Moreira, J. (2021). Mendoza Fernandez, V, M, Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Moreno, C. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones *. Revista Katharsis, 419–448. doi: <https://doi.org/10.25057/25005731.775>
- Muños, J.; Napa, Y.; Pazmiño, W.; Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. Retrieved from <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>
- Muñoz, S.; Parra, E.; Guaña, E. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/5885/588575738002/html/>
- Ramírez, G., Magaña, D., Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Rascender, Contabilidad y Gestión, 7(22), 189-208,. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/6679/667974505008/html/>
- Retegui, L. (2020). La observación participante en una redacción. Un caso de estudio La Trama de la Comunicación. Universidad Nacional de Rosario Argentina., 24(2), 103–119. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323964237006%0A>
- Ríos, C. (2024). Investigación cualitativa en el contexto de la Salud Pública: actualización de conceptos. Rev. Salud Publica Parag., 14(1), 51-58. doi: <https://doi.org/10.18004/rspp.2024.abr.08>.
- Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Escuela de Administración de Negocios, 82(9), 3. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

- Rodríguez, L., Gonzalez, J., Salazar, J. (2023). Análisis de políticas públicas de México vía su eficiencia y gasto público. *Economía: teoría y práctica*. (59), 21-46. Retrieved from <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/592023/rodriguez>
- Salgado, J. (2023). El Emprendimiento en el Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, Asunción, Paraguay., IV(2), 2789–3855.
- Sandoya, E.; Beltrán, M.; Haz, Y.; Camacho, T. (2023). Actividad Emprendedora Temprana en Ecuador y su desempeño en la economía 2019-2020. Retrieved from <https://portal.amelica.org/ameli/journal/215/2154400015/html/#:~:text=Ecuador no sólo tiene la,cuyas actividades no han concluido>.
- Serna, Y., Agualimpia, L. (2016). Caracterización de la productividad de las ebanisterías de Quibdó, Chocó-Colombia. *Entramado*., 12(2), 3. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265449670015.pdf>
- Serna, Y.; Agualimpia, L. (2016). Caracterización de la productividad de las ebanisterías de Quibdó, Chocó-Colombia. *Entramado*., 12(2), 3. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265449670015.pdf>
- Socarras, I., Trujillo, Y., Vega, R. (2018). La mejora de procesos organizacionales para proyectos de desarrollo de software. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 12(3), 177–191. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/3783/378365832013/html/>
- Terry, G.; Rue, L. (1982). *Principios de administración*. (E. Ateneo, Ed.). Buenos Aires, Argentina.
- Tomalá, H. (2020). Los factores que afectan a los emprendimientos en el Ecuador. *INNOVA Research*, 5(3), 122–133. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2.2020.1563>
- Useche, M.; Pereira, M.; Barragán, C. (2021). Retos y desafíos del emprendimiento ecuatoriano, trascendiendo a la pospandemia RETOS. *Revista de Ciencias de La Administración y*

Economía, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador., 11(22). Retrieved from
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504568573005>

Verdugo, E.; Ordoñez, C. (2023). Factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de educación media. Retrieved from
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621977178006/html/%0A>

Zambrano, L. (2023). Evaluación de la calidad del servicio al cliente: Caso de la empresa Ferreleczam. Revista San Gregorio, 1(55), 1–15. doi:
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2220>

ANEXOS

Anexos

Anexo 1

Formato de entrevista

1. ¿Qué procesos considera que necesitan ser registrados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier?
2. ¿Cómo cada uno de estos procedimientos se vincula con la visión estratégica de la empresa? ¿Podría proporcionar ejemplos concretos?
3. ¿Cuáles serían los macroprocesos fundamentales en Mi Dulce Atelier y qué microprocesos se incluyen en estos?
4. ¿Qué tácticas específicas ha puesta en marcha o percibe como imprescindibles para disminuir el derroche y potenciar la eficiencia en estos procedimientos?
5. ¿Qué componentes percibe como esenciales para incorporar en el manual de procedimientos para asegurar su eficiencia y utilidad?
6. ¿Cómo tiene previsto transmitir y capacitar a su equipo acerca de los nuevos procedimientos que se definirán en este manual?

Anexo 2

Entrevista a Gerente General

1. ¿Qué procesos considera que necesitan ser registrados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier?

Deben registrarse todos los procesos clave: compras de insumos, producción, control de calidad, ventas, marketing, distribución y atención al cliente. También los administrativos, como gestión financiera y recursos humanos.

2. ¿Cómo cada uno de estos procedimientos se vincula con la visión estratégica de la

empresa? ¿Podría proporcionar ejemplos concretos?

Cada proceso se alinea con nuestra visión de ser reconocidos por la excelencia en repostería artesanal. Por ejemplo, el control de calidad garantiza que cada producto cumpla nuestros estándares, lo que fortalece la reputación y fidelidad del cliente.

3. ¿Cuáles serían los macroprocesos fundamentales en Mi Dulce Atelier y qué microprocesos se incluyen en estos?

Macroprocesos: Producción, Comercialización, Logística y Gestión Administrativa

Microprocesos: Preparación de masas, horneado, decoración, embalaje, facturación, gestión de redes, entrega, control de inventarios

4. ¿Qué tácticas específicas ha puesto en marcha o percibe como imprescindibles para disminuir el derroche y potenciar la eficiencia en estos procedimientos?

Estandarizar recetas, medir porciones con precisión, programar compras según demanda, y utilizar fichas de producción para evitar desperdicios

5. ¿Qué componentes percibe como esenciales para incorporar en el manual de procedimientos para asegurar su eficiencia y utilidad?

El manual debe incluir: diagramas claros, responsables de cada tarea, tiempos de estándar, protocolos de calidad y medidas de seguridad.

6. ¿Cómo tiene previsto transmitir y capacitar a su equipo acerca de los nuevos procedimientos que se definirán en este manual?

Capacitar mediante talleres internos, videos demostrativos, seguimiento en el día a día hasta que el equipo domine los nuevos procedimientos.

Anexo 3

Entrevista a Encargado de Producción e Inventario

1. ¿Qué procesos considera que necesitan ser registrados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier?

Los procesos de preparación de recetas, control de porciones, almacenamiento de insumos, limpieza y mantenimiento de equipos

2. ¿Cómo cada uno de estos procedimientos se vincula con la visión estratégica de la empresa? ¿Podría proporcionar ejemplos concretos?

Mantener recetas estandarizadas y control de inventario reduce costos y asegura la uniformidad, cumpliendo con la meta de calidad constante

3. ¿Cuáles serían los macroprocesos fundamentales en Mi Dulce Atelier y qué microprocesos se incluyen en estos?

Macroprocesos: Producción y Gestión de Inventario

Microprocesos: Pesaje de ingredientes, mezclado, horneado, refrigeración, etiquetado, rotación de stock, inventario mensual

4. ¿Qué tácticas específicas ha puesto en marcha o percibe como imprescindibles para disminuir el derroche y potenciar la eficiencia en estos procedimientos?

Uso de inventarios digitales, rotación FIFO, medición exacta de insumos y programación de producción según pedidos reales

5. ¿Qué componentes percibe como esenciales para incorporar en el manual de procedimientos para asegurar su eficiencia y utilidad?

Listas de insumos, fichas técnicas de cada producto, normas de almacenamiento, protocolos de higiene y checklists de limpieza

6. ¿Cómo tiene previsto transmitir y capacitar a su equipo acerca de los nuevos procedimientos que se definirán en este manual?

Capacitaciones prácticas en cocina, acompañadas de manuales visuales y seguimiento directo durante las primeras semanas.

Anexo 4

Entrevista a Encargado de Marketing y Ventas

1. ¿Qué procesos considera que necesitan ser registrados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier?

Procesos de atención al cliente, gestión de pedidos, seguimiento de ventas, promociones y manejo de redes sociales

2. ¿Cómo cada uno de estos procedimientos se vincula con la visión estratégica de la empresa? ¿Podría proporcionar ejemplos concretos?

Un servicio rápido y amable fortalece la experiencia del cliente, apoyando la visión de ser la primera opción en repostería artesanal local. Por ejemplo, responder en menos de 2 horas a un mensaje en redes

3. ¿Cuáles serían los macroprocesos fundamentales en Mi Dulce Atelier y qué micro procesos se incluyen en estos?

Macroprocesos: Comercialización y Atención al cliente

Micro procesos: Recepción de pedidos, confirmación de pagos, diseño de campañas, actualización de redes, análisis de ventas

4. ¿Qué tácticas específicas ha puesto en marcha o percibe como imprescindibles para disminuir el derroche y potenciar la eficiencia en estos procedimientos?

Uso de plantillas para respuestas rápidas, calendario de publicaciones, promociones programadas y control digital de pedidos para evitar confusiones

5. ¿Qué componentes percibe como esenciales para incorporar en el manual de

procedimientos para asegurar su eficiencia y utilidad?

Guías para atención al cliente, protocolos de respuesta, plantillas de mensajes y procesos para el manejo de promociones y devoluciones.

6. ¿Cómo tiene previsto transmitir y capacitar a su equipo acerca de los nuevos procedimientos que se definirán en este manual?

Talleres de atención al cliente, capacitaciones en herramientas digitales y simulaciones de casos reales.

Anexo 5

Entrevista a Supervisor de Calidad y Productos Terminados

1. ¿Qué procesos considera que necesitan ser registrados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier?

Control de calidad en cada etapa: desde la recepción de insumos hasta la entrega final

2. ¿Cómo cada uno de estos procedimientos se vincula con la visión estratégica de la empresa? ¿Podría proporcionar ejemplos concretos?

Cumplir estándares de calidad respalda nuestra visión de confianza y excelencia. Ejemplo: revisar textura, sabor y presentación antes de entregar

3. ¿Cuáles serían los macroprocesos fundamentales en Mi Dulce Atelier y qué micro procesos se incluyen en estos?

Macroprocesos: Control de calidad y Despacho

Micro procesos: Inspección de insumos, revisión post-horneada, verificación de decoración, embalaje, etiquetado y control de temperatura.

4. ¿Qué estrategias utiliza para minimizar errores o ineficiencias?

Implementar listas de verificación, capacitaciones en presentación y medición de desperdicio

para ajustar procesos

5. ¿Qué componentes percibe como esenciales para incorporar en el manual de procedimientos para asegurar su eficiencia y utilidad?

Estándares visuales de cada producto, criterios de aceptación/rechazo, protocolos de manejo de productos no conformes.

6. ¿Cómo tiene previsto transmitir y capacitar a su equipo acerca de los nuevos procedimientos que se definirán en este manual?

Capacitación en línea y presencial, con ejemplos visuales y auditorías internas periódicas

Anexo 6

Entrevista a Supervisor de Calidad y Productos Terminados

1. ¿Qué procesos considera que necesitan ser registrados en el mapa de procesos de Mi Dulce Atelier?

Procesos de carga, transporte y entrega al cliente

2. ¿Cómo cada uno de estos procedimientos se vincula con la visión estratégica de la empresa? ¿Podría proporcionar ejemplos concretos?

Un reparto puntual y seguro refuerza nuestra imagen de servicio confiables. Por ejemplo, mantener los pasteles intactos durante el transporte

3. ¿Cuáles serían los macroprocesos fundamentales en Mi Dulce Atelier y qué micro procesos se incluyen en estos?

Macroprocesos: Distribución

Micro procesos: Planificación de rutas, carga segura, verificación de pedidos, entrega con comprobante, registro de entregas.

4. ¿Qué estrategias utiliza para minimizar errores o ineficiencias?

Revisar pedidos antes de salir, optimizar rutas para ahorrar tiempo y combustible, y usar embalajes que protegen el producto.

5. ¿Qué componentes percibe como esenciales para incorporar en el manual de procedimientos para asegurar su eficiencia y utilidad?

Procedimiento de carga, protocolos de trato con el cliente, pasos para verificar entregas y cuidados de transporte.

6. ¿Cómo tiene previsto transmitir y capacitar a su equipo acerca de los nuevos procedimientos que se definirán en este manual?

Entrenamientos de manejo seguro, capacitaciones en protocolos de entrega y prácticas con cargas simuladas.

Anexo 7

Formato de lista de verificación usada para observación directa

CHECKLIST			
FECHA		ÁREA OBSERVADA	
NOMBRE DEL OBSERVADOR	Dana Laís Delgado Vera	TIEMPO DE OBSERVACIÓN	
LUGAR DE OBSERVACIÓN	Mi Dulce Atelier, Manta, Manabí		
CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	Verificar el cumplimiento y aplicación de procesos clave en el área observada		
ASPECTOS PARA VERIFICAR	RESPUESTAS		
Categoría observada			

Aspecto específico	
Descripcion del hecho observado	
Comentarios o hallazgos relevantes	

Anexo 8

Listado de indicadores clave

1. Cumplimiento de metas de producción
 - Porcentaje de metas de producción alcanzadas en un periodo determinado.
 - Fórmula: $CMP = (\text{Número de productos elaborados} / \text{Productos planificados}) * 100$
2. Eficiencia del uso de recursos
 - Relación entre la cantidad de recursos utilizados (ingredientes, tiempo y personal) y la producción efectiva)
 - Fórmula: $EUR = (\text{Producción real} / \text{Recursos utilizados}) * 100$
3. Satisfacción del cliente
 - Porcentaje de clientes que califican su experiencia con los productos y servicios como satisfactoria
 - Fórmula: $SC = (\text{Número de respuestas positivas} / \text{Total de encuestas}) * 100$
4. Desviación del presupuesto
 - Porcentaje de desviación entre el presupuesto operativo planificado y el gasto real
 - Fórmula: $((\text{Gasto real} - \text{Presupuesto planificado}) / \text{Presupuesto planificado}) * 100$
5. Tiempo del ciclo de producción

- Tiempo promedio requerido para completar el ciclo de producción desde la recepción del pedido hasta la entrega

- Fórmula: $TCP = \text{Suma de tiempos de producción} / \text{Número de pedidos}$

6. Control de inventario

- Porcentaje de materias primas que se utilizan antes de su fecha de caducidad

- Fórmula: $CI = (\text{Cantidad de materias primas utilizadas antes de caducar} / \text{Total de materias primas}) * 10$