



Caso de estudio: *Helados de Los Altos, S.A de C.V.*



El Señor González quiere formalizar su negocio de helados (Helados de Los Altos, S.A de C.V.), debido al crecimiento que ha tenido desde que comenzó con sus labores en 2010, y recurre a usted como experto en desarrollo organizacional, para recibir orientación profesional acerca de cómo estructurar su negocio.

- **Giro de la empresa**

Industrial – manufacturera (transforma materia prima en producto terminado).

- **Sector**

Secundario (transforma la materia prima en bienes o productos de consumo).

- **Área de trabajo**

Zona metropolitana de Guadalajara.

- **Valores implícitos de la organización**

Responsabilidad, compromiso y trabajo colaborativo.



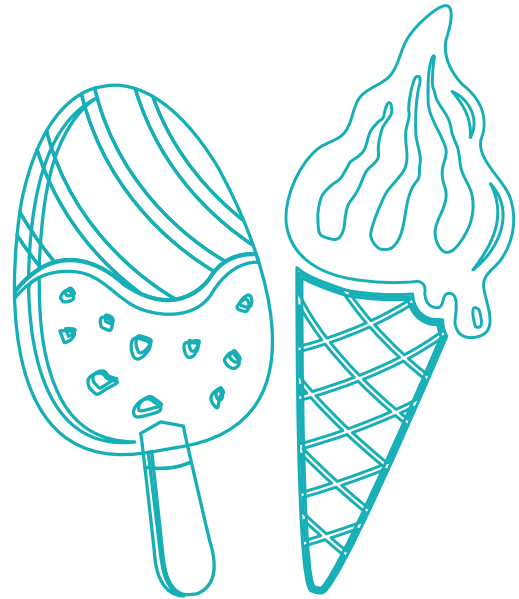
• Antecedentes

El Señor González es un hombre determinado que, en 2010 inicio con un pequeño negocio de helados. Al inicio solo ofrecía 3 sabores de helado (fresa, vainilla y chocolate) y su distribución era mediante carritos en algunos puntos estratégicos de la Ciudad de Guadalajara.

Para 2012, las ventas se habían disparado y el Señor González rentó un establecimiento como nevería, lo acondicionó y rápidamente se convirtió en el lugar de moda para los jóvenes y adolescentes, por la diversificación de sabores y el concepto innovador y creativo de su establecimiento.

En 2015, dejó de lado los carritos de helados y abrió 2 neverías más ahora abarcando más territorio dentro de la zona metropolitana de la ciudad. Fue en 2018 cuando introdujo su producto a algunas tiendas de autoservicio, ya con un gran surtido de sabores y una marca posicionada en la ciudad.

A mediados de 2019, debido al crecimiento alcanzado, el Señor González se dio cuenta de que su empresa no tenía una estructura formal, sus empleados jugaban cualquier rol que se necesitara y la productividad podía ser más alta. Así que decidió recurrir a usted para elaborar estrategias, estructurar formalmente el negocio y finalmente posicionarse en otras regiones del estado de Jalisco y las colindantes de otros estados. Sin embargo, teme que la formalización de la empresa tenga consecuencias negativas en sus empleados debido a que se resistan al cambio, por lo que, pide lo siguiente:



• Actividad

1. Redacte la misión, visión y establezca los valores organizacionales (de manera formal).

2. Elaborar la estructura jerárquica (organigrama) de la empresa, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- El organigrama deber ser sencillo y uniforme (color, cargos y tamaño).
- Las conexiones deben relacionar la unidad jerárquica correspondiente.
- Es importante identificar cada una de las líneas y lo que representan (comités, línea de autoridad funcional, relación de unidades desconcentradas o descentralizadas, etc.)