

RESUMEN EJECUTIVO

Esta memoria fue desarrollada en **ROCOFRUT S.A.**, *Romeral Confitadora de Frutas Sociedad Anónima*, con el objetivo de minimizar los elevados costos de producción del proceso de fabricación del marrasquino, un producto tradicional, que consiste en cerezas confitadas a 50 °brix, despalladas, descaroizadas y envasadas en almíbar.

Para lograr este objetivo, en primera instancia se recopiló toda la información necesaria para interiorizarse en este proceso de fabricación y se estudió la bibliografía escogida: **“GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS”** del Instituto Andaluz de Tecnología, que proporcionó las herramientas necesarias para dotar de un enfoque basado en procesos, al sistema de gestión de la empresa, con el objetivo de orientar las actividades y recursos hacia la consecución de “buenos resultados” empresariales.

Una vez sintetizada la información obtenida, se estudió el proceso en detalle y se siguió la metodología basada en la bibliografía, que consistió en cuatro pasos: En el primero, **“Identificación y secuencia de los procesos”**, se realizó la representación gráfica de la estructura de procesos que conforma el sistema de gestión de ROCOFRUT, lo que se llamó, **“Mapa de procesos”**. En el segundo, **“Descripción del proceso”**, se determinaron los criterios y métodos para asegurar que las actividades se llevan a cabo de manera eficaz, describiendo las actividades, a través de **“Diagramas de procesos”**, y luego describiendo las características, a través de **“Fichas de procesos”**, y finalmente se realizó la reflexión de las diferencias entre procesos y procedimientos. En el tercer paso, **“Seguimiento y medición del proceso”**, se caracterizaron las actividades a un mayor nivel de detalle, conociendo sus indicadores y realizando el control de ellas a través de los resultados. En el cuarto y último paso, **“Mejora del proceso”**, una vez establecidos los procesos que no alcanzaban los resultados esperados y una vez detectadas las ineficiencias, se siguió el ciclo de mejora continua, o ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar, actuar), pero sólo se desarrolló la etapa de planificación, lo que permitió finalmente proponer tres alternativas de mejora para disminuir los costos de producción del proceso de fabricación del marrasquino.