



**ESCUELA SUPERIOR POLTÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA**  
**EMPRESA G&S INGENIEROS CIA. LTDA. – LATACUNGA**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**JESSICA ALEXANDRA CHICAIZA ALARCÓN**

Riobamba- Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLTÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA**  
**EMPRESA G&S INGENIEROS CIA. LTDA. – LATACUNGA**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:** JESSICA ALEXANDRA CHICAIZA ALARCÓN

**DIRECTOR:** Ing. STALIN EFRÉN ARGUELLO ERAZO, PH.D.

Riobamba- Ecuador

2023

© 2023, Jessica Alexandra Chicaiza Alarcón

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jessica Alexandra Chicaiza Alarcón, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de enero de 2023

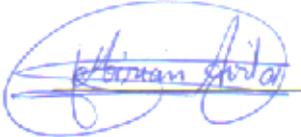


**Jessica Alexandra Chicaiza Alarcón**

**C.I. 175312389-0**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo Proyecto de Investigación, **DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA G&S INGENIEROS CIA. LTDA. - LATACUNGA**, realizado por la señorita: **JESSICA ALEXANDRA CHICAIZA ALARCÓN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Lcda. Luz Miriam Ávila Pesantez <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-01-17
Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo, PH.D. <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2023-01-17
Lcdo. Iván Giovanni Bonifaz Arias <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>		2023-01-17

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de Titulación está dedicado primeramente a Dios y la Virgen De Las Mercedes, por darme la sabiduría necesaria para poder superar cualquier obstáculo que se presentó y cumplir con la meta que me propuse.

A mis padres Sandra Alarcón y Rodrigo Chicaiza, ya que sin ellos nada de esto sería posible, quienes son mi mayor ejemplo a seguir, por enseñarme unos excelentes valores y principios sobre todo la humildad.

A mis hermanos Vanessa y Cristian gracias por esas enseñanzas, consejos y cariño, a mis 2 sobrinos Sebas y Daniel por los momentos de locura tan hermosos que hemos compartido.

Jessica

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada una de las personas que fui conociendo poco a poco en mi vida Universitaria la misma que hemos compartido cada momento tal vez de risas, enojos, tristezas, pero siempre con la finalidad de aprender y crecer como persona.

A mis padres y hermanos que con sus palabras de ánimo a que no me rinda porque tengo que regresar a mi tierra con el título, a mi enamorado Andy por su apoyo y ayuda incondicional que me brindaba a cada instante, motivándome para que pueda cumplir mi sueño son ellos a los que les debo cada uno de mis logros y quienes me han sabido orientar para que pueda culminar mi carrera.

A la ciudad de Riobamba, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la carrera de Administración de Empresas por ser mi segundo hogar, en donde me permitió conocer su cultura, tradiciones y unos excelentes profesionales con quienes puede compartir grandes enseñanzas tanto para la vida personal como profesional.

Jessica

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INDICE DE ANEXOS .....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1	Planteamiento del Problema .....	2
1.2	Limitaciones y delimitaciones .....	3
1.2.1.	<i>Limitaciones</i> .....	3
1.2.2.	<i>Delimitaciones</i> .....	3
1.3	Problema General de Investigación.....	3
1.4	Problemas específicos de investigación .....	3
1.5	OBJETIVOS .....	3
1.5.1	<i>Objetivo General</i> .....	3
1.5.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	3
1.6	Justificación .....	4
1.6.1	<i>Justificación teórica:</i> .....	4
1.6.2	<i>Justificación metodológica:</i> .....	4
1.6.3	<i>Justificación práctica</i> .....	4

### CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO .....	5
2.1.	Antecedentes de Investigación .....	5
2.2.	Referencias Teóricas .....	6
2.2.1.	<i>Manual</i> .....	6
2.2.2.	<i>¿Qué es un reglamento?</i> .....	7
2.2.3.	<i>Procesos</i> .....	7
2.2.4.	<i>Manual de Procesos</i> .....	8
2.2.5.	<i>Procesos administrativos</i> .....	8
2.2.6.	<i>Fases del Proceso Administrativo</i> .....	9

2.2.6.1.	<i>Fase de la planificación</i> .....	9
2.2.6.2.	<i>Fase de la Organización</i> .....	9
2.2.6.3.	<i>Fase de Dirección</i> .....	10
2.2.6.4.	<i>Fase de Control</i> .....	11
2.2.7.	<b><i>¿Qué es una actividad?</i></b> .....	11
2.2.8.	<b><i>¿Qué es procedimiento?</i></b> .....	12
2.2.9.	<b><i>Flujograma</i></b> .....	12
2.2.10.	<b><i>Ficha de procesos</i></b> .....	13
2.2.11.	<b><i>Ficha de indicadores</i></b> .....	14
2.2.12.	<b><i>Mapa de procesos</i></b> .....	14
2.2.13.	<b><i>Tipos de Procesos</i></b> .....	16
2.2.13.1.	<i>Procesos estratégicos</i> .....	16
2.2.13.2.	<i>Procesos operativos</i> .....	16
2.2.13.3.	<i>Procesos de soporte</i> .....	16
2.2.13.4.	<i>Procesos por lotes</i> .....	17
2.2.13.5.	<i>Procesos de fabricación continua</i> .....	17
2.2.13.6.	<i>Procesos en cadena</i> .....	17
2.2.13.7.	<i>Procesos por proyectos</i> .....	17
2.2.13.8.	<i>Tipos de procesos artesanales</i> .....	18
2.2.13.9.	<i>Tipos de procesos tecnológicos</i> .....	18
2.2.13.10.	<i>Tipos de procesos informáticos</i> .....	18
2.2.14.	<b><i>Macro procesos</i></b> .....	18
2.2.15.	<b><i>Micro procesos</i></b> .....	19
2.2.16.	<b><i>¿Qué es desempeño laboral?</i></b> .....	20
2.2.17.	<b><i>Tipos de evaluación del desempeño laboral</i></b> .....	20
2.2.17.1.	<i>Evaluación de 360°</i> .....	20
2.2.17.2.	<i>Evaluación de 270°</i> .....	20
2.2.17.3.	<i>Evaluación de 180°</i> .....	21
2.2.17.4.	<i>Evaluación de 90°</i> .....	21
2.2.18.	<b><i>Características del desempeño laboral</i></b> .....	21
2.2.18.1.	<i>Resultados</i> .....	21
2.2.18.2.	<i>Relevante para la meta organizacional</i> .....	21
2.2.18.3.	<i>Multidimensionalidad</i> .....	22
2.2.18.4.	<i>Comportamientos específicos y no específicos de la tarea</i> .....	22
2.2.18.5.	<i>Esfuerzo</i> .....	22
2.2.18.6.	<i>Trabajo en equipo</i> .....	22
2.2.19.	<b><i>Finalidad e importancia de una evaluación de desempeño</i></b> .....	23

2.2.20.	<i>Área Administrativa</i> .....	23
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>3.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2.</b>	<b>Nivel de Investigación</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2.1.</b>	<i>Descriptivo</i> .....	<b>24</b>
<b>3.3.</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	<b>24</b>
<b>3.3.1.</b>	<b>Según la manipulación de la variable independiente</b> .....	<b>24</b>
<b>3.3.1.1.</b>	<i>No Experimental</i> .....	<b>24</b>
<b>3.3.2.</b>	<i>Según las intervenciones en el trabajo</i> .....	<b>25</b>
<b>3.3.2.1.</b>	<i>Transversal</i> .....	<b>25</b>
<b>3.4.</b>	<b>Tipo de estudio</b> .....	<b>25</b>
<b>3.4.1.</b>	<i>Investigación de campo</i> .....	<b>25</b>
<b>3.4.2.</b>	<i>Investigación documental</i> .....	<b>25</b>
<b>3.5.</b>	<b>Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra</b> .....	<b>25</b>
<b>3.6.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	<b>26</b>
<b>3.6.1.</b>	<i>Método</i> .....	<b>26</b>
<b>3.6.1.1.</b>	<i>Inductivo</i> .....	<b>26</b>
<b>3.6.2.</b>	<i>Técnicas</i> .....	<b>26</b>
<b>3.6.2.1.</b>	<i>Encuesta</i> .....	<b>26</b>
<b>3.6.3.</b>	<i>Instrumentos</i> .....	<b>26</b>
<b>3.6.3.1.</b>	<i>Cuestionarios</i> .....	<b>26</b>
<b>3.7.</b>	<b>Idea a defender</b> .....	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>4.</b>	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
<b>4.1.</b>	<b>Resultados</b> .....	<b>28</b>
<b>4.1.1.</b>	<i>Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa G&amp;S Ingenieros Cía. Ltda.- Latacunga</i> .....	<b>28</b>
<b>4.1.2.</b>	<i>Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa G&amp;S Ingenieros Cía. Ltda.- Latacunga</i> .....	<b>38</b>
<b>4.2.</b>	<b>Discusión de resultados</b> .....	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO V</b>		
<b>5.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	<b>41</b>

<b>5.1.</b>	<b>Propuesta .....</b>	<b>41</b>
5.1.1.	<i>Título .....</i>	41
5.1.2.	<i>Objetivo .....</i>	41
5.1.3.	<i>Alcance.....</i>	41
5.1.4.	<i>Beneficios que proporciona.....</i>	41
5.1.5.	<i>Pasos para la propuesta.....</i>	41
5.1.6.	<i>Diagnóstico de la empresa.....</i>	42
5.1.7.	<i>Análisis situacional de la empresa G&amp;S Ingenieros Cía. Ltda.....</i>	42
5.1.7.1.	<i>Análisis FODA.....</i>	42
5.1.7.2.	<i>Matriz EFE .....</i>	43
5.1.7.3.	<i>Matriz EFI .....</i>	44
5.1.8.	<i>Reseña Histórica de la Organización.....</i>	44
5.1.8.1.	<i>Misión.....</i>	45
5.1.8.2.	<i>Visión.....</i>	45
5.1.8.3.	<i>Objetivos propuestos .....</i>	45
5.1.8.4.	<i>Valores Corporativos propuestos .....</i>	45
5.1.8.5.	<i>Organigrama estructural de la empresa .....</i>	46
5.1.9.	<i>Organigrama Estructural Sugerido .....</i>	47
5.1.10.	<i>Cuadro Directivo.....</i>	48
5.1.11.	<i>Mapa de Procesos .....</i>	49
5.1.12.	<i>Manual de funciones .....</i>	50
5.1.13.	<i>Procesos Estratégicos .....</i>	57
5.1.13.1.	<i>Ficha de proceso de Planificación .....</i>	57
5.1.13.2.	<i>Diagrama de flujo del Proceso de Planificación.....</i>	58
5.1.13.3.	<i>Ficha de indicador del Proceso de Planificación Estratégica .....</i>	59
5.1.14.	<i>Procesos Operativos.....</i>	60
5.1.14.1.	<i>Ficha de proceso del Proceso de Compra.....</i>	60
5.1.14.2.	<i>Diagrama de flujo del Proceso de Compra.....</i>	61
5.1.14.3.	<i>Ficha de indicador del Proceso de Compra.....</i>	63
5.1.14.4.	<i>Ficha de Proceso de Recepción de Materiales.....</i>	63
5.1.14.5.	<i>Diagrama de flujo de Recepción de Materiales .....</i>	64
5.1.14.6.	<i>Ficha de Indicador de Recepción de materiales .....</i>	65
5.1.14.7.	<i>Ficha de proceso del Proceso de Ventas.....</i>	65
5.1.14.8.	<i>Diagrama de flujo del Proceso de Venta.....</i>	66
5.1.14.9.	<i>Ficha de indicador del Proceso de Ventas.....</i>	67
5.1.14.10.	<i>Ficha de Proceso de Instalación.....</i>	67
5.1.14.11.	<i>Diagrama de Flujo del Proceso de Instalación .....</i>	68

5.1.14.12. <i>Ficha de Indicador del Proceso de Instalación</i> .....	69
<b>5.1.15. Procesos de Apoyo</b> .....	<b>69</b>
5.1.15.1. <i>Ficha de Proceso del Proceso de Facturación</i> .....	69
5.1.15.2. <i>Diagrama de Flujo del Proceso de Facturación</i> .....	70
5.1.15.3. <i>Ficha de Indicar del Proceso de Facturación</i> .....	71
5.1.15.4. <i>Ficha de Proceso del proceso de Recepción y Archivo de Documentos Financieros</i> .	71
5.1.15.5. <i>Diagrama de Flujo del proceso de Recepción y Archivo de documentos</i> .....	72
5.1.15.6. <i>Ficha de Indicador del proceso de Recepción y Archivo de Documentos Financieros</i> ..	73
5.1.15.7. <i>Ficha de proceso de Contratación del personal</i> .....	73
5.1.15.8. <i>Diagrama de flujo de proceso de contratación del personal</i> .....	74
5.1.15.9. <i>Ficha de Indicador del Procesos de Contratación del personal</i> .....	75
5.1.15.10. <i>Ficha de Proceso de Elaboración de la Nómina del Personal</i> .....	76
5.1.15.11. <i>Diagrama de Flujo del proceso de Elaboración de Nómina del Personal</i> .....	77
5.1.15.12. <i>Ficha de Indicador del proceso de Elaboración de Nomina del Personal</i> .....	78
<b>5.1.16. Cronograma sugerido de actividades</b> .....	<b>79</b>
<b>5.1.17. Presupuesto Estimado</b> .....	<b>80</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>81</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Beneficios para la Gestión de Calidad .....	13
<b>Tabla 2-1:</b>	Ficha de Procesos.....	13
<b>Tabla 3-1:</b>	Ficha de Indicador.....	14
<b>Tabla 1-3:</b>	Conocimiento de Actividad de la Empresa.....	28
<b>Tabla 2-3:</b>	Desempeño de las actividades acorde al contrato .....	29
<b>Tabla 3-3:</b>	Existencia de un Manual de Procesos Administrativos .....	30
<b>Tabla 4-3:</b>	Utilidad de un Manual de Procesos Administrativos.....	31
<b>Tabla 5-3:</b>	Entrega de un Manual de Procesos Administrativos.....	32
<b>Tabla 6-3:</b>	Implementación de un Manual de Procesos Administrativos .....	33
<b>Tabla 7-3:</b>	Conocimiento de los Procesos de las actividades diarias.....	33
<b>Tabla 8-3:</b>	Facilitación y Ejecución correcta de las actividades.....	34
<b>Tabla 9-3:</b>	Capacitaciones al Personal.....	35
<b>Tabla 10-3:</b>	Acelerar y Mejorar el Desempeño Laboral.....	36
<b>Tabla 11-3:</b>	Procesos que conocen .....	37
<b>Tabla 12-3:</b>	Diagnóstico de la Empresa.....	42
<b>Tabla 13-3:</b>	Análisis FODA.....	42
<b>Tabla 14-3:</b>	Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).....	43
<b>Tabla 15-3:</b>	Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) .....	44
<b>Tabla 16-3:</b>	Cuadro Directivo.....	48
<b>Tabla 17-3:</b>	Ficha del Proceso Administrativo .....	57
<b>Tabla 18-3:</b>	Ficha de Indicador del Proceso Administrativo .....	59
<b>Tabla 19-3:</b>	Ficha de Proceso de Compra.....	60
<b>Tabla 20-3:</b>	Ficha de Indicador del Proceso de Compra .....	63
<b>Tabla 21-3:</b>	Ficha de Proceso de Recepción de Materiales .....	63
<b>Tabla 22-3:</b>	Ficha de Indicador de Recepción de materiales.....	65
<b>Tabla 23-3:</b>	Ficha del Proceso de Ventas .....	65
<b>Tabla 24-3:</b>	Ficha de indicador del Proceso de Ventas .....	67
<b>Tabla 25-3:</b>	Ficha del Proceso de Facturación.....	67
<b>Tabla 26-3:</b>	Proceso de Indicador del Proceso de Facturación.....	67
<b>Tabla 27-3:</b>	Ficha de Proceso de Instalación.....	67
<b>Tabla 28-3:</b>	Proceso de Instalación.....	68
<b>Tabla 29-3:</b>	Ficha de Indicador del Proceso de Instalación.....	69
<b>Tabla 30-3:</b>	Ficha de Proceso de Recepción de Ofertas .....	70
<b>Tabla 31-3:</b>	Ficha de Proceso de Recepción de Ofertas .....	70

<b>Tabla 32-3:</b>	Ficha del Proceso de Recepción y Archivo de documentos .....	71
<b>Tabla 33-3:</b>	Proceso de Recepción y Archivo de documentos .....	72
<b>Tabla 34-3:</b>	Ficha de Indicador del proceso de Recepción y Archivo de documentos.....	73
<b>Tabla 35-3:</b>	Ficha del Proceso de Contratación del Personal .....	73
<b>Tabla 36-3:</b>	Ficha de Indicador del Proceso de Contratación del Personal .....	75
<b>Tabla 37-3:</b>	Ficha de Proceso de Elaboración de la Nómina del Personal .....	76
<b>Tabla 38-3:</b>	Ficha de Indicador del Proceso de Elaboración de Nómina del personal .....	78
<b>Tabla 39-3:</b>	Cronograma sugerido de actividades .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-4:</b> Conocimiento de la Actividad de la Empresa .....	28
<b>Gráfico 2-4:</b> Desempeño de las actividades acorde al contrato .....	29
<b>Gráfico 3-4:</b> Existencia de una Manual de Procesos Administrativos .....	30
<b>Gráfico 4-4:</b> Utilidad de un Manual de Procesos Administrativos .....	31
<b>Gráfico 5-4:</b> Entrega de un Manual de Procesos Administrativos .....	32
<b>Gráfico 6-4:</b> Conocimiento de los Procesos de las actividades diarias .....	33
<b>Gráfico 7-4:</b> Facilitación y Ejecución correcta de las actividades .....	34
<b>Gráfico 8-4:</b> Capacitaciones al Personal .....	35
<b>Gráfico 9-4:</b> Acelerar y Mejorar el Desempeño Laboral .....	36
<b>Gráfico 10-4:</b> Procesos que conocen.....	37
<b>Gráfico 11-4:</b> Organigrama Estructural .....	47
<b>Gráfico 12-4:</b> Mapa de Procesos .....	49
<b>Gráfico 1-5:</b> Proceso de Planificación .....	58
<b>Gráfico 2-5:</b> Proceso de Compra.....	62
<b>Gráfico 3-5:</b> Proceso de Recepción y almacenamiento de materiales .....	64
<b>Gráfico 4-5:</b> Proceso de Ventas .....	66
<b>Gráfico 5-5:</b> Proceso de Instalación .....	68
<b>Gráfico 6-5:</b> Proceso de Facturación.....	70
<b>Gráfico 7-5:</b> Proceso de Recepción y Archivo de documentos.....	72
<b>Gráfico 8-5:</b> Proceso de Contratación del Personal .....	75
<b>Gráfico 9-5:</b> Proceso de Elaboración de Nomina del Personal .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b> Proceso Administrativo.....	8
<b>Figura 2-1:</b> Mapa de Procesos .....	15
<b>Figura 1-4:</b> Logotipo de G&S Ingenieros Cía. Ltda .....	44

## **INDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** FORMATO DE ENCUESTAS ELABORADAS

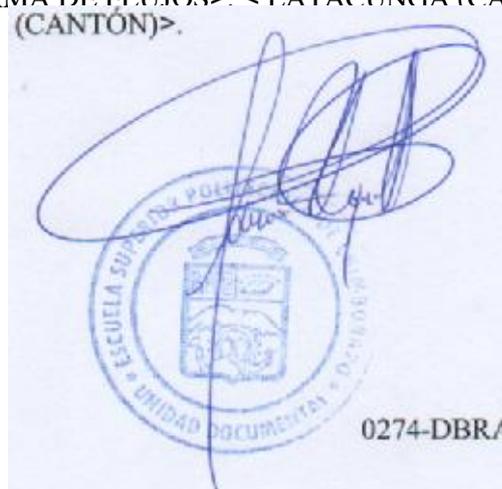
**ANEXO B:** ENCUESTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA

**ANEXO C:** ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA

## RESUMEN

El objetivo de este proyecto de investigación fue diseñar un Manual de Procesos Administrativos para la Empresa G&S Ingenieros CIA. LTDA- Latacunga para mejorar el desempeño laboral, para lo cual se realizó un estudio a fin de conocer la situación Administrativa vigente que posee la institución. Por tanto, la metodología de investigación que se implementó se basó: en un enfoque mixto, de campo y documental, a fin de identificar y describir los elementos necesarios para la elaboración del manual de procesos Administrativos que contribuyan a determinar estrategias que ayuden a dar solución los problemas identificados en la Empresa, las mismas que podrán ser cuantificables a través de herramientas y técnicas de investigación de campo como la encuesta aplicada a cada uno de los colaboradores y el gerente general de la Empresa. De esta manera se obtuvo como resultado que la Institución carece de una adecuada planeación estratégica que permita direccionar y tener un control de sus actividades optimizando sus recursos, de igual modo a falta de un adecuado direccionamiento estratégico se ha visto la disminución progresiva del desempeño laboral. Por lo cual, es necesario diseñar un manual de procesos que contenga; manual de funciones, responsabilidades y procedimientos, mapa de procesos y sus respectivos diagramas de flujos mejorando el desempeño laboral de sus colaboradores y por ende la calidad del servicio prestado, alcanzando resultados satisfactorios cumpliendo con objetivos y metas previamente planteadas. Por lo que se recomienda su pronta aplicación.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <DESEMPEÑO LABORAL>, <MAPA DE PROCESOS>, <DIAGRAMA DE FLUJOS>. <LATACUNGA (CANTÓN)>.



31-01-2022

0274-DBRA-UPT-2023

## **ABSTRACT**

This research project aimed to design an Administrative Processes Manual for the company G&S Ingenieros CIA. LTDA- Latacunga to improve work performance, for which a study was conducted to know the current administrative situation of the institution. Therefore, the research methodology implemented was based on a mixed approach, field, and documentary to identify and describe the necessary elements for the development of the manual of administrative processes that contribute to determining strategies to help solve the problems identified in the company, the same that may be quantifiable through field research tools and techniques such as the survey applied to each of the employees and the general manager of the company. As a result, it was found that the institution needs more strategic planning to direct and control its activities and optimize its resources; likewise, the lack of an adequate strategic direction has led to a progressive decrease in work performance. Therefore, it is necessary to design a process manual containing: a manual of functions, responsibilities, procedures, process map, and their respective flowcharts to improve the work performance of its employees and, therefore, the quality of service provided, achieving satisfactory results by meeting objectives and goals previously set. Hence, its prompt implementation is recommended.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANUAL OF ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <LABORAL PERFORMANCE>, <PROCESS MAP>, <FLOW DIAGRAM>, <LATACUNGA (CANTON)>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

## **INTRODUCCIÓN**

La administración es responsable directa de todas las actividades de una empresa, en donde incluye el control del desempeño laboral que debe tener el empleador, en la administración los diferentes niveles tendrán distintas responsabilidades que deben cumplir de una manera correcta con sus actividades y funciones diarias obteniendo un mejor servicio y desempeño para el consumidor.

Actualmente, la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., a pesar de estar en un constante crecimiento, los procesos administrativos no son los más adecuados debido a que el personal de la empresa cumple con actividades y funciones similares lo cual genera muchos inconvenientes y atrasos al momento que desempeñan con su labor, además que existe mucha carga laboral lo cual desarrollan sus actividades de una manera ineficiente.

Lo que se pretende en esta investigación es diseñar un manual de procesos administrativos para la empresa G&S Ingenieros. Cía. Ltda., que permita conocer las actividades o funciones que realiza cada empleador en su puesto de trabajo, de esta manera obtener resultados reales que posteriormente será analizados e interpretados para poder diseñar los procesos necesarios para poder mejorar el desempeño laboral y optimizar los recursos de una manera adecuada, todo esto con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Esta investigación está compuesta por cinco capítulos:

El capítulo I consiste en el problema de investigación, limitaciones y delimitaciones, objetivos y justificación, en el capítulo II se considera el marco teórico, que incluye los antecedentes de investigación y referencias teóricas, en el capítulo III consiste en el enfoque, nivel y diseño de investigación, además del tipo de estudio, la población escogida, los métodos, las técnicas e instrumentos de investigación y la idea a defender, en el capítulo IV se encuentra el marco de análisis e interpretación de resultados y finalmente en el capítulo V consiste el marco propositivo en donde está desarrollado por el análisis e interpretación de los resultados de la encuestas, la fiabilidad del instrumento utilizado, la comprobación de la idea a defender, la discusión de los resultados, el diseño del manual de procesos administrativos y finalmente con los conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del Problema

G&S Ingenieros Cía. Ltda., es una empresa dedicada a la a la instalación de redes eléctricas y telefónicas, tanto para instituciones privadas como públicas, así como en la ciudadanía en general, actualmente la empresa se ha venido desarrollando durante un largo periodo de una forma empírica y tradicional en donde básicamente cumplen sus actividades basándose en trabajos que se producen diariamente y efectuando las instrucciones desde la gerencia, esto es lo que ha causado que no puedan detectar sus deficiencias y debilidades de su administración, ya que no cuentan con una estructura administrativa adecuada, lo cual no le permite que la empresa pueda seguir creciendo de una manera exitosa.

La causa principal que existe en la empresa es que no cuentan con una organización estructural ni funcional en donde los colaboradores de la misma, cumplen con funciones similares lo cual se pudo constatar que se está generando muchos inconvenientes y atrasos al momento en el que los colaborados tengan que desempeñar sus actividades laborales que el gerente o una autoridad superior le otorgue , ya que los mismo colaboradores y la administración en general no comprenden puntualmente las funciones que deben desarrollar habitualmente en su puesto den trabajo; es por eso que se dio a conocer que es necesario obtener un manual de procesos administrativos para que puedan conocer y desempeñarse de una forma correcta en todas las actividades y funciones que ya están establecidas.

La Administración de dicha empresa no cuenta con una herramienta para el mejoramiento empresarial, esto quiere decir que no cuenta con un manual de procesos administrativos, en donde controle toda el área administrativa.

Cabe mencionar que la empresa no tiene definido las actividades de los procesos o procedimientos, por lo tanto, no mantienen un control dentro de las diligencias que se realizan a diario.

Esto tiene como finalidad restablecer un mejor desempeño laboral dentro de la empresa en donde no dispone de un manual de funciones en el cual no tienen definidos los procesos administrativos en donde también es necesario un organigrama estructural que el personal y la administración conozca muy bien cada función y actividad según sus competencias laborales de una manera eficaz y eficiente.

## **1.2 Limitaciones y delimitaciones**

### ***1.2.1. Limitaciones***

Área: Procesos administrativos

Aspecto: Diseño de un Manual

### ***1.2.2. Delimitaciones***

La investigación se desarrolló en la ciudad de Latacunga en el año 2022

## **1.3 Problema General de Investigación**

¿Cómo el diseño de un manual de procesos administrativos mejora el desempeño laboral en la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga?

## **1.4 Problemas específicos de investigación**

¿Cómo el diagnóstico de la empresa ayudara a establecer los procesos y procedimientos?

¿Cómo el establecimiento de los procesos administrativos va a mejorar el desempeño laboral?

¿De qué manera la definición de estrategias va a mejorar los procesos administrativos?

## **1.5 OBJETIVOS**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Diseñar un Manual de Procesos Administrativos para la Empresa G&S Ingenieros CIA. LTDA- Latacunga para mejorar el desempeño laboral.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

- Realizar un diagnóstico interno de la empresa para poder precisar las actividades y funciones que se desarrollan en la administración.
- Establecer cuáles son los procesos administrativos
- Formular estrategias para fortalecer los procesos administrativos en la empresa G&S Ingenieros CIA. LTDA.- Latacunga.

## **1.6 Justificación**

### ***1.6.1 Justificación teórica:***

Existen varias referencias documentales en las que se establece de una forma clara como diseñar un manual de procesos administrativos para mejorar el desempeño laboral de las empresas u organizaciones, ya que permite identificar, formalizar y diseñar los procesos alineados al cumplimiento de los objetivos y estrategias de las empresas tanto públicas como privadas, además que el mismo proyecto se puede convertir en un referente para otros proyectos cada vez que se demuestre un requerimiento similar.

### ***1.6.2 Justificación metodológica:***

En el trabajo de investigación se va a emplear el enfoque mixto ya que se examinarán todas las áreas de trabajo con sus respectivas actividades y procesos, el nivel de investigación será descriptivo lo cual permitirá recolectar información esencial y concreta, la variable que se maneja es el diseño no experimental porque no se va a manipular o modificar las variables independientes, además el campo que se utilizara será transversal por la única razón que solo se hará una encuesta seguidamente se optará por el estudio documental y de campo ya que cada uno de ellos facilitará que la investigación sea más exacta, también se complementará el método inductivo ya que se realizará amplias observaciones específicas y esenciales para comprender las funciones y actividades que desempeña el personal utilizando las técnicas de la encuesta ya que a través de esta herramienta se podrá obtener información necesaria mediante un cuestionario de preguntas cerradas.

### ***1.6.3 Justificación práctica***

Para la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., es de vital importancia la propuesta de diseñar un manual de procesos administrativos lo cual servirá para optimizar los recursos y tener definida la estructura de la empresa en donde permitirá que el personal pueda desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo lo cual se enfatiza la investigación en ofrecer una mejor competencia laboral para generar mayor eficiencia y satisfacción tanto a los clientes, directores o representantes legales y encargados de la empresa, ya que de esta manera se van a alcanzar los objetivos y metas establecidas con los miembros de la empresa, con la ayuda de la planeación, organización, dirección y control.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

Según (Grefa, 2016) con el proyecto de titulación “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA “DISTRIBUIDORA MERCANTIL ORIENTAL DIMERON CIA LTDA” DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO” concluye que “La capacitación y motivación de los empleados tanto administrativos como operativos no es considerado como parte primordial para la creación de una cultura operacional a fin de lograr mayor compromiso y resultados y la ausencia de políticas de crédito y cobranza han provocado el aumento de cartera vencida, que en ciertos casos no lo han podido recuperar generando pérdida para la empresa”.(p.149)

De este modo demostrando que la capacitación constante de parte de la empresa ya que motiva al empleador a seguir cooperando e instruyéndose en cada área que se requiera lo cual tendrán un beneficio al poder lograr con los objetivos establecidos en la empresa.

Según (Robalino Danny, 2018) con el proyecto de titulación “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE SEÑOR DE LOS MILAGROS DAULE” concluyeron que “Cuando se diseña un manual de procedimientos a la medida de las necesidades de la cooperativa se obtiene beneficios como la eliminación de la ambigüedad de roles y evitar que las mismas responsabilidades las tengan varios empleados, ayudando a implementar políticas claras relacionadas con la realidad de la cooperativa, pues se debe implementar una política interna que regularice a los empleados, poniéndolos al mismo nivel y a su vez sean la base para el cumplimiento del manual de procedimientos”. (p.86)

Como se demostró en el trabajo presentado anteriormente, es necesario contar con un manual de procedimientos ya que se evitará que cada empleador contribuya con la misma actividad al mismo tiempo, y por consiguiente se obtendrá muchos beneficios como la optimización de recursos y también que se puedan seguir implementado estrategias y políticas que ayuden a incrementar el crecimiento de la empresa.

Según (Cruz Johnatan, 2018) con el proyecto de titulación “DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA AUMENTAR EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE ORGANIZACIONES” concluyeron que “Un efectivo sistema de control interno, el cual empieza con el diseño de un manual, concientiza a los trabajadores y funcionarios, así como los ejecutivos, de cuál es su responsabilidad en relación a la salvaguarda de los recursos

y del patrimonio de los dueños y demás accionistas de la empresa. El control interno necesita de la retroalimentación y actualización constante del mismo, llegando al punto de conocer los montos en efectivo que ahorraría el aplicar las acciones de control implementadas”. (p.62)

Es necesario contar con un control interno de toda la empresa para que los funcionarios y los trabajadores estén actualizados de lo que está pasando dentro de la misma y así puedan mantenerse en su desempeño laboral o implementar estrategias para que exista más eficiencia en el momento de cumplir con cada una de sus actividades dentro de su área de trabajo.

Según (García Joselin, 2017) con el proyecto de titulación “PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE INVENTARIO EN LA EMPRESA IMCOFI S.A.” concluyeron que “La elaboración y aplicación de este manual, estuvo bajo una inversión razonable debido a que el recurso humano fue la herramienta fundamental para la implementación del mismo, siendo los principales ejecutores la gerencia administrativa de la empresa. Se determina que el costo del mismo se lo recuperará rápidamente, ya que el objetivo es que exista una mejor organización en los procesos del área de inventario, es decir el personal será más eficiente y se reducirán tareas mal elaboradas o pérdidas de mercadería.” (p.60)

Es de vital importancia contar con herramientas en las que ayuden a implementar de un manera rápida y concisa la aplicación de varias estrategias con el fin de resolver el problema que existe dentro de la empresa y mejorar la organización mediante los procesos que cada uno de los puestos estructurados deben realizar y así poder obtener la optimización de recursos que se necesita.

Según (Gómez, 2017) con el proyecto de titulación “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SEGUPRINT CÍA. LTDA.” concluyeron que “Administrar, ejecutar y controlar la aplicación de los procesos en su totalidad, puesto que guardan relación entre sí; por ello es necesario trabajar bajo el enfoque sistemático de cumplimiento de objetivos y evaluación de desempeño, constituyéndose de esta forma un ciclo constante de mejora continua.”(p.152)

Demostrando de este modo que los procesos administrativos son de vital importancia ya que mediante ellos podemos cumplir con los objetivos y estrategias que ya están implementadas en la empresa y así poder seguir construyendo una empresa mejor y eficiente.

## **2.2. Referencias Teóricas**

### **2.2.1. Manual**

Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de

fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa. Los manuales tienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones. Las normas y procedimientos ayudan a tener actividades que integran los procesos, se complementan con diagramas de flujo, formularios, reportes que se usan en cada uno de los procedimientos que se realizan en la institución. Todo manual debe contener información detallando cada una de las actividades que realiza cada responsable que trabaja en un departamento; es decir, paso a paso lo que debe realizar y quien es el responsable de cada tarea. Todo proceso exige llevar el seguimiento de las acciones a través de serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados entre otros. (Asanza María, 2016).

De modo que los manuales son de vital importancia para poder llevar un control de todos los procesos y actividades que existen en las empresas u organizaciones con el fin de poder optimizar los recursos y que el desempeño laboral sea eficiente para la empresa y así poder cumplir con todos los objetivos y estrategias planteadas.

### **2.2.2. ¿Qué es un reglamento?**

El reglamento es el conjunto de reglas, conceptos establecidos por un agente competente a fin de establecer parámetros de dependencia para realizar una tarea en específico. En términos gubernamentales, la constitución que es el máximo reglamento, que debe ser respetado y honrada por toda la nación, le otorga al poder ejecutivo poderes a fin de realizar administraciones legislativas y decidir los reglamentos y sus modificaciones que serán usados para controlar al país. (ConceptoDefinicion, 2021)

Mediante un reglamento podemos establecer varias reglas en donde se puedan cumplir y realizar actividades específicas de una manera correcta en donde cada una de esas reglas establecidas tienen que ser respetadas, con el fin de poder tomar decisiones buenas para el país.

### **2.2.3. Procesos**

Los procesos proporcionan una solución a los problemas presentes y futuros de la organización. En el sentido más amplio, se pueden definir como colecciones de tareas y actividades que juntas, y solo juntas, transforman las entradas en salidas.

Dentro de las organizaciones, estas entradas y salidas pueden ser tan variadas como los materiales, la información y las personas. Ejemplos comunes de procesos incluyen el desarrollo de nuevos

productos, el cumplimiento de pedidos, el servicio al cliente, la asignación de recursos y la toma de decisiones. El proceso de producción es uno de los que permiten satisfacer la demanda de bienes y servicios. (Businnes, 2021)

Establecer los procesos dentro de la empresa u organización es necesario para poder conocer los problemas presentes y futuras de las misma con el fin de solucionarlos mediante actividades que permitan control de cada una de ellas y así poder optimizar los recursos.

#### **2.2.4. Manual de Procesos**

El manual de procedimientos es un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una organización. (Yuli Ordoñez, 2016), Por lo tanto, es necesario obtener información correcta y concisa en donde se pueda estructura los procesos que cada funcionario o empleador necesita para que puedan efectuar un mejor trabajo.

#### **2.2.5. Procesos administrativos**

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz.

El proceso administrativo se compone de cuatro etapas elementales:



**Figura 1-1: Proceso Administrativo**

**Fuente:** (Equipo editorial, Etecé, 2021)

**Elaborado por:** Jessica Chicaiza ,2022

A través de ellas, los miembros de una empresa buscan alcanzar las metas u objetivos propuestos. (Equipo editorial, Etecé, 2021)

Por lo tanto, para poder mantener un control administrativo es necesario seguir los procesos ya que cada uno de los elementos conformados son de mucha importancia y sobre todo ayuda a aprovechar todos los recursos existentes en la empresa u organización con el fin de cumplirlos de una manera eficiente y eficaz.

## **2.2.6. Fases del Proceso Administrativo**

### **2.2.6.1. Fase de la planificación**

La fase de planificación es el primer paso de todo proceso administrativo. Es en este punto donde se establecen los objetivos y metas de la empresa. Sin embargo, aquí también se debe incluir los medios por los cuales se pretende alcanzar tales objetivos. En otras palabras, se traza una ruta de acción.

La importancia de la planificación es que reduce la incertidumbre e incrementa las posibilidades de éxito. Esta etapa se enfoca en el futuro de la empresa, por lo que funciona por medio de proyecciones y se analiza cómo los factores actuales pueden influenciar el futuro.

Por último, se desarrolla un plan que contenga de forma objetiva e integral las principales actividades que se realizarán en el futuro. Los siguientes son los principales pasos de la fase de la planificación:

- Definir los objetivos: hacia dónde se desea llegar
- Determinar la situación actual de la empresa
- Identificar los posibles eventos que podrían ocurrir en el futuro de la empresa
- Analizar y elegir la forma de resolver eventuales problemas
- Implementar un plan y evaluar el resultado (CERTUS, 2021)

Es importante la planificación en las empresas u organizaciones ya que mediante ello podemos definir y establecer los objetivos y metas que queremos para la misma, en donde sabemos que nos enfocamos al futuro de la empresa es por eso que se realizan varios análisis actuales para poder saber que se está haciendo mal para ir mejorando en el futuro mediante la planificación.

### **2.2.6.2. Fase de la Organización**

Consiste en distribuir las tareas y responsabilidades entre los diferentes grupos de trabajo que componen la empresa.

Este es el proceso de división de labores en grupos, los cuales deben estar interconectados y trabajar de forma conjunta.

Esta parte del proceso está íntimamente ligada a las habilidades de cada trabajador y los recursos físicos que la empresa posee.

El propósito principal de la organización es asignar objetivos específicos a cada actividad de la compañía.

Aquello es importante, ya que elimina la duplicación de esfuerzos para cada tarea. Además, la estructura establecida refleja los objetivos y planes de la empresa. Con aquel conocimiento, cada tarea puede llevarse a cabo con un mejor costo y un mayor nivel de satisfacción por parte de cada colaborador. Algunos de los pasos más importantes en esta etapa son:

- Dividir la carga de trabajo en tareas que puedan realizarse por grupos individuales
- Subdividir cada tarea en unidades operativas
- Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector
- Proveer de materiales y recursos útiles a cada sector
- Especificar quién depende de quién dentro de la organización e iniciar la jerarquización interna de la empresa
- Establecer mecanismos que integren las actividades de todas las áreas y revisar la efectividad de dicha integración. (CERTUS, 2021)

La fase de organización tiene una función grande ya que es en donde se otorga funciones o actividades que deben realizar en grupos de trabajo o individualmente en donde también esta enlazado con las habilidades que tiene cada persona para poder cumplir a cabalidad con lo que se les ha establecido, y así eliminar totalmente los cargos publicados en cada una de sus tareas, también es necesario contar con un control de las áreas y actividades distribuidas para que la empresa u organización sea eficiente.

#### *2.2.6.3. Fase de Dirección*

Las dos primeras etapas implican la planificación y la organización, las cuales tienen una naturaleza teórica. A partir de este punto, se pone en ejecución el engranaje interno de la compañía. Por esta razón, la dirección es considerada como una de las etapas dinámicas dentro del proceso administrativo.

Con las actividades de la empresa divididas en tareas a cargo de diferentes áreas, los colaboradores son los principales responsables de la ejecución del plan y aseguran el correcto funcionamiento de la compañía. Por eso, se da mucha importancia a la motivación y la

comunicación dentro de las diferentes áreas. Algunos de los pasos más importantes en esta fase son:

- Ofrecer la motivación necesaria a los colaboradores
- Recompensar el trabajo de cada colaborador con el salario respectivo
- Prestar atención a las necesidades de los colaboradores, las cuales pueden cambiar de acuerdo a la naturaleza de cada área
- Establecer mecanismos de comunicación eficientes entre los diferentes sectores de la empresa. (CERTUS, 2021)

En la fase de la dirección los funcionarios principales son los encargados del correcto funcionamiento de la empresa ya que ellos son los responsables que las estrategias y objetivos se cumplan a cabalidad, es por eso que se necesita de una constante capacitación y motivación en cada una de las áreas.

#### *2.2.6.4. Fase de Control*

Consiste en asegurarse de que las acciones planificadas se realicen tal como fueron trazadas. Al igual que la fase de dirección, esta pertenece a la etapa dinámica, ya que implica acciones concretas dentro de la empresa.

El control de las actividades realizadas por la empresa ayuda a analizar sus puntos más altos y bajos. Luego de conseguir los resultados, se realizan modificaciones a fin de corregir las posibles deficiencias y dificultades durante la ejecución del plan. Algunos de los pasos más importantes son:

- Evaluar y analizar los resultados obtenidos
- Contrastar los resultados con los de planes realizados previamente
- Identificar problemas y llevar a cabo las medidas correctivas correspondientes. (CERTUS, 2021)

Mediante un control constate de las actividades que se realizan dentro de la empresa será de mucha importancia ya que se podrá realizar varios análisis de lo que se está realizando mal o bien, y así poder implementar estrategias en donde se pueda resolver inmediatamente cualquier inconveniente que exista.

#### *2.2.7. ¿Qué es una actividad?*

Las actividades son distintas tareas, ejercicios o acciones que son efectuadas por el individuo gracias a la capacidad de guiarse por la razón, sus instintos, voluntad propia o emoción frente a un objetivo en especial. La realización de las actividades son un punto de estudio para el ámbito

de la psicología, debido a que es una de las tantas formas para evaluar la mediatización de una persona, es decir, la conexión del hombre con el mundo real, donde se presencia a un humano con una función determinada en el mundo que se encuentra habitando, conectado al cien por ciento con la vida que lleva día tras día. (Definista, 2016)

Las actividades son diversas acciones que son realizadas por individuos con capacidad de cumplir varios objetivos o metas mediante tareas, funciones u obligaciones que deben cumplirse.

#### **2.2.8. ¿Qué es procedimiento?**

El término procedimientos corresponde al plural de la palabra procedimiento, en tanto, un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones.

Básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados. (Ucha, 2009)

Los procedimientos son en una serie de pasos precisos en el cual consiste en facilitar la ejecución de varias actividades o tareas a realizarse de una manera correcta y precisa con el fin de poder optimizar el tiempo y los recursos.

#### **2.2.9. Flujograma**

El diagrama de flujo, también conocido como flujograma, es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos.

Es una de las siete herramientas básicas de gestión de calidad. Su objetivo principal es asegurar la calidad y aumentar la productividad del equipo. El diagrama de flujo se puede utilizar para desarrollar y mejorar la presentación gráfica de un proceso y para identificar el costo de la calidad (COQ). Estos son sus beneficios para la gestión de calidad. (conexión Esan, 2019)

Esta herramienta llamada flujograma consiste en mostrar detalladamente el paso a paso de cada una de las actividades o tareas que se realizan en donde se indica el inicio del proceso a ejecutarse

y el final del mismo en donde también se muestra la información netamente necesaria para poder llevar un mejor control en las actividades y así poder aumentar la productividad.

**Tabla 1-2:** Beneficios para la Gestión de Calidad

BENEFICIOS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD	
<b>Control de calidad</b>	El diagrama de flujo se utiliza como una herramienta para identificar actividades sin valor agregado en la ejecución del proceso y, de ese modo, mejorar el rendimiento
<b>Visión transparente</b>	El diagrama de flujo mejora la comprensión del proceso. La diagramación hace posible aprender el conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso, enfocándose en aspectos específicos del mismo.
<b>Identificación de clientes</b>	Gracias al diagrama de flujo, es más fácil conocer las necesidades de los clientes y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
<b>Comunicación eficaz</b>	El diagrama introduce un lenguaje común que mejora la comunicación de todo el equipo. Para ello, se deben realizar capacitaciones a los profesionales que lo administrarán.
<b>Mejora de tiempos y costes</b>	El diagrama de flujo facilita la aplicación de acciones en la optimización del tiempo y los costes de actividad. De esta manera, mejora la eficacia y la eficiencia del proceso

Fuente: (conexión Esan, 2019)

Elaborado por: Jessica Chicaiza ,2022

### 2.2.10. Ficha de procesos

La Ficha de Proceso es un documento donde se recogen las características más relevantes para el control de las actividades recogidas en el diagrama.

Es la propia organización la que debe decidir qué información incluir en la ficha de proceso, siempre y cuando permita la gestión del mismo.

Una vez identificados los grandes procesos (macroprocesos), así como los procesos que los componen (subprocesos), interesa describir de forma exhaustiva en especial los procesos clave, es decir aquellos dirigidos directamente a dar servicio a los usuarios y familiares de éstos. (Isotools, Excellece, 2013)

Mediante la ficha de procesos podemos recolectar información necesaria para poder realizar un análisis y controlar todas las actividades que se están realizando en la empresa.

**Tabla 2-2:** Ficha de Procesos

	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO
	PROCESOS DE	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
Nombre del Proceso:		
Objetivo del Proceso:		

<b>Responsable:</b>	
<b>Alcance:</b>	
<b>Entradas:</b>	
<b>Salidas:</b>	
<b>Insumos:</b>	
<b>Duración:</b>	

Fuente: (Isotools, Excellece, 2013)

Elaborado por: Jessica Chicaiza ,2022

### 2.2.11. Ficha de indicadores

Este indicador es la sumatoria de todas las personas que han culminado los servicios de capacitación y que ha trabajado o se encuentra trabajando bajo la modalidad de dependiente en empresas del sector formal. Para el cálculo de este indicador se incluye tanto a personas en situación de discapacidad como a las que no lo están. Con este indicador se busca determinar en términos absolutos, el número de personas que luego de haber culminado los servicios de capacitación han logrado insertarse laboralmente en empresas del sector formal. (Ministerio de Trabajo , 2017)

La ficha de indicadores es la totalidad de todos los individuos que han finalizado con los servicios que la empresa les ha otorga además de eso que han trabajo o están aún cumpliendo con su labor con el fin de llevar un control de todas las personas que están dentro de la empresa cumpliendo o culminando con sus actividades.

**Tabla 3-2:** Ficha de Indicador

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO
	PROCESO DE	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>		
<b>Proceso al que mide:</b>		
<b>Descripción:</b>		
<b>Variable:</b>		
<b>Fórmula:</b>		
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>		

Fuente: (Ministerio de Trabajo , 2017)

Elaborado por: Jessica Chicaiza ,2022

### 2.2.12. Mapa de procesos

Todas las organizaciones se componen de múltiples actividades que permiten el correcto funcionamiento de la compañía, tanto a nivel interno como externo (mapa de procesos). Es común que estas actividades estén agrupadas en bloques según sea el objetivo a alcanzar con su

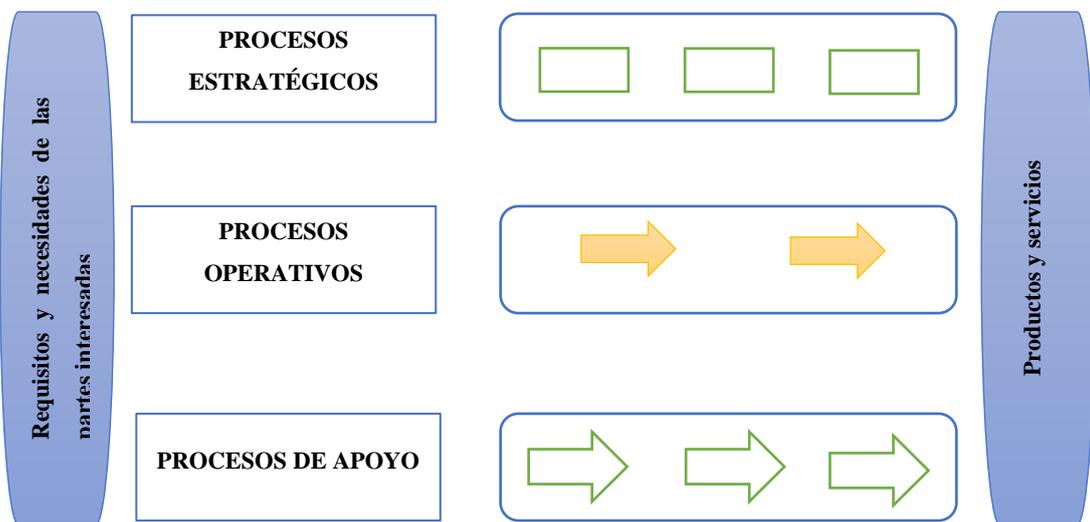
consecución. Es decir, en las empresas existe una serie de actividades organizadas para realizar un proceso, y éste a su vez se complementa con otros procesos para conseguir prestar los servicios/productos del negocio.

Antes de definir la estructura, es necesario clasificar los procesos, habitualmente se utilizan tres categorías:

- **Procesos operacionales:** sobre los que se apoya la compañía para el desempeño del objeto del negocio.
- **Procesos estratégicos:** orientan a todo el Sistema hacia la mejora continua.
- **Procesos de soporte:** sobre los que se apoyan el resto y que dan coherencia al conjunto.

Una vez clasificados, debemos realizar la representación gráfica del mapa según las categorías que acabamos de definir. Visualmente se mostrarán los procesos operacionales en el centro del mapa, con los procesos estratégicos y de soporte a los lados, enfatizando su labor de apoyo de estos últimos al resto de procesos.

Además, los procesos operacionales deben mostrarse secuencialmente de izquierda a derecha, de manera que sea posible recorrer fácilmente los procesos que sigue la compañía para dar su servicio/producto final al cliente. (GlobalSuite, 2020)



**Figura 2-1:** Mapa de Procesos

**Fuente:** (GlobalSuite, 2020)

**Elaborado por:** Jessica Chicaiza ,2022

### **2.2.13. Tipos de Procesos**

La optimización de procesos es el principal objetivo de cada tipo de procesos. A partir de este objetivo, realizamos una clasificación de los procesos de gestión y organización empresarial. Existe una categorización principal:

#### **2.2.13.1. Procesos estratégicos**

Son aquellos que están orientados a definir una estrategia con la que se permita cumplir los objetivos establecidos por la organización, siguiendo su misión y visión. Comprenden a la directiva de las empresas, y los gerentes de cada departamento. (Sinnaps, 2016)

El proceso estratégico se encarga de establecer estrategias en donde se pueda cumplir los objetivos dispuestos por la empresa.

#### **2.2.13.2. Procesos operativos**

Destinados a generar el producto o servicio. Se trata del grueso de muchos de los procesos de las empresas, pues comprenden la producción, el desarrollo del producto, etc. Y van directamente relacionado con la satisfacción del cliente, así como de los accionistas si los hubiera. De ahí, que en muchas ocasiones los procesos operativos de una empresa también reciban el nombre de procesos clave. (Sinnaps, 2016)

Los procesos operativos están relacionados con la satisfacción a los clientes en donde los trabajadores y accionistas están en el deber de hacer cumplir con los procesos y requisitos que se designen para un buen cumplimiento de una buena satisfacción y acogida de los clientes.

#### **2.2.13.3. Procesos de soporte**

Se trata de los procesos de apoyo que ayudan directamente a cumplir con los objetivos de la empresa. Hablamos de Control de calidad, Sistemas de información, etc. Se podría decir que este tipo de procesos cumplen la función de una herramienta clave para ejecución de los demás procesos de empresa. (Sinnaps, 2016)

El proceso de soporte se trata de herramientas claves para la ejecución de los objetivos de la empresa, en donde es necesario contar con procesos de apoyo en donde contribuyan en la realización correcta de todos los procesos necesarios.

#### 2.2.13.4. *Procesos por lotes*

Se producen un gran número de productos, por lo que la fabricación se divide en grandes departamentos. Cada una de estas plantas está especializada en la producción de una parte del producto. Cada uno de estos lotes se pueden planificar como un proyecto distinto en Sinnaps, vinculados a un proyecto general que supervise todas las fases. (Sinnaps, 2016)

Mediante los procesos de lotes poder obtener un amplio número de productos en donde la fabricación va a estar dividida en diferentes áreas o departamentos en donde estarán netamente controladas todas las actividades o tareas que son necesarias para producir.

#### 2.2.13.5. *Procesos de fabricación continua*

Las distintas fases de fabricación de este tipo de procesos continuos se realizan en el mismo lugar. Sus actividades suelen estar automatizadas. (Sinnaps, 2016)

Los procesos de fabricación continua se ejecutan en el mismo lugar en donde todas sus actividades se acostumbran a ser revisadas constantemente.

#### 2.2.13.6. *Procesos en cadena*

Cada una de las fases están muy relacionadas, pues es necesario que se vayan ejecutando con una organización muy precisa. Cada actividad se debe a los resultados de la anterior. (Sinnaps, 2016) Mediante los procesos de cadena se debe obtener un resultado por cada actividad realizada por los procesos de fabricación antes mencionados.

#### 2.2.13.7. *Procesos por proyectos*

Se caracteriza por utilizar procesos de fabricación en momento puntuales, para un objetivo específico y con unos recursos concretos. Se especifican muy bien los costes y los plazos temporales. De ahí, que tenga un especial sentido la planificación estratégica de una empresa y la gestión de este tipo de procesos por proyecto, a través de herramientas capaces de simplificar su desarrollo y elaborar un análisis de riesgos de un proyecto a tiempo real. Sinnaps permite esta gestión y tiene en cuenta las fechas clave del proyecto, así como sus costes, para obtener la mejor ruta de trabajo. (Sinnaps, 2016)

Los procesos proyectos se utiliza a través de varias herramientas en donde se pueda optimizar los recursos con la finalidad de realizar un breve análisis de los proyectos en ejecución, en donde se pueda obtener los objetivos claros y concisos, y así poder contar con un proyecto factibles para la sociedad.

#### 2.2.13.8. *Tipos de procesos artesanales*

La fabricación de productos que se suelen realizar sin el uso de tecnología sofisticada, como puede ser todo lo relacionado con las manualidades: alfarería, carpintería, bordado, etc. Los resultados no suelen ser exactamente iguales entre sí. (Sinnaps, 2016)

Los procesos de tipo artesanales no necesitan de tecnología si no más bien están netamente vinculados con la manualidad y el arte que tiene cada persona para poder producir algo diferente, pero autentico.

#### 2.2.13.9. *Tipos de procesos tecnológicos*

Orientado a analizar un problema y diseñar y construir un objeto o máquina. El diseño y fabricación de aparatos electrónicos podría ser un claro ejemplo. (Sinnaps, 2016)

Los procesos tecnológicos son realizados a base de máquinas, aparatos electrónicos etc., con el fin de obtener un producto a base de tecnología avanzada.

#### 2.2.13.10. *Tipos de procesos informáticos*

Como el desarrollo de una web o de una aplicación. (Sinnaps, 2016)

Los procesos informáticos se basan en el internet con el fin de poder crear una página web, aplicaciones, etc.

#### **2.2.14. Macro procesos**

A la hora de identificar un Macro proceso se deberá garantizar el cumplimiento de la función y misión institucional, en los niveles estratégicos, misionales y de apoyo.

En esta fase de identificación, es fundamental la participación de la Alta Dirección, que debe orientar y validar el trabajo de los equipos operativos.

En una organización los Macros procesos pueden clasificarse en: Macro procesos estratégico, Macro proceso Misional, Macro proceso de Apoyo / Soporte de acuerdo al impacto que tienen en la Función, Misión y Visión institucional.

Así, la institución analiza las diferentes actividades que realiza e identifica sus procesos, los cuales clasifica dependiendo de su finalidad Estratégica, Misional y de Apoyo / Soporte

Los Macro procesos agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales.

La definición de los objetivos para cada macro proceso debe ser clara y precisa, de modo a lograr su entendimiento por parte de todos los funcionarios de la institución. Para ello, se sugiere utilizar verbos en infinitivo, de tal manera que se promueva la acción y las responsabilidades asociadas. (Agencia de los Estados Unidos, 2020, p. 11)

Los macro procesos garantizan el funcionamiento correcto de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, cumpliendo a cabalidad cada uno de los objetivos establecidos en donde se pueda conocer cuáles son esos procesos que ocupada cada uno, con el fin de establecer el funcionamiento de cada actividad que realizan para un correcto funcionamiento en la empresa.

#### ***2.2.15. Micro procesos***

El micro proceso o proceso local, tiene un enfoque principalmente técnico. El macro proceso provee un contexto para el micro proceso al establecer los productos intermedios y las metas hacia las cuales el equipo se dirige. El macro proceso y el micro proceso no son entidades distintas, están entrelazados y los logros en el proceso global se obtienen a través del proceso local. Las fases de este proceso son las siguientes:

- Descubrimiento: Búsqueda de las abstracciones que modelen correctamente el problema.
- Semántica: Determinación de la correcta distribución de responsabilidades entre las clases y los objetos identificados hasta ese momento.
- Relación: Identificación de las relaciones entre las abstracciones.
- Implementación: Representación de cada abstracción y mecanismo de la manera más eficiente y elegante.

El micro proceso es también cíclico, es oportunista en el sentido que cada ciclo comienza solamente con aquello que se conoce bien, con la oportunidad de refinar el trabajo que se realiza a cada reiteración, se enfoca principalmente en roles y responsabilidades más que en las funciones y en el control y finalmente es pragmático esto es que se cierra un ciclo al armar regularmente porciones reales y ejecutables. (Lopez, 2012)

Los micro procesos están relacionados a las metas que debe cumplir cada equipo de trabajo en donde se debe aprovechar cada oportunidad a mejorar el trabajo y así poder enfocarse principalmente en las responsabilidades que cada empleador debe tener para que pueda cumplir

con sus funciones y actividades designadas, además mantener un control constante de lo que se está realizando para evitar inconvenientes.

#### **2.2.16. ¿Qué es desempeño laboral?**

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa—. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final. (Bizneo, 2022)

El desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o trabajo que se está realizando en una empresa por el empleador, en donde está relacionado con todas las habilidades interpersonales que posee cada una de las personas seleccionadas para su puesto de trabajo en el cual se pueda conocer cómo es su comportamiento frente a su labor personal y así realizar un breve análisis en donde se puedan incrementar estrategias para mejorar o aumentar su desempeño laboral con el fin de motivar al empleador.

#### **2.2.17. Tipos de evaluación del desempeño laboral**

##### **2.2.17.1. Evaluación de 360°**

El empleado es evaluado por el jefe directo, realiza una autoevaluación, también es evaluado por sus compañeros (pares). Y, adicionalmente, es evaluado por sus subalternos (empleados de los que es jefe). En conclusión, hay 4 tipos de evaluadores. (Sesame, 2021)

Mediante la evaluación de 360° se podrá evaluar al empleador por el jefe directo correspondiente, seguidamente de una autoevaluación, además de una evaluación por parte de sus compañeros de trabajo, y por último por parte de los subalternos, es decir que este tipo de evaluación existirán 4 evaluadores.

##### **2.2.17.2. Evaluación de 270°**

El empleado es evaluado por su jefe directo, realiza una autoevaluación y, adicionalmente, es evaluado por sus compañeros (pares). En conclusión, es evaluado por 3 tipos de evaluadores. (Sesame, 2021)

En la evaluación de 270° se evaluará al empleador mediante su jefe inmediato, seguidamente de una autoevaluación y para finalizar ser evaluado por sus compañeros en donde existirán 3 tipos de evaluadores.

#### *2.2.17.3. Evaluación de 180°*

El empleado es evaluado por su jefe directo, pero también realiza una autoevaluación. En conclusión, existe dos tipos de evaluadores. (Sesame, 2021)

Mediante la evaluación 180° existirán dos tipos de evaluadores, en donde el primero será que el jefe directo evalúe al empleado y el segundo una autoevaluación.

#### *2.2.17.4. Evaluación de 90°*

Solamente es el jefe directo quien se encarga de evaluar al empleado. Lo que quiere decir que solo existe una persona evaluadora. (Sesame, 2021)

En la evaluación de 90° únicamente se va a evaluar al empleador por el jefe directo.

### ***2.2.18. Características del desempeño laboral***

#### *2.2.18.1. Resultados*

El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores. (Lifeder, 2022, p. 1)

El buen desempeño laboral se ve reflejado mediante la conducta de un empleado o colaborar de la empresa el cual obtiene buenos resultados en su puesto de trabajo.

#### *2.2.18.2. Relevante para la meta organizacional*

El desempeño laboral se dirige hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos. (Lifeder, 2022, p. 1)

Para el mejor funcionamiento de una empresa u organización es necesario que el desempeño laboral se oriente a los objetivos y metas planteadas para alcanzar lo planificado.

### 2.2.18.3. *Multidimensionalidad*

El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento. (Lifeder, 2022, p. 1)

La conducta de cada colaborador de la empresa se ve reflejada en el éxito del desempeño laboral.

### 2.2.18.4. *Comportamientos específicos y no específicos de la tarea*

Los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que definen un trabajo de otro. (Lifeder, 2022)

El cumplimiento de las tareas por parte del colaborador son las que primordialmente son de suma importancia y se toman en cuenta para poder realizarlas a tiempo.

Los comportamientos no específicos de la tarea son los que un individuo debe promover y que no se refiere a un trabajo de particular. (Lifeder, 2022, p. 1)

Las tareas mencionadas por el colaborador son importantes, pero no se indica que pueda ser de suma urgencia.

### 2.2.18.5. *Esfuerzo*

El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que personas se comprometen con las tareas laborales. (Lifeder, 2022, p. 1)

El reflejo de un buen desempeño laboral es el esfuerzo de sus colaboradores ya que están comprometidos a desempeñarse de mejor manera en su puesto de trabajo y cumplir con las actividades encomendadas.

### 2.2.18.6. *Trabajo en equipo*

En trabajos donde las personas altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas. (Lifeder, 2022, p. 1)

El mejor desempeño laboral dentro de una empresa es trabajar en equipo ya que existe una colaboración mutua entre el personal y sirve de mucha ayuda para que juntos puedan alcanzar con los objetivos y metas establecidas.

### ***2.2.19. Finalidad e importancia de una evaluación de desempeño***

La evaluación de los empleados tiene varios propósitos. Algunos de ellos están destinados en mejorar el desempeño del individuo y la cultura de la empresa. Por tanto, estos son algunos de los beneficios de las evaluaciones de empleados profesionales:

- Ayudan a los empleados a comprender mejor lo que se espera de ellos.
- El gerente tiene la oportunidad de comprender mejor las fortalezas y motivaciones del empleado.
- Ofrecen comentarios útiles a los empleados sobre cómo pueden mejorar su desempeño en el futuro.
- Pueden ayudar al empleado y al gerente a planificar el futuro del empleado.
- Proporcionan revisiones objetivas de personas basadas en métricas estándar. Serán útiles para evaluar de manera justa promociones, aumentos y bonificaciones. (Figueiras, 2021, p. 1)

La evaluación de desempeño es fundamental para cada uno de los colaboradores ya que pueden mejorar su desempeño tanto individual como grupal en donde existe varios beneficios exitosos tanto para la empresa como el colaborador y obtener grandes recompensas al desempeñarse de una manera correcta y efectiva en su puesto de trabajo.

### ***2.2.20. Área Administrativa***

Un asistente administrativo debe saber analizar los procesos, entradas y salidas para poder ofrecer mejoras a la empresa, a partir de números reales, ha de saber exponer dónde es posible reducir costos e invertir.

El personal administrativo no sólo lleva al día los documentos administrativos o de llevar bien las cuentas contables sino de tener una visión amplia de la empresa y mostrar puntos de mejora. (Euroinnova, 2019)

En el área administrativa es necesario contar con un asistente en donde se encargue netamente de analizar todos los procesos que está realizando la empresa en donde va a intervenir para reducir los costos y seguir invirtiendo según la conveniencia de la empresa.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación

Según (Mata, 2019), Cuando hablamos de enfoque de investigación, nos referimos a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos.

Para la presente investigación se utilizó y a empleo el método mixto ya que se examinaron todas las áreas de trabajo con sus respectivas actividades y los procesos que se debe cumplir, lo cual me permitió recolectar información de una manera sencilla, pero siendo a la misma vez clara y enfocada en la necesidad requerida.

#### 3.2. Nivel de Investigación

##### 3.2.1. *Descriptivo*

El nivel descriptivo permite dar cuenta de las características de un fenómeno u objeto sujeto a investigación, de sus propiedades, atributos, componentes y relaciones entre ellos. (Muñoz C. , 2015, p. 139)

En la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el nivel de investigación descriptivo lo cual permite recolectar información esencial y concreta de una manera correcta con el personal de la empresa a través de técnicas específicas.

#### 3.3. Diseño de investigación

##### 3.3.1. *Según la manipulación de la variable independiente*

###### 3.3.1.1. *No Experimental*

El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (Hernández, 2014, p. 152)

Se manejó el diseño no experimental por la razón que no se manipulo ni se modificó las variables independientes en donde se basó en poder observar el comportamiento de los empleados, además

conocer cuáles son las actividades que realizan a diario, en donde se reflejó toda la realidad empresarial por la que la empresa estaba pasando.

### **3.3.2. Según las intervenciones en el trabajo**

#### **3.3.2.1. Transversal**

El elemento clave que define a una investigación transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, en contraposición a los estudios longitudinales que realizan un seguimiento en el tiempo. (Cvetkovic-Vega, 2021)

En esta investigación se desarrolló a través de las intervenciones de forma transversal por el simple hecho que será en cierto periodo de tiempo de cinco meses por lo que no necesitará un estudio de intervalos de tiempo.

### **3.4. Tipo de estudio**

#### **3.4.1. Investigación de campo**

La investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de recolección de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. (QuestionPro, 2018)

#### **3.4.2. Investigación documental**

La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales escritas, habladas o audiovisuales. (Rus, 2020)

Se optó utilizar el estudio documental y de campo ya que cada uno de ellos facilitó que la investigación sea más exacta al objeto del estudio que se realizó, por el lado del documental en donde se obtuvo mayor información en los archivos actuales de la empresa y, en caso del estudio de campo por el motivo que se recopiló información real en el sitio donde se desarrollan todos los procesos del departamento.

### **3.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra**

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández, 2014, p. 174)

La población que se eligió para el objeto de estudio fue el presidente, gerente y todos los colaboradores de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., de la ciudad de Latacunga debido a que se deseaba conocer cuáles eran sus funciones y actividades que realiza cada uno de ellos a diario.

Debido a que el universo de la población es mínimo, en la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga se procedió a tomar un total de población de 10 personas que colaboran en la empresa.

No se calculó la muestra porque la población fue mínima, menos de 100 personas.

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.6.1. Método**

##### *3.6.1.1. Inductivo*

Mediante el método inductivo se observa, estudia, y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general. (Abreu, 2014)

Se utilizó el método inductivo debido a que partió de las investigaciones del marco conceptual y teórico en donde se especificaron varias citas con de hechos reales, con el fin de optar por lo necesario para el desarrollo de la investigación, para después pasar a lo particular se tomó muy en cuenta para la realización del proyecto mediante el análisis realizado.

#### **3.6.2. Técnicas**

##### *3.6.2.1. Encuesta*

La encuesta es un modelo general de investigación que se basa en la técnica de recolección de datos o información que es la entrevista. (Muñoz C. , 2015)

La técnica que se utilizó es la encuesta, ya que a través de esta herramienta se pudo obtener la información necesaria mediante una serie de preguntas estructuradas al tema e inmediatamente poder medir la información con datos estadísticos identificando los problemas que existió en la entidad. Esta encuesta será dirigida a todo el personal de la empresa.

#### **3.6.3. Instrumentos**

##### *3.6.3.1. Cuestionarios*

Un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas. (Significados, 2013)

El cuestionario se aplicó para obtener información acerca de las actividades que realizan en cada una de las áreas de la empresa en el cual estuvo estructurado por preguntas cerradas.

### **3.7. Idea a defender**

El Diseño del Manual de Procesos Administrativos de la Empresa G&S Ingenieros CIA.LTDA. - Latacunga, que permita mejorar el desempeño laboral.

**Variable independiente:** Diseño del Manual de Procesos Administrativos

**Variable dependiente:** Desempeño Laboral

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados

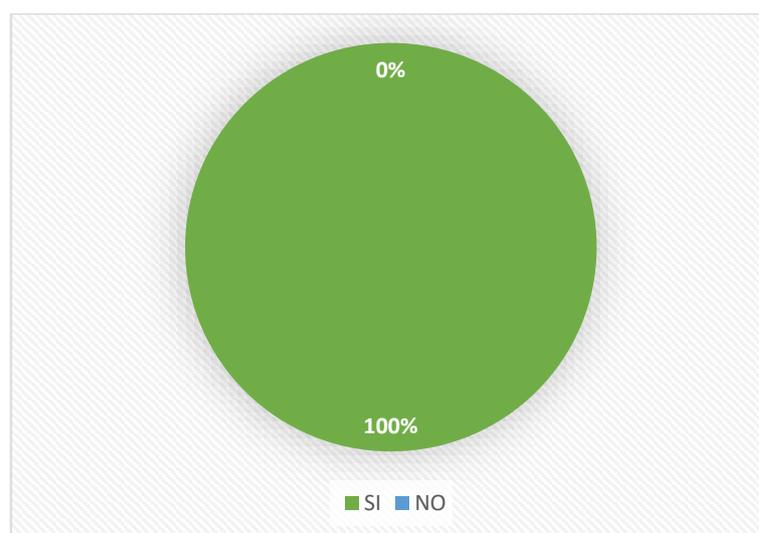
##### 4.1.1. Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda.- Latacunga.

1. ¿Conoce usted cual es la actividad a la que se dedica la empresa?

**Tabla 1-4:** Conocimiento de Actividad de la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 1-4:** Conocimiento de la Actividad de la Empresa

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

#### Análisis

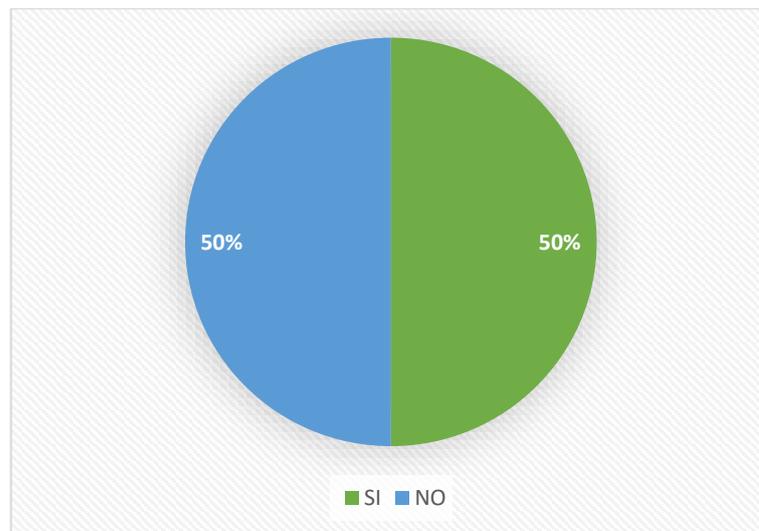
Mediante los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar y comprobar que el 100% del personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga, si tiene conocimiento de la actividad a la que se dedica la empresa.

2. ¿Actualmente usted desempeña con tolas las actividades y funciones para las que fue contratado para la empresa?

**Tabla 2-4:** Desempeño de las actividades acorde al contrato

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50,00
NO	5	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 2-4:** Desempeño de las actividades acorde al contrato

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

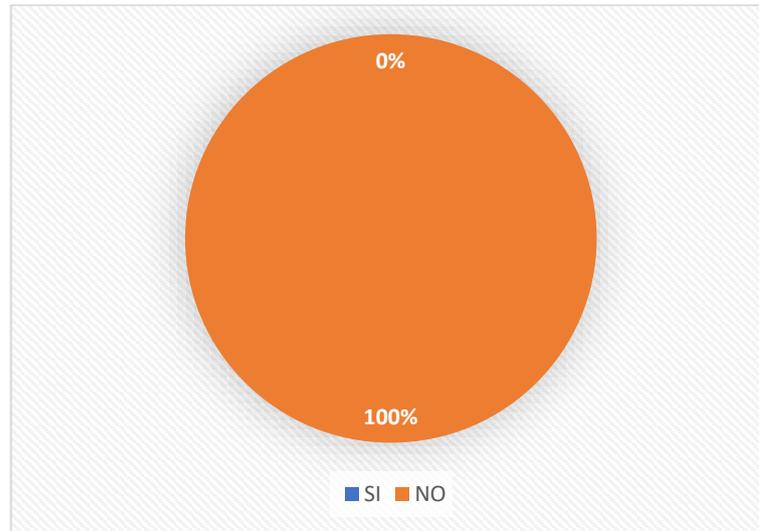
Dentro de la empresa el 50% de los empleados piensan que su trabajo no corresponde al cargo por el que fueron contratados, lo cual da una señal de inconformidad entre los empleados y al trabajo que realizan a diario, por otro lado, el otro 50% está satisfecho con el cargo que cumplen ya que se encuentran cumpliendo con sus actividades uniformemente.

3. ¿Sabe usted existe un manual de procesos administrativos?

**Tabla 3-4:** Existencia de un Manual de Procesos Administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	10	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 3-4:** Existencia de una Manual de Procesos Administrativos

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

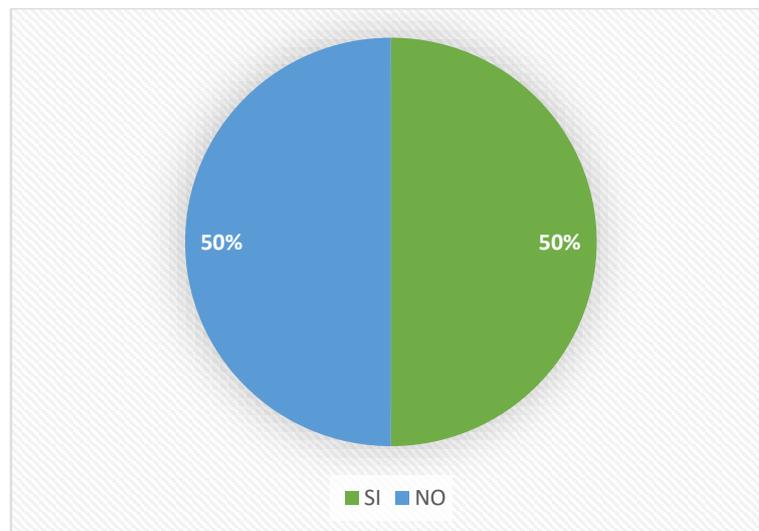
Mediante los resultados que se obtuvieron en la investigación se pudo evidenciar que el 100% del personal de la empresa respondieron “NO” lo cual da como resultado una falta de entrega de una manual de procesos en donde se evidencien cuales será sus actividades o funciones que deben cumplir a diario para que les sirva de guía o manual en cada puesto de trabajo.

4. ¿Tiene usted conocimiento de la utilidad que otorga un manual de procesos administrativos dentro de la empresa?

**Tabla 4-4:** Utilidad de un Manual de Procesos Administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50,00
NO	5	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 4-4:** Utilidad de un Manual de Procesos Administrativos

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

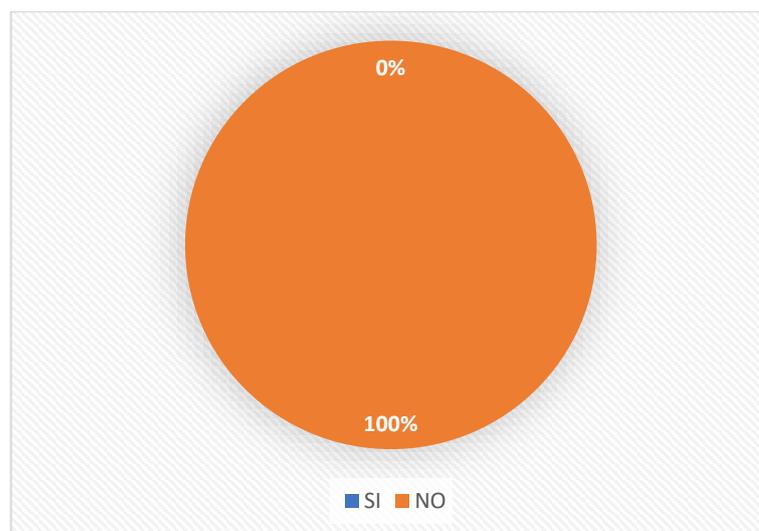
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta de la investigación se puede comprobar que el 50% del personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. De la ciudad de Latacunga si tiene conocimiento de la utilidad que puede otorgar un manual de procesos administrativos dentro de la empresa, mientras que el otro 50% desconoce.

5. ¿Le entregaron a usted un manual en donde se especifican las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?

**Tabla 5-4:** Entrega de un Manual de Procesos Administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	10	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 5-4:** Entrega de un Manual de Procesos Administrativos

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

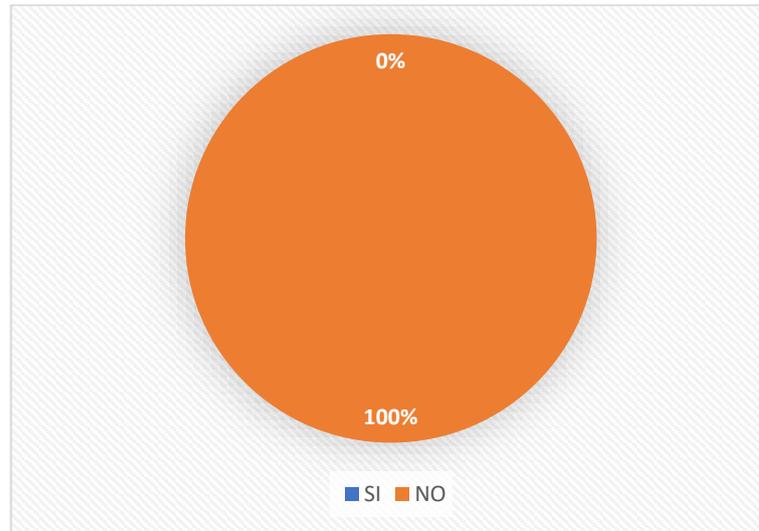
Acorde a los resultados obtenidos se puede apreciar que todo el personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. No obtuvieron una guía o manual en donde se indique cuáles son las actividades y funciones que se debe cumplir a diario, en el cual surge inconvenientes por atraso en cada actividad ya que trabajan de una manera empírica ocasionando demoras en las actividades que deben realizarse.

6. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con procesos para las actividades diarias que se realizan?

**Tabla 6-4:** Conocimiento de los Procesos de las actividades diarias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	10	100,00
<b>TOTAL</b>	10	100,00

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 6-4:** Conocimiento de los Procesos de las actividades diarias

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

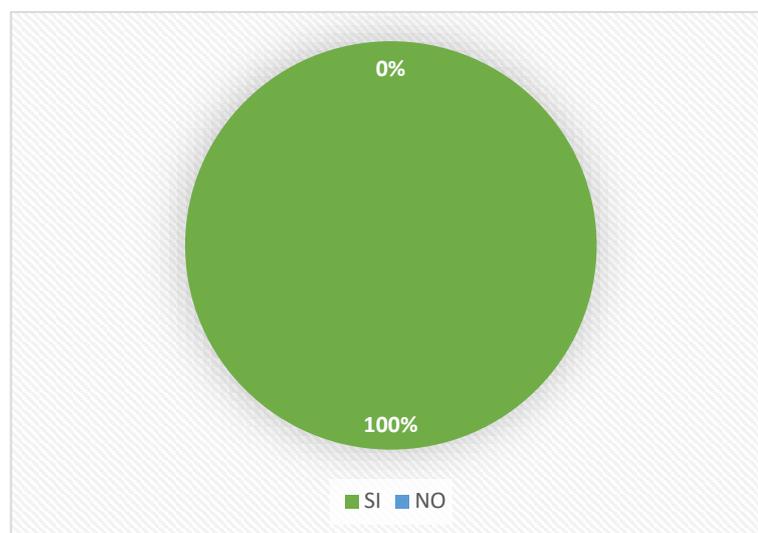
De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se pudo comprobar que el 100% del personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., no conoce si la empresa cuenta con procesos para la realización de las actividades diarias a ejecutarse.

7. ¿Considera que es necesario un manual de procesos administrativos que facilite la ejecución de actividades de una manera correcta?

**Tabla 7-4:** Facilitación y Ejecución correcta de las actividades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100,00
NO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	10	100,00

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 7-4:** Facilitación y Ejecución correcta de las actividades

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

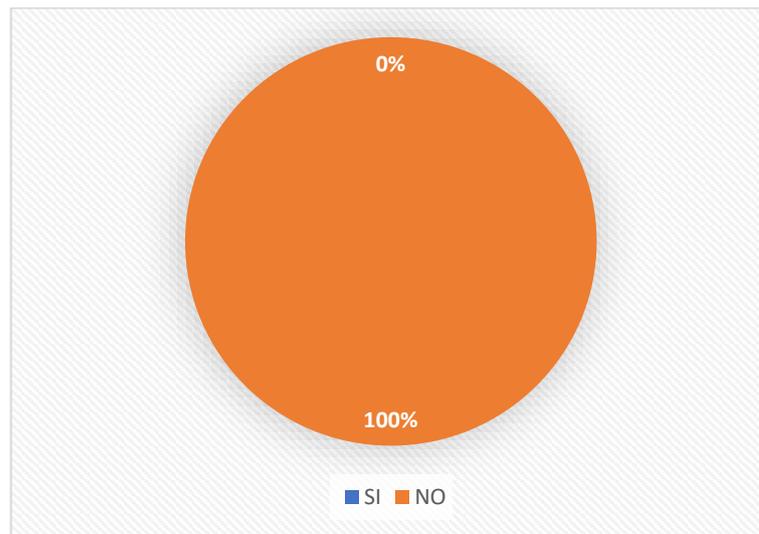
Para los empleados de la empresa, la falta de entrega de un manual de procesos administrativos ha surgido varios inconvenientes por no conocer por donde comienzan y terminan sus actividades y funciones, por lo tanto, el 100% de los empleados consideran que un manual de procesos administrativos servirá de mucha ayuda para facilitar la ejecución de las actividades diarias que se deben cumplir.

8. ¿Existen capacitaciones al personal relacionados con el manejo de procesos?

**Tabla 8-4:** Capacitaciones al Personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	10	100,00
<b>TOTAL</b>	10	100,00

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 8-4:** Capacitaciones al Personal

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

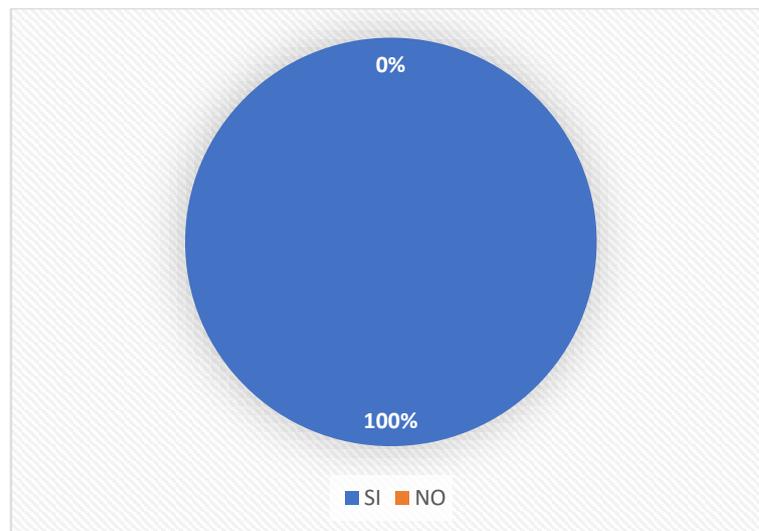
De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar y apreciar que el 100% del personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., mencionan que no existe capacitaciones al personal relacionados con el manejo de procesos administrativos.

9. Usted cree, ¿qué si la empresa implementa un manual de procesos administrativos se podrá acelerar y mejorar el desempeño laboral?

**Tabla 9-4:** Acelerar y Mejorar el Desempeño Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100,00
NO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	10	100,00

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 9-4:** Acelerar y Mejorar el Desempeño Laboral

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

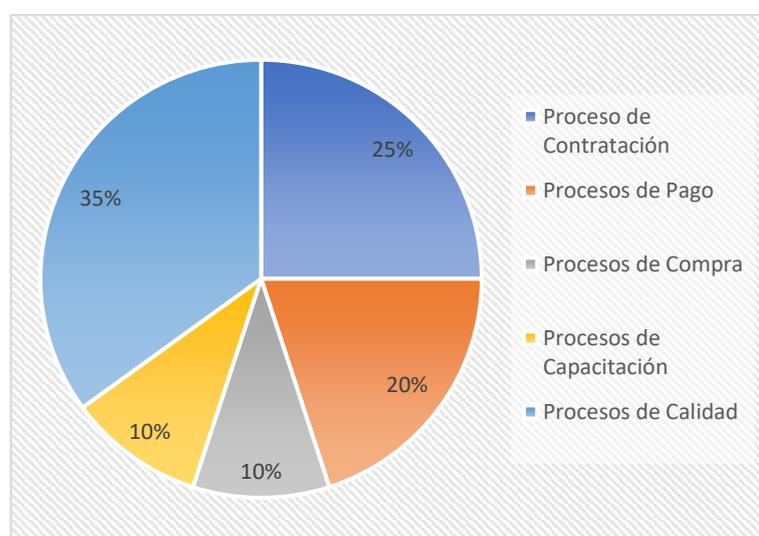
Mediante los resultados obtenidos en la investigación se pudo comprobar que el 100% del personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., piensa que con la implementación de un manual de procesos administrativos se podrá agilizar y mejorar el desempeño laboral de todo el personal que está contribuyendo en la empresa.

10. ¿Cuáles de los siguientes procesos conoce o está entre sus actividades?

**Tabla 10-4:** Procesos que conocen

ALTERNATIVA	CONOCE	NO CONOCE	PORCENTAJE
Proceso de Contratación del Personal	5	5	25,00
Procesos de Pago de Nómina	4	6	20,00
Procesos de Compra	2	8	10,00
Procesos de Capacitación	2	8	10,00
Procesos de Calidad	7	3	35,00
<b>TOTAL</b>		10	100,00

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022



**Gráfico 10-4:** Procesos que conocen

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

Mediante los resultados obtenidos se pudo comprobar que el 35% del personal conoce mucho más sobre la calidad del servicio que se debe ofrecer en la empresa, el 25% conoce acerca de cómo llevar un proceso de contratación al personal que se requiere, el 20% conoce acerca de los pagos de nómina que se necesita hacer dentro de la empresa, seguidamente del 10% que se obtuvo del proceso de compra y del proceso de capacitación en cual quiere decir que no existe una capacitación constante para que los empleados de la empresa conozcan más sobre todos los procesos que deben existir para que puedan realizar sus actividades y funciones bien desarrolladas diariamente.

#### ***4.1.2. Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda.- Latacunga.***

Se aplicó la encuesta al Gerente de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., de la ciudad de Latacunga, donde se buscó conocer cómo se desarrollan todos los procesos administrativos con respecto al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

1. ¿Qué problema usted cree que existe dentro de la empresa al no contar con un manual de procesos administrativos?

El bajo rendimiento de los colaboradores en cada una de sus actividades, ya que existe un atraso en las tareas que están planificadas con anterioridad, y también que los colaboradores realizan las mismas actividades varias veces.

#### **Análisis**

Se puede apreciar la necesidad de contar con un manual de procesos administrativos en donde permita que las tareas que se planifican con anterioridad se cumplan a tiempo, y también para que los colaboradores conozcan sus actividades y no cumplan con las mismas funciones al mismo tiempo.

2. ¿Ha tomado algún tipo de acción para poder solucionar dicho problema?

Han existido reuniones en donde se ha mencionado sobre el tema, pero por diversos motivos nunca se ha tomado una decisión definitiva en cual nos ayude a solucionar el problema existente.

#### **Análisis**

Existe una gran necesidad de un manual de procesos administrativos en el cual les ayude a todos los colaboradores a cumplir y agilizar las responsabilidades que tienen a diario de una manera correcta.

3. ¿Usted cree que un manual de procesos administrativos es indispensable para sus colaboradores? ¿Por qué?

Por supuesto ya que la obtención de un manual de procesos administrativos serviría de mucha ayuda para todo el personal de la empresa con el fin de que puedan saber cuáles son sus funciones y actividades que deben cumplir para evitar atrasos en las tareas planificadas.

### **Análisis**

Esta de acuerdo en contar con un manual de procesos administrativos ya que cada colaborador podrá agilizar las actividades y funciones que deben cumplir a tiempo, con el fin de mejorar el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

4. ¿Cuál es el promedio de antigüedad de los colaboradores de la empresa?

Existe un promedio de 5 a 6 años de antigüedad.

### **Análisis**

Existe un promedio de antigüedad de todos los trabajadores entre 5 y 6 años dentro de la empresa en donde quiere decir que todo ese tiempo los colaboradores la mayoría han cumplido con actividades similares en el cual su desempeño laboral no ha mejorado mucho.

5. ¿Los colaboradores de la empresa conocen sus actividades y funciones que deben realizar a diario?

Si, en el momento que cada colaborador ingresa a trabajar en la empresa se le menciona las actividades que deben realizar, pero con el tiempo nos damos cuenta que a casi todo el personal que ingresa se le da las mismas actividades y es por eso que las tareas se atrasan.

### **Análisis**

Efectivamente cada colaborador de la empresa conoce de las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo, pero el gerente se da cuenta que a cada colaborador que ingresa le designa actividades muy similares es por eso que existe tanto atraso por las tareas que se deben cumplir.

## 4.2. Discusión de resultados

En las encuestas realizadas a todo el personal de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. De la ciudad de Latacunga, el cual consto de 10 preguntas en total, las mismas que fueron direccionadas a la variable independiente objeto de la investigación: Diseño de un manual de procesos administrativos dando como resultado respuestas cerradas.

Es fundamental mencionar que a través de estas opciones de respuesta se logró la tabulación y análisis de una manera adecuada obteniendo varios criterios positivos para la realización del presente trabajo de investigación, en donde es importante señalar que en la pregunta número 7 ¿Considera que es necesario un manual de procesos administrativos que facilite la ejecución de actividades de una manera correcta? El 100% del personal encuestado menciona que por la falta de entrega de un manual de procesos administrativos han surgido varios inconvenientes por no conocer sus actividades y funciones, por lo tanto, el personal considera que un manual de procesos administrativos servirá de mucha ayuda para poder facilitar la ejecución de las actividades diarias que deben cumplir.

En la pregunta 9 Usted cree, ¿qué si la empresa implementa un manual de procesos administrativos se podrá acelerar y mejorar el desempeño laboral? el 100% del personal encuestado piensa que con la implementación de un manual de procesos administrativos se podrá agilizar y mejorar el desempeño laboral de todo el personal que está contribuyendo en la empresa.

Además de la entrevista que se realizó al gerente de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda. De la ciudad de Latacunga, el cual consto de 5 preguntas en total, obteniendo como resultado respuestas abiertas.

En donde la pregunta número 1 ¿Qué problema usted cree que existe dentro de la empresa al no contar con un manual de procesos administrativos?, mencionó que existe un bajo rendimiento de los colaboradores en cada una de sus actividades y atrasos en las tareas planificadas. Y también en la pregunta numero 4 ¿Usted cree que un manual de procesos administrativos es indispensable para sus colaboradores? ¿Por qué?, menciona que la obtención de un manual de procesos administrativos servirá de mucha ayuda para todo el personal de la empresa y así poder mejorar su desempeño laboral en cada una de las actividades.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Propuesta

##### 5.1.1. *Titulo*

Diseño del Manual de Procesos Administrativos de la Empresa G&S Ingenieros CIA.LTDA – Latacunga.

##### 5.1.2. *Objetivo*

Diseñar un Manual de Procesos administrativos para la empresa G&S Ingenieros. CIA. LTDA., de la ciudad de Latacunga, en donde permita optimizar los recursos y mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa.

##### 5.1.3. *Alcance*

Personal de la empresa G&S Ingenieros CIA. LTDA., de la ciudad de Latacunga.

##### 5.1.4. *Beneficios que proporciona*

- Cumplir con todos los procesos que la empresa posee tanto humano, financiero, material y tecnológico.
- Mejorar el desempeño laboral de todo el personal de la empresa G& Ingenieros Cía. Ltda., de la ciudad de Latacunga.
- Acelerar de una manera correcta con las actividades y funciones que cada empleador cumple dentro de la empresa.

##### 5.1.5. *Pasos para la propuesta*

Para el desarrollo de la propuesta mencionada anteriormente es de vital importancia seguir una secuencia de pasos, en el que me permita obtener los resultados esperados de una manera correcta y muy beneficioso para la empresa, los siguientes pasos se utilizara como guía para la ejecución de la propuesta.

1. Diagnóstico situacional de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda.
2. Desarrollo del organigrama sugerido.
3. Desarrollo de los manuales de funciones de cada colaborador

4. Desarrollo de los procesos de la empresa
5. Desarrollo de un cronograma para la ejecución de los procesos con su respectivo responsable.

#### 5.1.6. Diagnóstico de la empresa

**Tabla 1-5:** Diagnóstico de la Empresa

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	G&S Ingenieros Cía. Ltda.
<b>NÚMERO DE RUC</b>	0591706306001
<b>CLASE DE CONTRIBUYENTE</b>	Régimen General
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Ing. Christian Vaca
<b>SERVICIOS QUE REALIZA</b>	Servicios de instalación en proyectos eléctricos y telefónicos
<b>No DE EMPLEADOS</b>	10
<b>CIUDAD</b>	Latacunga
<b>PROVINCIA</b>	Cotopaxi
<b>DIRECCIÓN</b>	Av. Amazonas y Salache
<b>TELÉFONO</b>	(03) 281-0230
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:gerencia@gys.com.ec">gerencia@gys.com.ec</a>
<b>LOGOTIPO</b>	

Elaborada por: Jessica Chicaiza, 2022

#### 5.1.7. Análisis situacional de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda.

##### 5.1.7.1. Análisis FODA

Para realizar un análisis FODA de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., se realizó un análisis dentro de la empresa de toda la información sobre las deficiencias administrativas, con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa obteniendo información correcta, confiable en el que permita desarrollar la propuesta de una manera concisa y clara.

**Tabla 2-5:** Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura propia</li> <li>2. Precios Competitivos</li> <li>3. Atención personalizada</li> <li>4. Alta satisfacción de los clientes</li> <li>5. Percepción de un excelente ambiente laboral por parte de los propietarios y empleados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal no capacitado</li> <li>2. Falta de un manual de funciones</li> <li>3. Ausencia de un manual de procesos administrativos</li> <li>4. Falta de un control y seguimiento en el desempeño laboral</li> <li>5. Alta rotación del personal</li> </ol>

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Localización accesible y cómoda para los clientes	1. Nivel alto de las competencias.
2. Acceso a convenios con instituciones públicas y privadas	2. Imposición de nuevos impuestos
3. Incremento del sector de la construcción	3. Pandemia Covid -19
4. Fortalecimiento y crecimiento empresarial	4. Inestabilidad política y social
5. Cuenta con recursos para la inversión en nuevos proyectos	5. Crisis económica

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.7.2. Matriz EFE

**Tabla 3-5:** Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)			
FACTORES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Localización accesible y cómoda para los clientes	0,10	4	0,40
Acceso a convenios con instituciones públicas y privadas	0,15	4	0,60
Incremento del sector de la construcción	0,10	3	0,30
Fortalecimiento y crecimiento empresarial	0,10	3	0,30
Cuenta con recursos para la inversión en nuevos proyectos.	0,15	4	0,60
<b>AMENAZAS</b>			
Nivel alto de las competencias	0,10	2	0,20
Imposición de nuevos impuestos	0,05	1	0,05
Pandemia Covid-19	0,10	2	0,20
Inestabilidad política y social	0,05	1	0,05
Crisis económica	0,10	2	0,20
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,90</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

Una vez de haber realizado el análisis respectivo, la puntuación obtenida es de 2,90 demostrando que la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., cuenta con un entorno favorable, en el cual se pudo comprobar que existen oportunidades que se puede tomar para afrontar las amenazas existentes y así poderlas convertir en oportunidades para un crecimiento prospero de la empresa.

### 5.1.7.3. Matriz EFI

**Tabla 4-5:** Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS			
FACTORES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA
<b>FORTALEZAS</b>			
Infraestructura Propia	0,10	4	0,40
Precios Competitivos	0,10	3	0,30
Atención personalizada	0,10	4	0,40
Alta satisfacción de los clientes	0,15	4	0,60
Percepción de un excelente ambiente laboral por parte de los propietarios y empleados	0,10	4	0,40
<b>DEBILIDADES</b>			
Personal no capacitado	0,10	1	0,10
Falta de un manual de funciones	0,05	1	0,05
Ausencia de un manual de procesos administrativos	0,10	1	0,10
Falta de un control y seguimiento en el desempeño laboral	0,10	1	0,10
Alta rotación del personal	0,10	2	0,20
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,65</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### Análisis

En base a los resultados obtenidos del análisis interno de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., la puntuación obtenida es de 2,65 lo cual muestra que la empresa se encuentra internamente fuerte en donde permite que las debilidades existentes se eliminen mediante estrategias favorables logrando así más fortalezas.

### 5.1.8. Reseña Histórica de la Organización



**Figura 3-4:** Logotipo de G&S Ingenieros Cía. Ltda

Fuente: (G&S , 2022)

Somos una compañía constituida legalmente el 10 de marzo de 2003, que provee bienes y servicios para realizar proyectos eléctricos y telefónicos, utilizando procesos de calidad que permitan cumplir con normas y expectativas de nuestros clientes. (G&S , 2022)

#### *5.1.8.1. Misión*

Optimizar los recursos disponibles en la satisfacción del mercado consumidor manteniendo una alta responsabilidad con los clientes, brindándoles siempre un servicio óptimo, rápido y oportuno, para satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas. (G&S , 2022)

#### *5.1.8.2. Visión*

G&S Ingenieros CIA. LTDA., será importadora de conductores eléctricos y telefónicos, continuar trabajando en las provincias de todo el país tanto en el sector público y privado; inspirando los principios de la libre empresa como factores de progreso y social. (G&S , 2022)

#### *5.1.8.3. Objetivos propuestos*

- Realizar alianzas estrategias con entidades públicas y privadas para fortalecer el crecimiento de la empresa
- Mantener y evaluar del desempeño laboral de los empleados en las actividades y funciones establecidas
- Incrementar la cartera de cliente para mejorar la rentabilidad de la empresa

#### *5.1.8.4. Valores Corporativos propuestos*

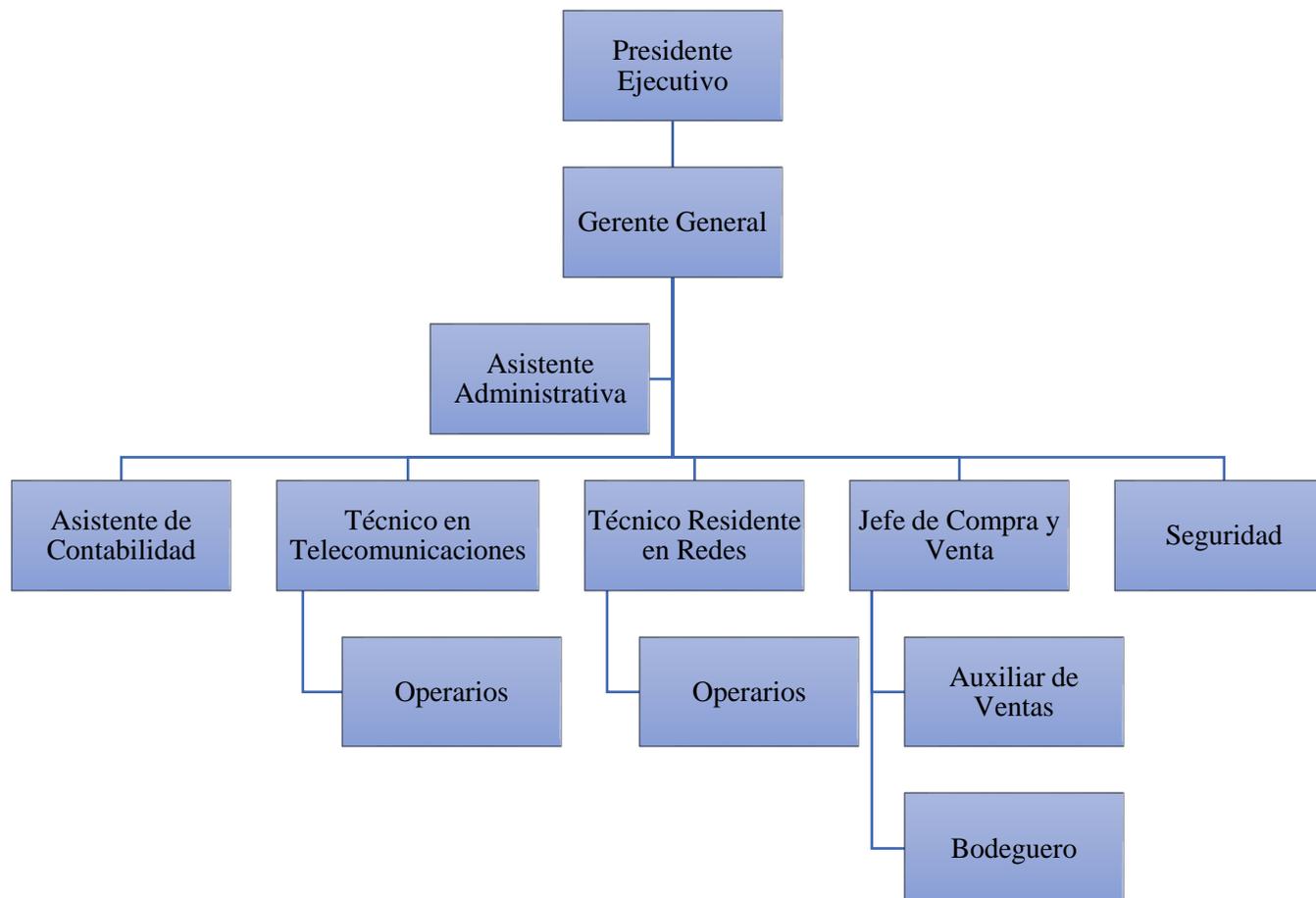
- **Respeto:** Este valor es de suma importancia en donde se muestra mucha cordialidad, ya que tiene relación entre la empresa, los clientes, accionistas, socios, empleados, proveedores y comunidad en general.
- **Responsabilidad:** Dar cumplimiento con las actividades y funciones que se designa a cada uno del empleador con el fin de satisfacer las necesidades y tomar decisiones efectivas para la empresa.
- **Compromiso:** Demostrar el sentido de pertenencia frente a la empresa desempeñando un liderazgo necesario para poder dar cumplimiento con los objetivos y metas establecidas.
- **Lealtad:** Estar netamente comprometido con la empresa desempeñando sus actividades de una forma correcta y sobre todo con honestidad y justicia.
- **Competitividad:** Estar sumamente atentos a la calidad de servicios con una constante renovación en donde se ofrezca un amplio nivel de servicios con calidad y exclusividad en el cual cumpla efectivamente las exigencias que tiene el mercado.

- **Trabajo en equipo:** Mantener una buena relación con todo el personal que integra la empresa en donde existan confianza con una comunicación agradable y se respete los conocimientos, experiencias y habilidades de las demás personas

#### *5.1.8.5. Organigrama estructural de la empresa*

La empresa G&S Ingenieros de la ciudad de Latacunga no cuenta con un organigrama estructural.

5.1.9. Organigrama Estructural Sugerido



**Gráfico 11-4:** Organigrama Estructural

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.10. Cuadro Directivo

**Tabla 5-5:** Cuadro Directivo

Presidente Ejecutivo	Ing. Galo Gallo
Gerente General	Ing. Christian Vaca
Asistente Administrativa	Ing. Vanessa Chicaiza
Asistente de Contabilidad	Ing. Valeria Chango
Técnico de Telecomunicaciones	Ing. Diego Alomoto
Técnico Residente en Redes	Ing. Richard Toaza
Jefe de Compras y Ventas	Ing. Luis Jácome
Auxiliar de Ventas	Ing. Ramón Tapia
Bodeguero	Ing. Juan Luis Guerra
Seguridad	Ing. Darwin Herrera

**Elaborado por:** Jessica Chicaiza,2022

5.1.11. Mapa de Procesos

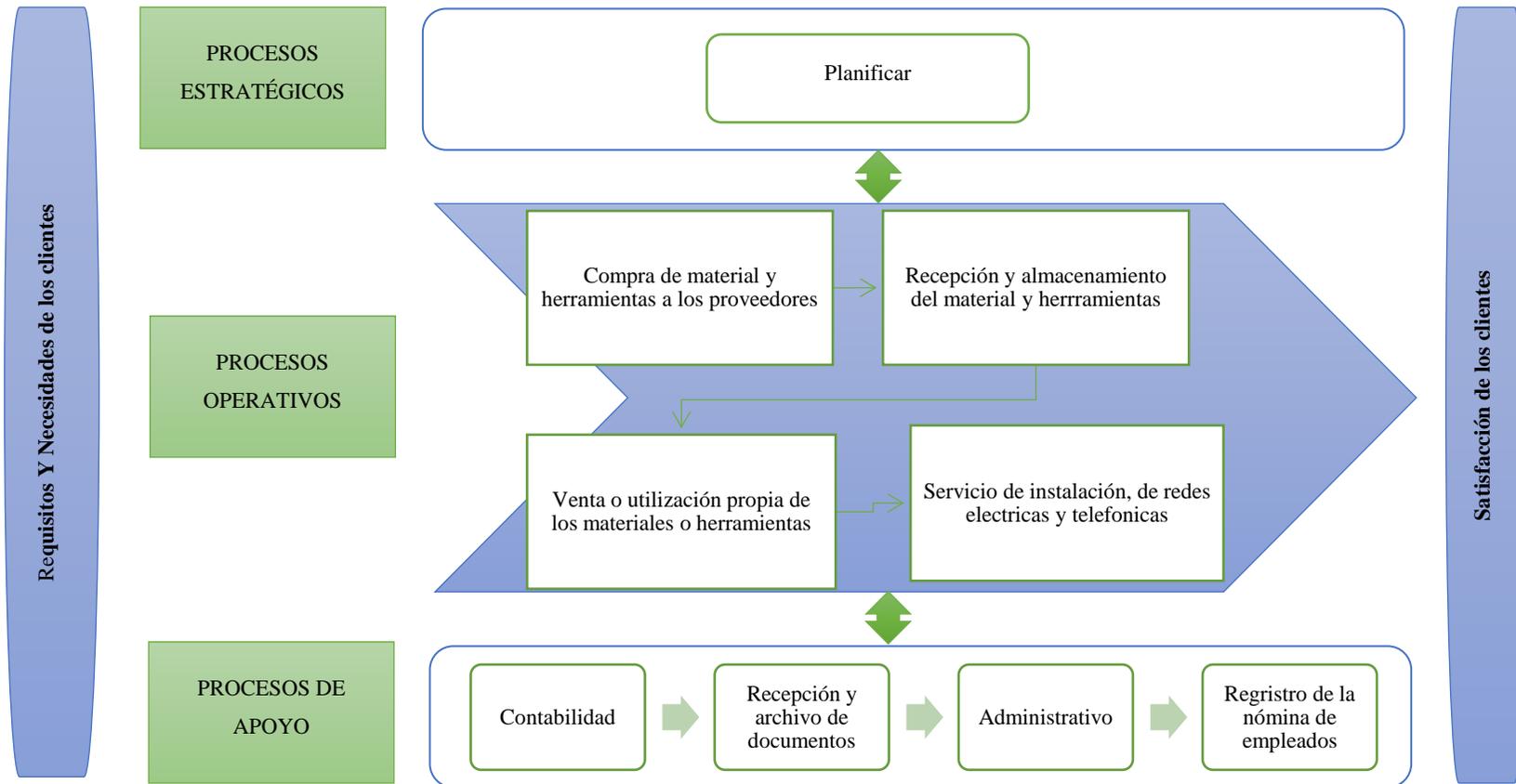


Gráfico 12-4: Mapa de Procesos

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.12. Manual de funciones

Todo el personal de la empresa posee una gran variedad de cargos en donde cada uno de ellos ofrece un grado de dificultad diferente, es por eso que es necesario elaborar un manual de funciones que permita a la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., pueda funcionar de una manera correcta.

**Tabla 6-5:** Manual de funciones presidente

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Presidente
<b>DEPENDENCIA</b>	Ninguno
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Ninguno
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en administración de empresas, derecho, contaduría Pública o carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Conocimiento en el manejo administrativo, comercial, financiero, legal. Tener la mejor actitud para poder apoyar y liderar a la empresa.
<b>FUNCIONES</b>	Ejercer la representación legal de la empresa Apoyar las actividades de la empresa Garantizar la sostenibilidad de la empresa estableciendo la orientación estratégica de la organización

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 7-5:** Manual de Funciones Gerente General

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente General
<b>DEPENDENCIA</b>	Presidente
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Presidente
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en Administración de empresas, Ingeniería en finanzas, comercial y carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Amplio conocimiento de organización y administración Actitud para poder liderar un equipo de trabajo Conocimientos en administración de empresas y negocios.
<b>FUNCIONES</b>	Planificar la gestión administrativa Desarrollar estrategias que permitan alcanzar los objetivos de la empresa. Controlar las actividades planificadas

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 7-5:** Manual de Funciones Asistente Administrativa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente Administrativa
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerente General
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en Administración de empresas, finanzas y auditorias, contabilidad y carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Actitud de poder realizar con todos los tramites planificados
<b>FUNCIONES</b>	Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, tanto entrante como salientes. Archivar, organizar, guardar y revisar todo tipo de documentos.

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 8-5:** Manual de funciones asistente contable

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente Contable
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerente General
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en contabilidad, finanzas y auditoria y carreras afines
<b>REQUISITOS</b>	Tener experiencia de 1 año comprobado en puestos similares Contar con una buena actitud para poder cumplir con lo establecido.
<b>FUNCIONES</b>	Registrar las respectivas facturas en el sistema contable Preparar informes contables solicitados Emitir las retenciones a los proveedores

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 9-5:** Manual de funciones Técnico en Telecomunicaciones

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Técnico en Telecomunicaciones
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerente General
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en sistemas, informática, programación y carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Conocimientos en base de datos Conocimientos en telecomunicaciones
<b>FUNCIONES</b>	Participar en los procesos de contratación para una instalación correcta Apoyar en los diseños, planos, programas proyectos para el desarrollo de lo planificado Realizar mantenimientos en cada uno de proyectos

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 10-5:** Manual de Funciones Técnico en Redes

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Técnico en Redes
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerente General
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en ingeniera en sistemas, electrónica, mecatrónica y en carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Experiencia Técnica Creatividad e innovación Trabajo en equipo
<b>FUNCIONES</b>	Efectuar mantenimientos constantes en cada uno de los equipos Realizar apoyo en las instalaciones por efectuarse de una forma correcta

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 11-5:** Manual de Funciones jefe de Compra y Venta

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Jefe de Compra y venta
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerente General
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERFIL</b>	Poseer título de tercer nivel en mercadotecnia, contabilidad, finanzas y carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Habilidad de comunicación oral y escrita Autoconfianza y capacidad de negociación Habilidades numéricas
<b>FUNCIONES</b>	Búsqueda y negociación de y con los proveedores Analizar los precios de mas materias primas y componentes Control de calidad de las materias primas y componentes

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 12-5:** Manual de Funciones Auxiliar de Ventas

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Auxiliar de ventas
<b>DEPENDENCIA</b>	Gerente General
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General
<b>PERFIL</b>	Título de tercer nivel en mercadotecnia, finanzas contabilidad y carreras afines.
<b>REQUISITOS</b>	Experiencia previa en el área de ventas Iniciativa para resolver las distintas situaciones relacionadas al cargo Brindar apoyo a otros miembros del equipo
<b>FUNCIONES</b>	Atender e informar a los clientes de los precios vigentes de los productos. Verificar los datos de ventas de los clientes Incorporar al sistema los datos necesarios para que sea efectuada la venta correctamente.

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 13-5:** Manual de Funciones Bodeguero

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Bodeguero
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Jefe de compra y venta</b>
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	<b>1</b>
<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>Jefe de compra y venta</b>
<b>PERFIL</b>	<b>Poseer titulo de tercer nivel en contabilidad, comercio, finanzas y carreras afines.</b>
<b>REQUISITOS</b>	<b>Experiencia de un año cumpliendo funciones similares</b>
<b>FUNCIONES</b>	<b>Mantener los registros y salidas de los materiales, equipos, herramientas, etc. Recibir y entregar los materiales adquiridos por la empresa. Almacenar los materiales que ingresan a la empresa de una manera correcta</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 14-5:** Manual de funciones de Seguridad

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Seguridad
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Gerente General</b>
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	<b>1</b>
<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>Gerente General</b>
<b>PERFIL</b>	<b>Poseer un título de seguridad industrial o contar con cursos de seguridad y vigilancia.</b>
<b>REQUISITOS</b>	<b>Experiencia de 1 año en puestos similares Estar dispuesto a proteger todos los bienes de la empresa.</b>
<b>FUNCIONES</b>	<b>Cooperar con acciones de seguridad y vigilancia en la empresa. Prevenir y minimizar la sustracción de activos Detectar y reportar situaciones de sabotaje en la empresa.</b>

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

**Tabla 15-5:** Manual de Funciones Operativo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Operativo
<b>DEPENDENCIA</b>	Técnico en telecomunicaciones Técnico en redes
<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	1
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Técnico en telecomunicaciones Técnico en redes
<b>PERFIL</b>	Poseer título en Tecnología en electricidad, mecánica, bachiller técnico
<b>REQUISITOS</b>	Contar con experiencia mínima de 2 años en puestos similares Impulsar, mantener y desarrollar la gestión de la calidad total de la empresa
<b>FUNCIONES</b>	Emitir un conjunto de normas y tareas que se les designa para el desarrollo de actividades específicas. Facilitar el control y mejora de los sistemas de gestión producción y servicios

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.13. Procesos Estratégicos

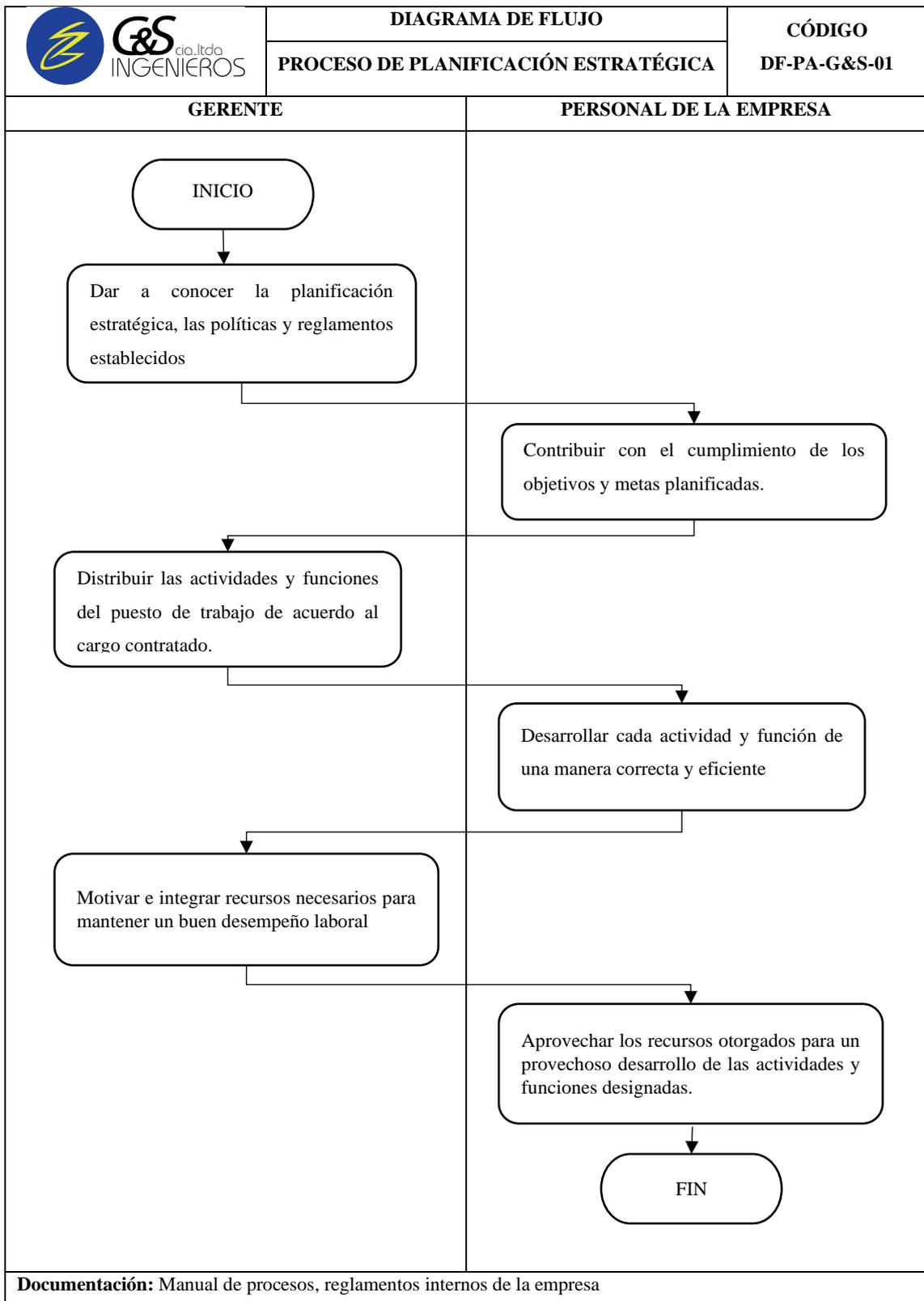
#### 5.1.13.1. Ficha de proceso de Planificación

**Tabla 16-5:** Ficha del Proceso de Planificación

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	FP-PE-G&S-01
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Planificación Estratégica	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Desarrollar todas las actividades planificadas mediante la organización, dirección y control de la empresa, con el fin de optimizar y aprovechar los recursos que posee la empresa como los recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales existentes.	
<b>Responsable:</b>	Gerente General	
<b>Alcance:</b>	Aplicado a todas las áreas y departamentos de la empresa.	
<b>Entradas:</b>	Información, datos específicos, tiempo, capital.	
<b>Salidas</b>	Servicio, productos y resultados.	
<b>Recursos:</b>	Humano: Gerente General y personal de la empresa Financieros, tecnológicos y materiales	
<b>Insumos:</b>	Manual de procesos administrativos, políticas y reglamentos internos	
<b>Duración:</b>	Depende la planificación determinada para las actividades establecidas para su adecuado cumplimiento.	
<b>Capacidad:</b>	Depende de las actividades determinadas	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.13.2. Diagrama de flujo del Proceso de Planificación



**Gráfico 1-5:** Proceso de Planificación

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.13.3. Ficha de indicador del Proceso de Planificación Estratégica

**Tabla 17-5:** Ficha de Indicador del Proceso de Planificación Estratégica

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO FI-PA-G&S-01
	PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Eficiencia Cumplimiento de los objetivos Evaluación del desempeño laboral	
<b>Proceso al que mide:</b>	Proceso de planificación	
<b>Descripción:</b>	<p><b>Eficiencia:</b> Permite medir como se desarrollaron las actividades planificadas dentro de la empresa para la satisfacción de los clientes.</p> <p><b>Cumplimiento de los objetivos:</b> Permite medir si el empleador está comprometido a cumplir con todos los objetivos y metas establecidas por la gerencia, contribuyendo al crecimiento empresarial.</p> <p><b>Evaluación del desempeño laboral:</b> Permite medir el rendimiento laboral con el fin de conocer si se está cumpliendo con las actividades y funciones designadas a cada empleador.</p>	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Resultados planificados en el mes}} \times 100$ $\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{\# \text{ de objetivos logrados}}{\# \text{ de objetivos planificados en el mes}} \times 100$ $\text{Evaluación desempeño laboral} = \frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados planificados a diario}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	Conforme a la planificación dispuesta o establecida en donde puede ser, mensual, semanal, anual o diaria.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.14. Procesos Operativos

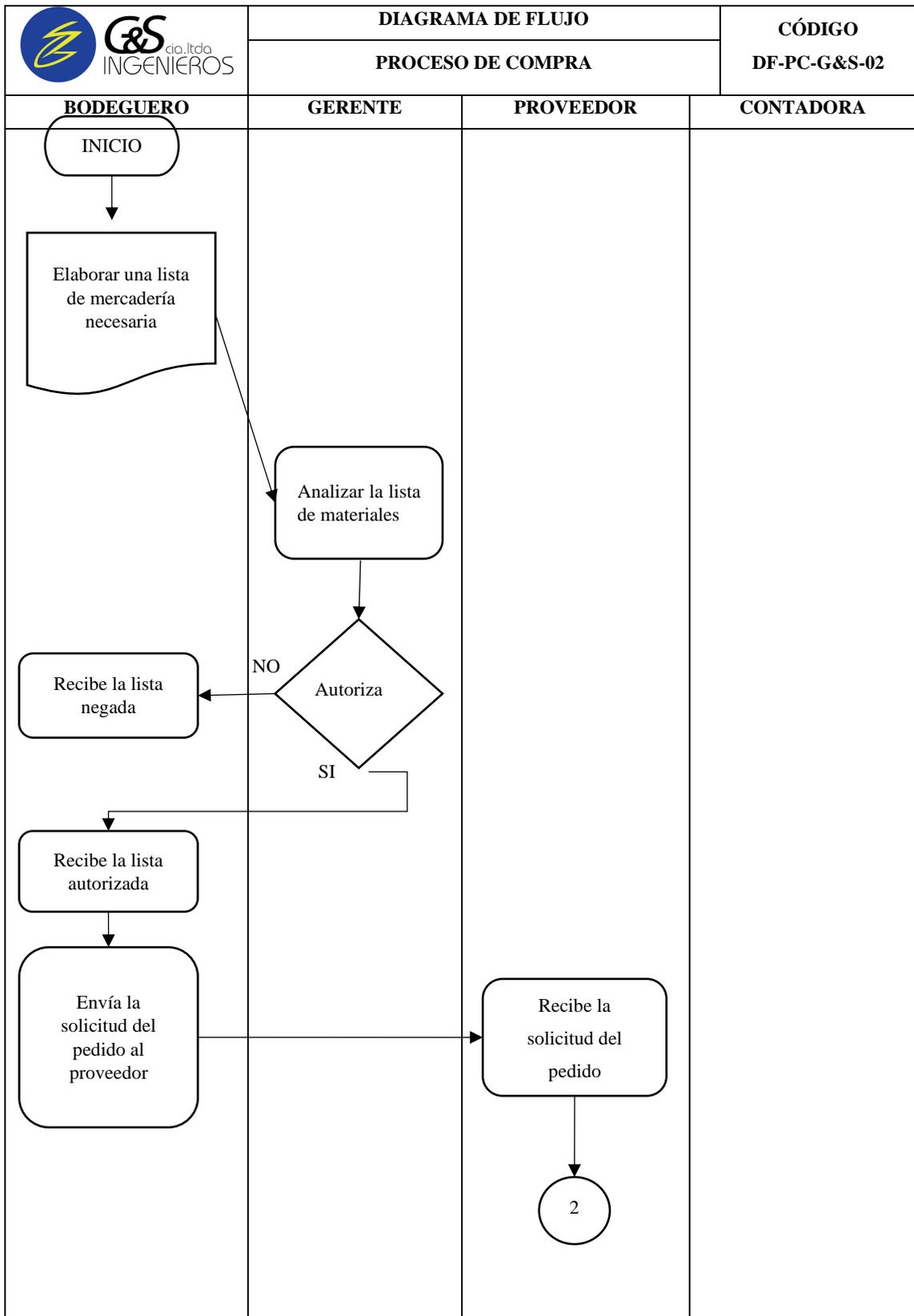
#### 5.1.14.1. Ficha de proceso del Proceso de Compra

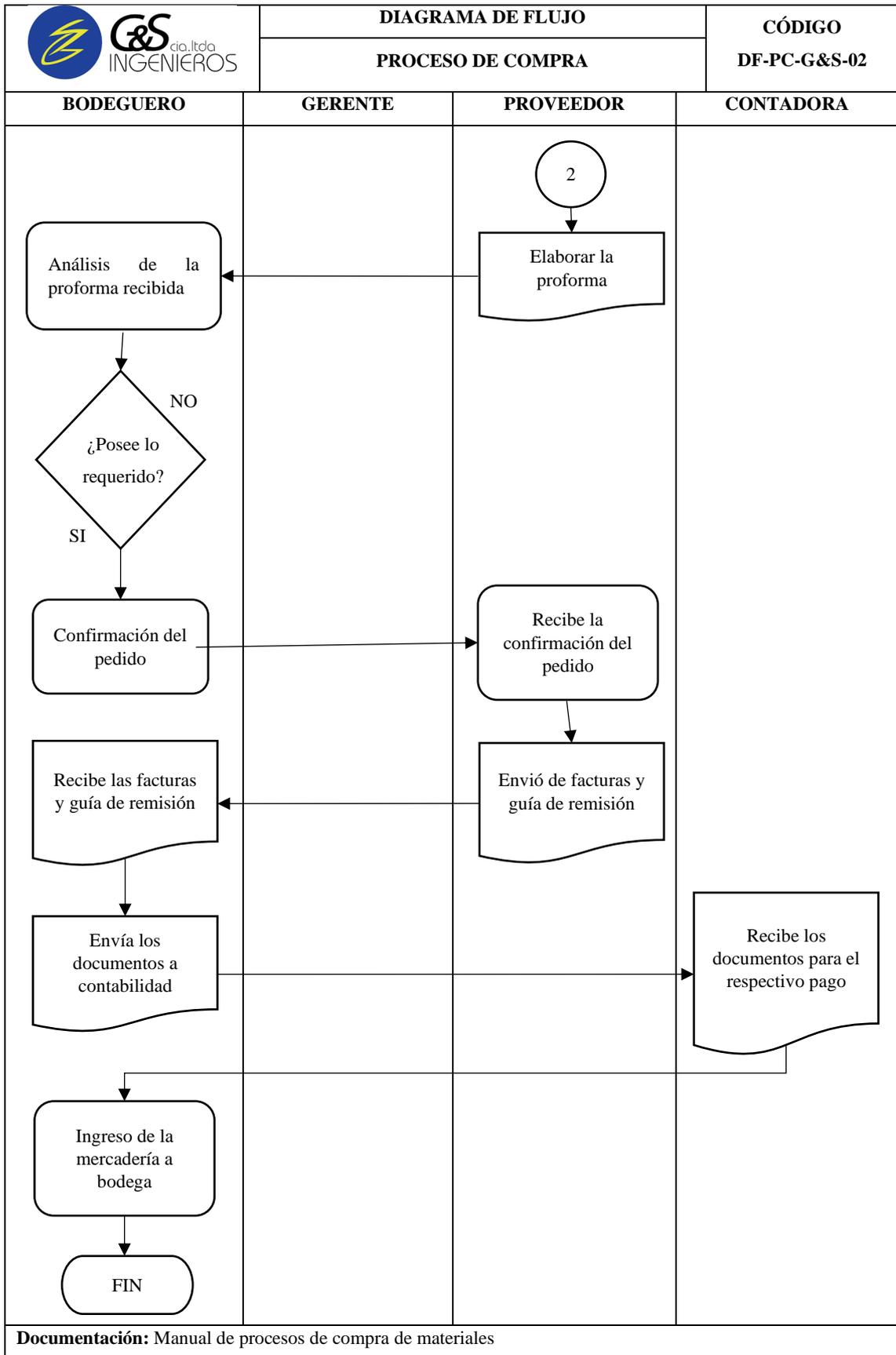
**Tabla 18-5:** Ficha de Proceso de Compra

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PO-G&S-02
	PROCESOS OPERATIVOS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de compra de materiales y herramientas	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Gestionar la compra de todos los materiales requeridos con la finalidad de contar con lo necesario para las ventas e instalaciones.	
<b>Responsable:</b>	Bodeguero, Gerente General	
<b>Alcance:</b>	Inicia desde la elaboración de la solicitud de materiales y herramientas necesarias, seguidamente por la cotización con los proveedores, hasta la recepción e ingreso a bodega y la respectiva facturación.	
<b>Entradas:</b>	Solicitud de pedidos	
<b>Salidas</b>	Materiales y herramientas para la venta e instalaciones	
<b>Recursos:</b>	Humano: Bodeguero, Gerente general, Proveedores, contadora Tecnológico: computadoras, teléfonos, impresoras, copiadoras, calculadoras Económico: Dinero	
<b>Insumos:</b>	Hojas de papel, esferos, cuadernos, lápices, borradores, carpetas	
<b>Duración:</b>	Desde la realización del pedido hasta la recepción, aproximadamente de 2 a 5 días.	
<b>Capacidad:</b>	Depende de la cantidad requerida en números, metros, barreras, etc.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.2. Diagrama de flujo del Proceso de Compra





**Gráfico 2-5:** Proceso de Compra

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.3. *Ficha de indicador del Proceso de Compra*

**Tabla 19-5:** Ficha de Indicador del Proceso de Compra

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO FI-PC-G&S-02
	PROCESO DE COMPRA	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de compras realizadas	
<b>Proceso al que mide:</b>	Compra de materiales y herramientas requeridas a proveedores.	
<b>Descripción:</b>	Permite calcular cual fue la cantidad de materiales y herramientas compradas por la empresa, con el fin de obtener todo lo necesario para su respectiva venta o uso.	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	$\text{Nivel de compras realizadas} = \frac{\# \text{ de ordenes de compra emitidas}}{\text{Total de compras realizadas}}$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	Cada 20 o 30 días laborables.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

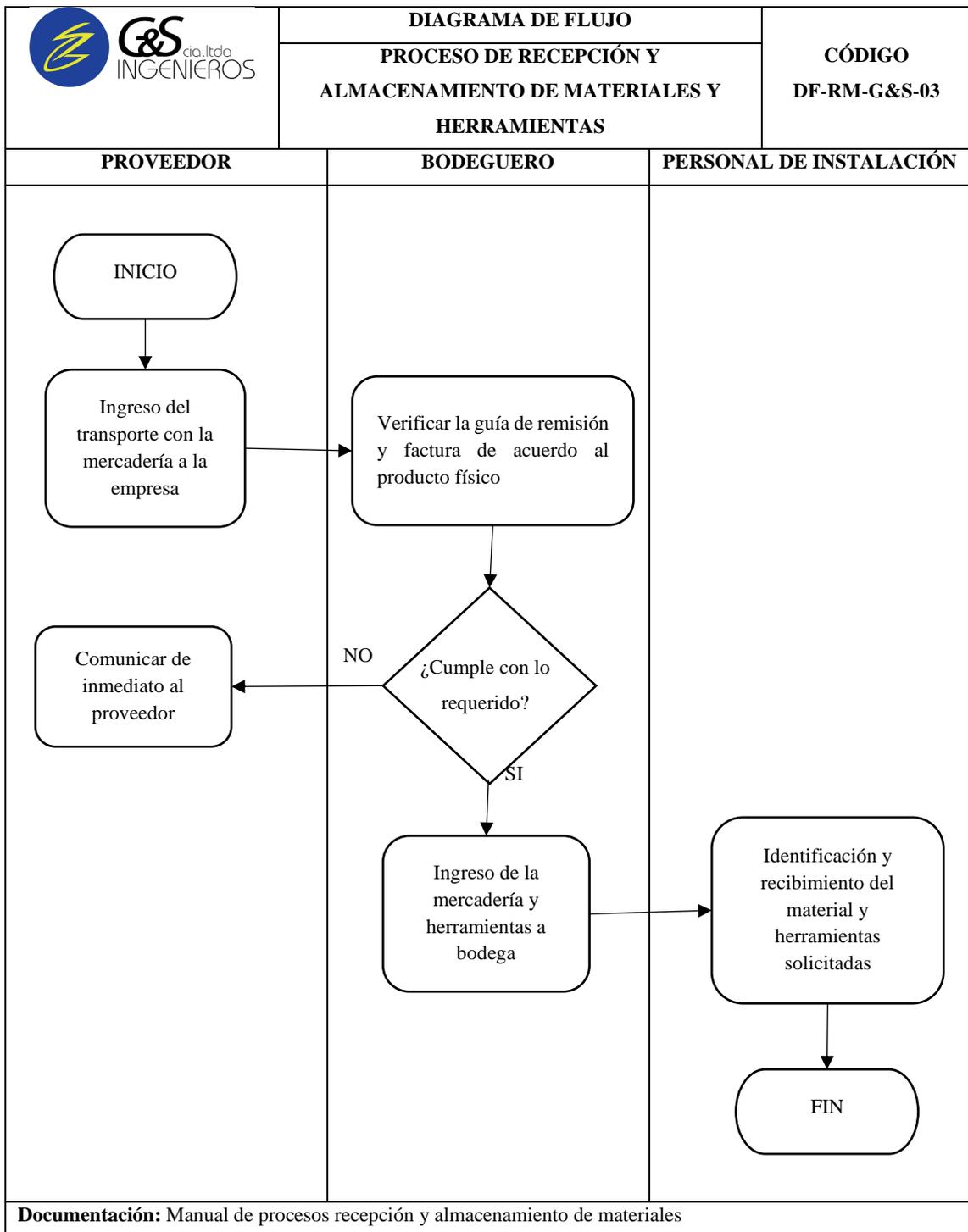
5.1.14.4. *Ficha de Proceso de Recepción de Materiales*

**Tabla 20-5:** Ficha de Proceso de Recepción de Materiales

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PO-G&S-03
	PROCESOS OPERATIVOS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de recepción y almacenamiento de materiales y herramientas en bodega	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Asegurar que la mercadería y herramientas estén en óptimas condiciones de acuerdo a las características requeridas por la empresa.	
<b>Responsable:</b>	Bodeguero, Personal de construcción e instalación	
<b>Alcance:</b>	Desde que llega la mercadería a la empresa, hasta la ubicación en la bodega	
<b>Entradas:</b>	Material y herramientas de construcción e instalación	
<b>Salidas:</b>	Documentos de recepción	
<b>Recursos:</b>	Humano: Bodeguero, Personal de instalación, proveedores. Tecnológicos: Computadoras, teléfonos, impresoras.	
<b>Insumos:</b>	Esferos, hojas de papel, cuadernos, lápices.	
<b>Duración:</b>	Depende del momento de descargar el material, aproximadamente de 30 a 45 minutos.	
<b>Capacidad:</b>	Cantidad exacta de la mercadería.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.5. Diagrama de flujo de Recepción de Materiales



**Gráfico 3-5:** Proceso de Recepción y almacenamiento de materiales

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.6. *Ficha de Indicador de Recepción de materiales*

**Tabla 21-5:** Ficha de Indicador de Recepción de materiales

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO FI-PA-G&S-03
	PROCESO RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de cumplimiento en la entrega de materiales y herramientas	
<b>Proceso al que mide:</b>	Recepción y almacenamiento de los materiales y herramientas requeridas	
<b>Descripción:</b>	Permite medir el cumplimiento de la entrega correcta de la mercadería por parte de los proveedores a la empresa, conociendo el alto nivel de eficiencia al momento de solicitar una compra.	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Total de mercadería recibida}}{\text{Total de solicitudes de compras}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	De acuerdo a lo que se necesite, en el momento de recibir el material	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

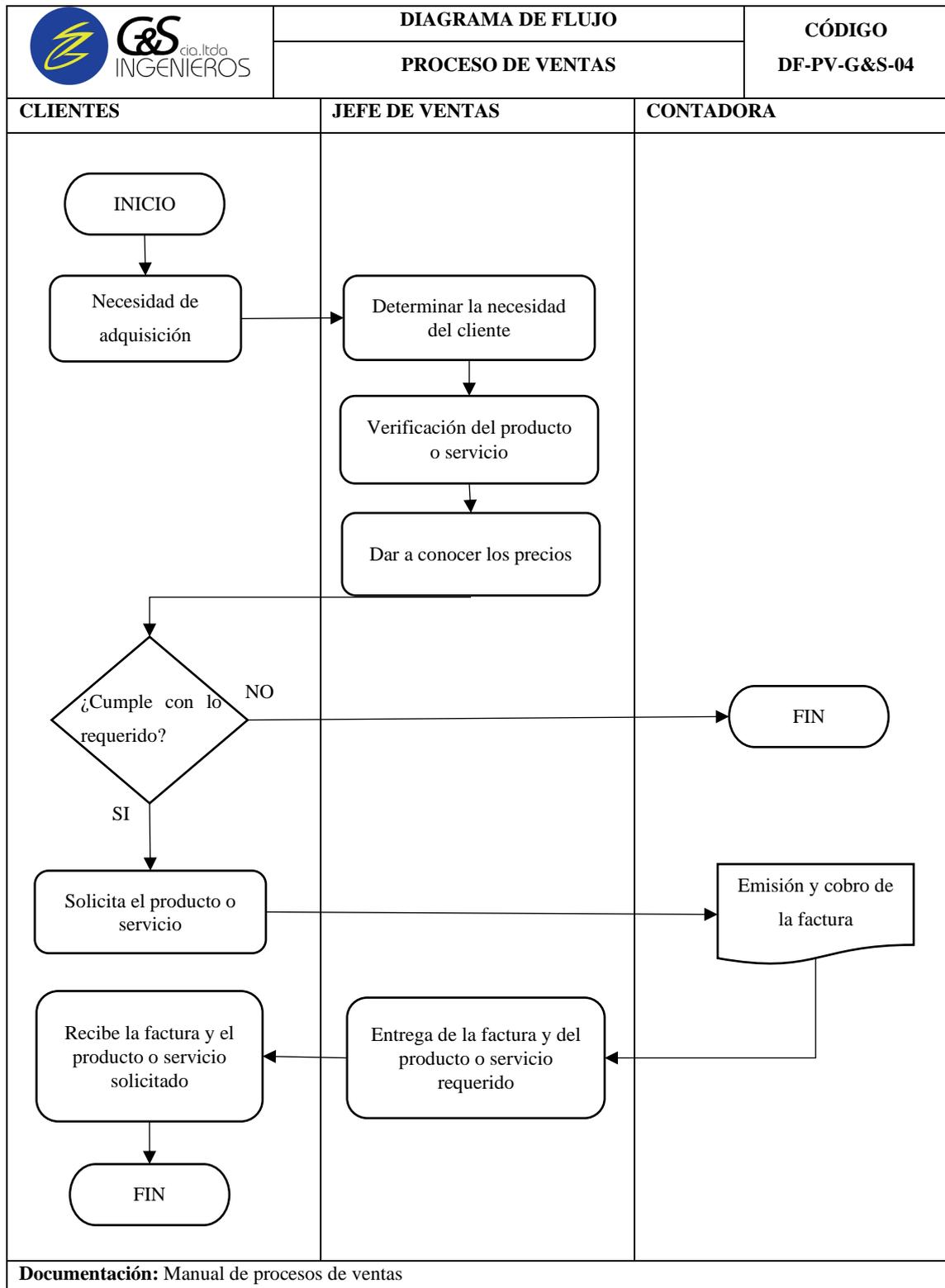
5.1.14.7. *Ficha de proceso del Proceso de Ventas*

**Tabla 22-5:** Ficha del Proceso de Ventas

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PO-G&S-04
	PROCESOS OPERATIVOS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de ventas	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Determinar los requerimientos correctos por de los clientes para asegurar la venta del producto o servicio que existe en la empresa con el fin de satisfacer sus necesidades.	
<b>Responsable:</b>	Jefe de Ventas, Contadora	
<b>Alcance:</b>	Desde el ingreso de clientes asesorándoles de una manera correcta, hasta la venta del producto o servicio solicitado	
<b>Entradas:</b>	Requerimientos de los clientes	
<b>Salidas</b>	Materiales y herramientas de construcción e instalación	
<b>Recursos:</b>	Humano: jefe de ventas, Contadora, clientes Tecnológico: Computadoras, calculadoras, impresoras, copiadoras. Materiales: Muestrarios de las herramientas y materiales de construcción e instalación	
<b>Insumos:</b>	Esferos, facturas, guías de emisión, proformas.	
<b>Duración:</b>	Desde la solicitud del producto por parte de los clientes, aproximadamente de 10 a 30 minutos. Y con respecto a la solicitud de construcción o instalación aproximadamente de 1 a 2 meses.	
<b>Capacidad:</b>	Depende de la cantidad y calidad requerida.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.8. Diagrama de flujo del Proceso de Venta



**Gráfico 4-5:** Proceso de Ventas

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.9. *Ficha de indicador del Proceso de Ventas*

**Tabla 23-5:** Ficha de indicador del Proceso de Ventas

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO FI-PV-G&S-04
	PROCESO DE VENTAS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de ventas efectuadas al mes	
<b>Proceso al que mide:</b>	Ventas del producto o servicio	
<b>Descripción:</b>	Permite medir las ventas efectuadas y el desempeño laboral que tiene el empleador al momento de cumplir con sus actividades.	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	Nivel de ventas efectuadas al mes $= \frac{\# \text{ de clientes recibidos en el mes}}{\text{Total de ventas efectuadas en el mes}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	Mensual.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

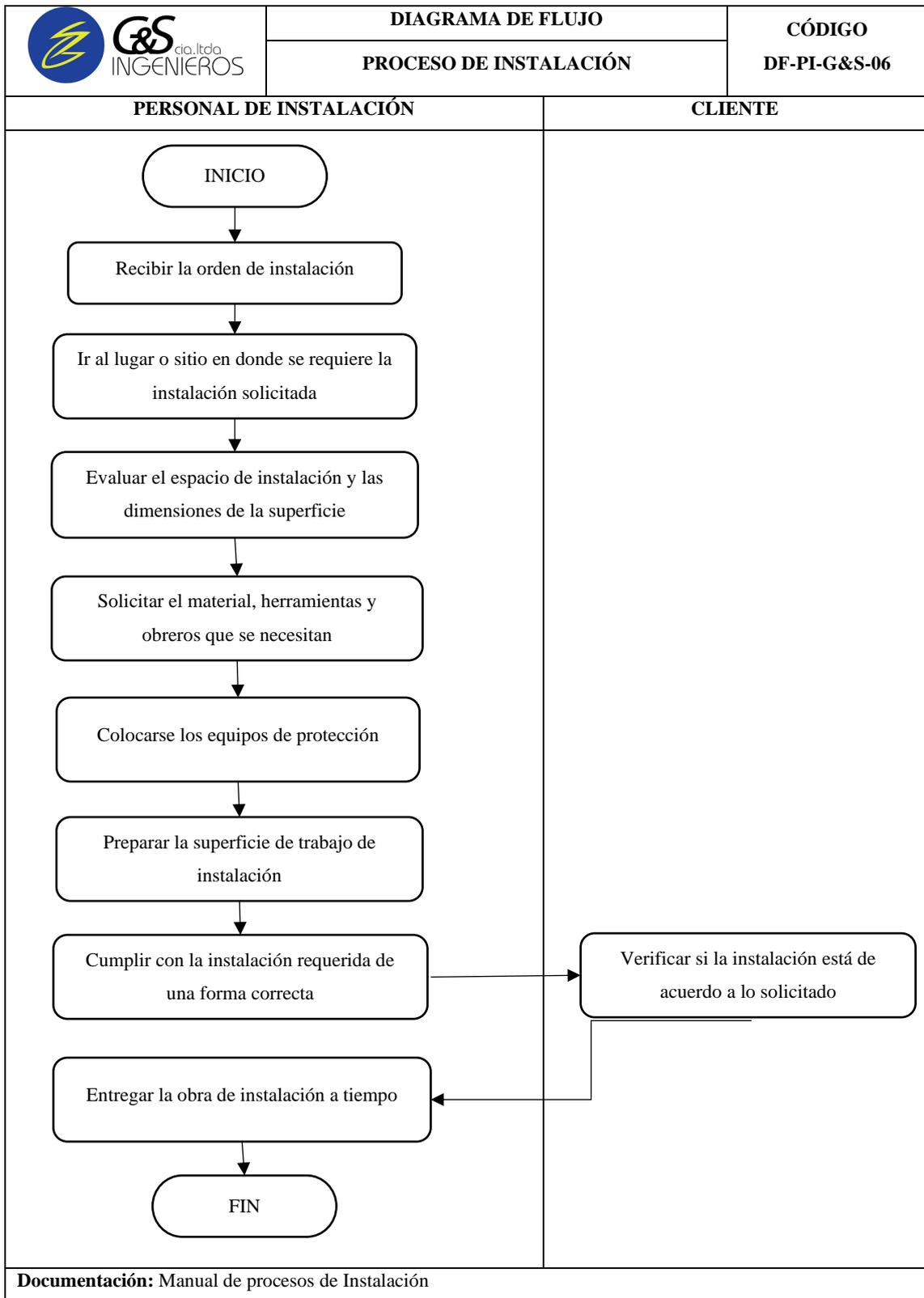
5.1.14.10. *Ficha de Proceso de Instalación*

**Tabla 24-5:** Ficha de Proceso de Instalación

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PO-G&S-06
	PROCESOS OPERATIVOS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de Instalación	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Realizar la instalación de acuerdo a los requerimientos del cliente conforme a las normas establecidas de la empresa.	
<b>Responsable:</b>	Personal de Instalación, bajo la supervisión del gerente	
<b>Alcance:</b>	Desde el requerimiento del cliente, hasta la instalación del servicio	
<b>Entradas:</b>	Requerimiento del cliente	
<b>Salidas:</b>	Servicio de Instalación	
<b>Recursos:</b>	Humano: Personal de Instalación, Clientes Materiales Tecnología	
<b>Insumos:</b>	Herramientas, equipo de protección	
<b>Duración:</b>	Depende la instalación requerida aproximadamente de 1 semana a 3 o 4 meses	
<b>Capacidad:</b>	Cantidad solicitada	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.11. Diagrama de Flujo del Proceso de Instalación



**Gráfico 5-5:** Proceso de Instalación

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.14.12. *Ficha de Indicador del Proceso de Instalación*

**Tabla 25-5:** Ficha de Indicador del Proceso de Instalación

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO FI-PI-G&S-06
	PROCESO DE INSTALACIÓN	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de instalaciones realizadas a tiempo	
<b>Proceso al que mide:</b>	Instalación del servicio requerido	
<b>Descripción:</b>	Permite medir el nivel de cumplimiento del proceso de instalación a tiempo y el desempeño laboral que se obtuvo por parte de los trabajadores	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	Nivel de instalaciones a tiempo $= \frac{\text{Instalaciones realizadas a tiempo}}{\text{Total de instalaciones efectuadas}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	De acuerdo al momento de la instalación	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15. *Procesos de Apoyo*

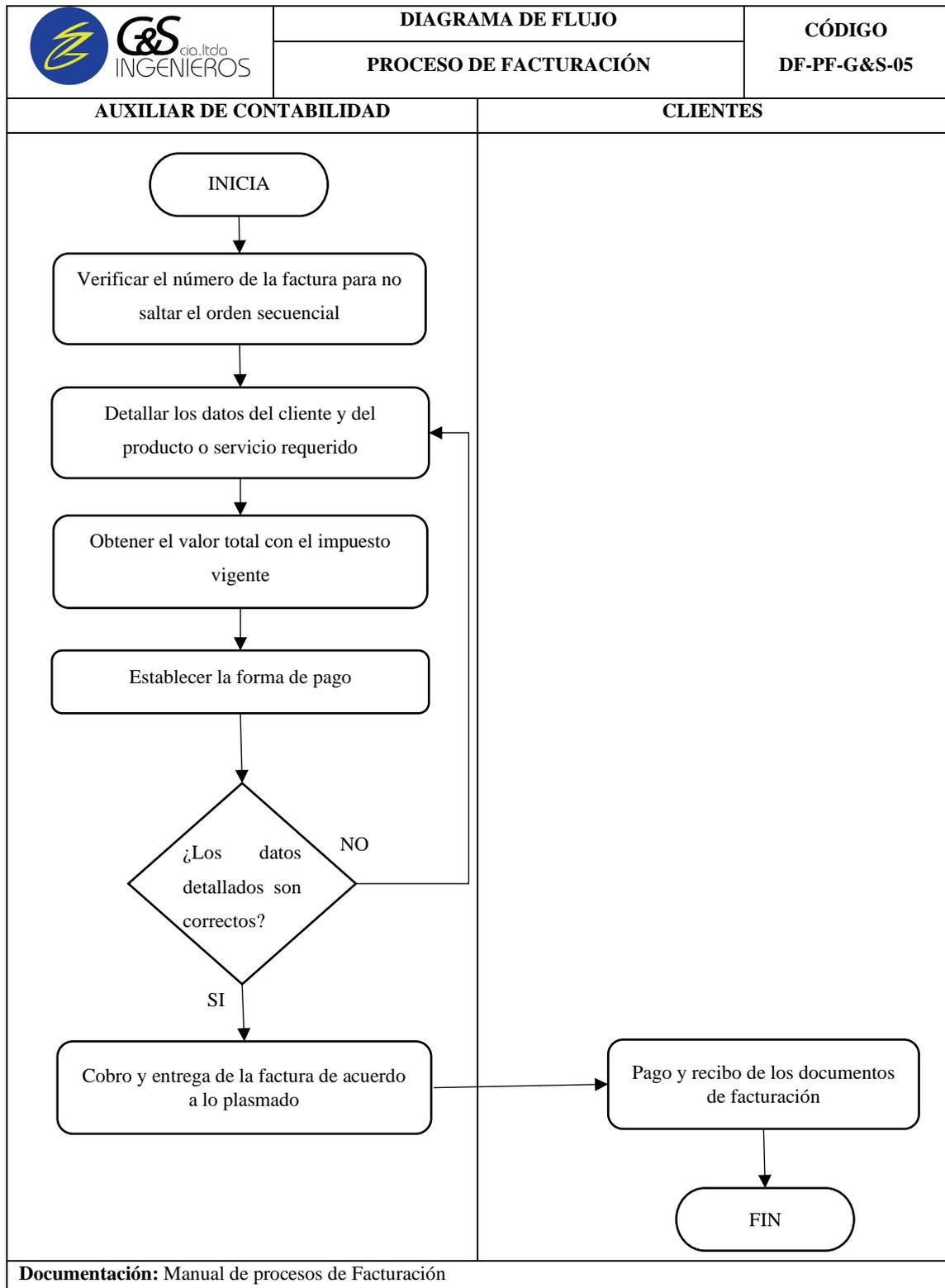
5.1.15.1. *Ficha de Proceso del Proceso de Facturación*

**Tabla 26-5:** Ficha del Proceso de Facturación

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PO-G&S-05
	PROCESOS OPERATIVOS	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de Facturación	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Realizar el comprobante de venta autorizada por el SRI, de acuerdo a la transacción del producto o servicio solicitado, en donde quede constancia que existe un comprobante de la transacción ejecutada.	
<b>Responsable:</b>	Auxiliar de Contabilidad	
<b>Alcance:</b>	Desde que se realiza la venta del producto o servicio, hasta la entrega de la factura	
<b>Entradas:</b>	Requerimiento del cliente	
<b>Salidas</b>	Facturación	
<b>Recursos:</b>	Humano: Auxiliar de Contabilidad, Clientes Tecnológico: Computadoras, impresoras, copiadoras Económicos: Dinero.	
<b>Insumos:</b>	Facturas, esferos, calculadoras, sellos	
<b>Duración:</b>	Desde la realización de la factura. Aproximadamente de 5 a 10 minutos.	
<b>Capacidad:</b>	Cantidad de ventas ejecutadas	

Elaborado por: Jessica Chicaiza

5.1.15.2. Diagrama de Flujo del Proceso de Facturación



**Gráfico 6-5:** Proceso de Facturación

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.3. *Ficha de Indicar del Proceso de Facturación*

**Tabla 27-5:** Proceso de Indicador del Proceso de Facturación

	FICHA DE INDICADOR	CÓDIGO FI-PF-G&S-05
	PROCESO DE FACTURACIÓN	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Eficiencia en el proceso de Facturación	
<b>Proceso al que mide:</b>	Facturación	
<b>Descripción:</b>	Permite medir la eficiencia del empleador al momento de realizar la factura correspondiente, controlando los errores que se pueden ejecutar.	
<b>Variable:</b>	Cualitativo	
<b>Fórmula:</b>	Eficiencia en el proceso de Facturación $= \frac{\text{Número de facturas realizadas}}{\text{Total de facturas entregadas}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	A diario o mensual.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

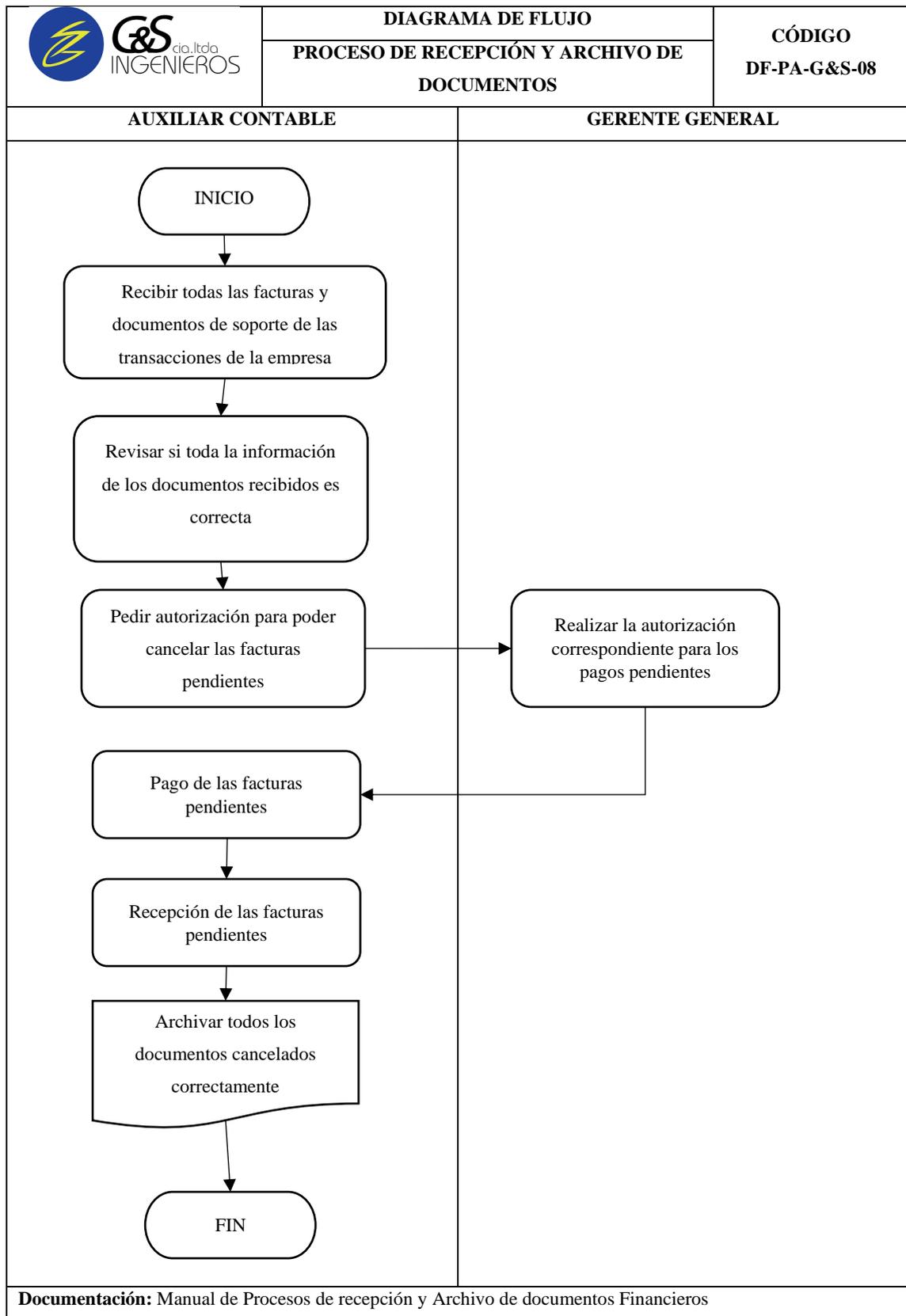
5.1.15.4. *Ficha de Proceso del proceso de Recepción y Archivo de Documentos Financieros*

**Tabla 28-5:** Ficha del Proceso de Recepción y Archivo de documentos

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PA-G&S-08
	PROCESOS DE APOYO	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de recepción y archivo de los documentos financieros	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Llevar un control de todos los procesos legales y contables que forman parte de las transacciones de la empresa para su adecuada gestión y administración.	
<b>Responsable:</b>	Asistente Contable	
<b>Alcance:</b>	Desde la recepción de documentos, hasta la correcta gestión de los distintos trámites legales y contables.	
<b>Entradas:</b>	Documentos	
<b>Salidas</b>	Procesos Legales	
<b>Recursos:</b>	Humano: Contadora, Gerente General Tecnológico: Computadora, impresora, copiadora.	
<b>Insumos:</b>	Documentos, esferos, archivadores, carpetas.	
<b>Duración:</b>	Desde la recepción de documentos, aproximadamente entre 10 a 20 días.	
<b>Capacidad:</b>	Cantidad de documentos recibidos.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.5. Diagrama de Flujo del proceso de Recepción y Archivo de documentos



**Gráfico 7-5:** Proceso de Recepción y Archivo de documentos

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.6. *Ficha de Indicador del proceso de Recepción y Archivo de Documentos Financieros*

**Tabla 29-5:** Ficha de Indicador del proceso de Recepción y Archivo de documentos

	FICHA DE INDICADOR	
	PROCESOS DE RECEPCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS FINANCIEROS	
	CÓDIGO FI-PA-G&S-08	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Número de incidencias por la incorrecta elaboración de los documentos	
<b>Proceso al que mide:</b>	Recepción y archivo de los documentos financieros y legales	
<b>Descripción:</b>	Permite medir el número de incidencias frecuentes en los procesos documentación, lo cual permite controlar los errores e inconvenientes en la gestión diaria de la empresa.	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	Inseguridad en la elaboración de documentos $= \frac{\# \text{ de documentos con errores}}{\text{Total de documentos recibidos}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	Diario o mensual.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.7. *Ficha de proceso de Contratación del personal*

**Tabla 30-5:** Ficha del Proceso de Contratación del Personal

	FICHA DE PROCESO	
	PROCESOS DE APOYO	
	CÓDIGO FP-PA-G&S-09	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de Contratación del Personal	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Incrementar personal disponible y capacitado para que pueda contribuir con los objetivos y metas establecidas de la empresa, y cumpliendo a cabalidad las actividades y funciones.	
<b>Responsable:</b>	Gerente General, Asistente Administrativa	
<b>Alcance:</b>	Desde el ingreso de carpetas u hojas de vida, hasta que se le contrate al personal con sus actividades a efectuarse.	
<b>Entradas:</b>	Ingreso de Carpetas	
<b>Salidas:</b>	Contratación del personal	
<b>Recursos:</b>	Humano: Gerente General, Asistente Administrativo, postulante Tecnológico: Computadores, impresoras, celulares, copadoras.	
<b>Insumos:</b>	Hojas de papel, esferos, marcadores, capetas.	
<b>Duración:</b>	Desde la contratación del personal, aproximadamente de 1 a 2 años	
<b>Capacidad:</b>	Depende las necesidades de la empresa, aproximadamente de 5 a 10 trabajadores o funcionarios.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.8. Diagrama de flujo de proceso de contratación del personal

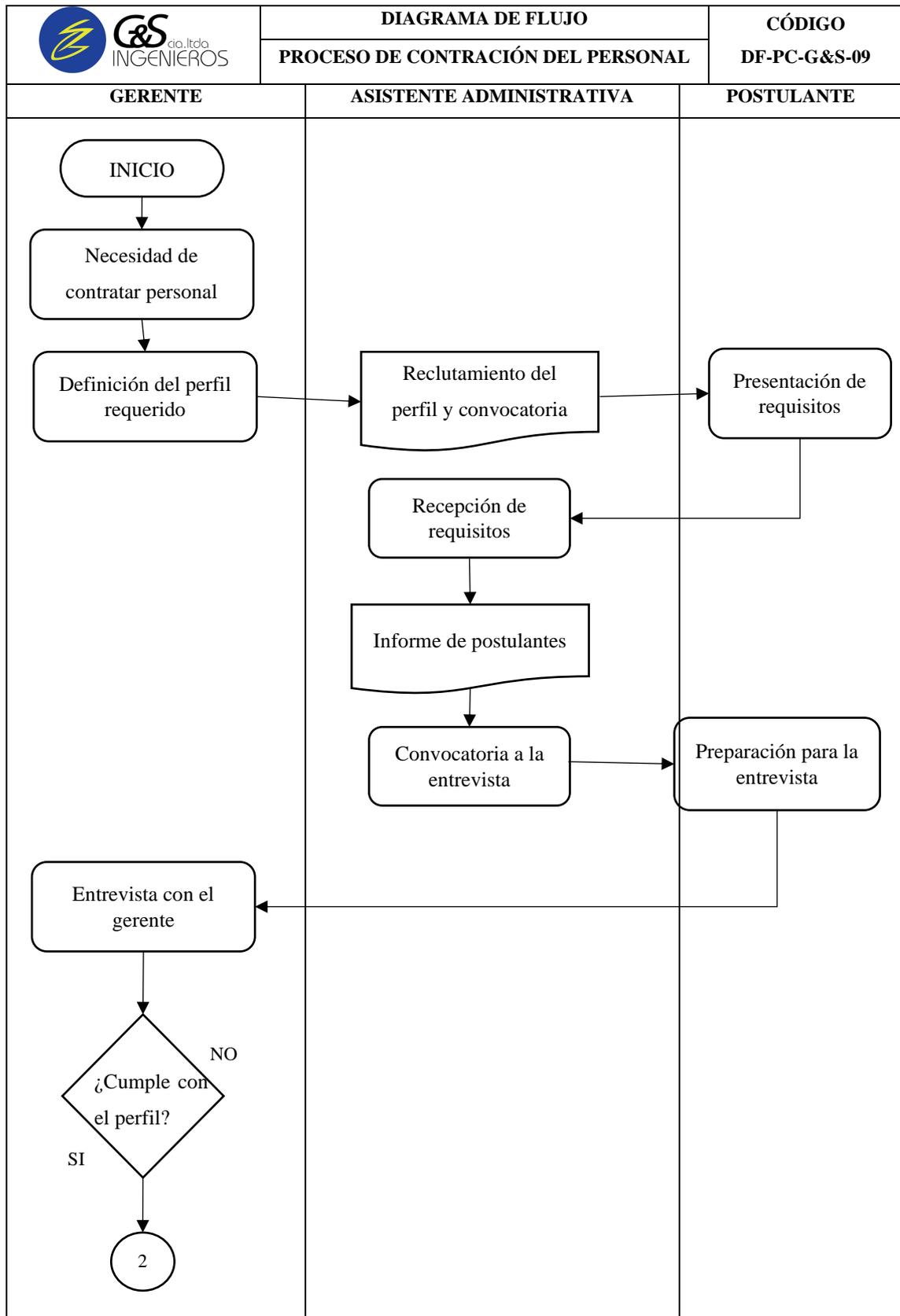
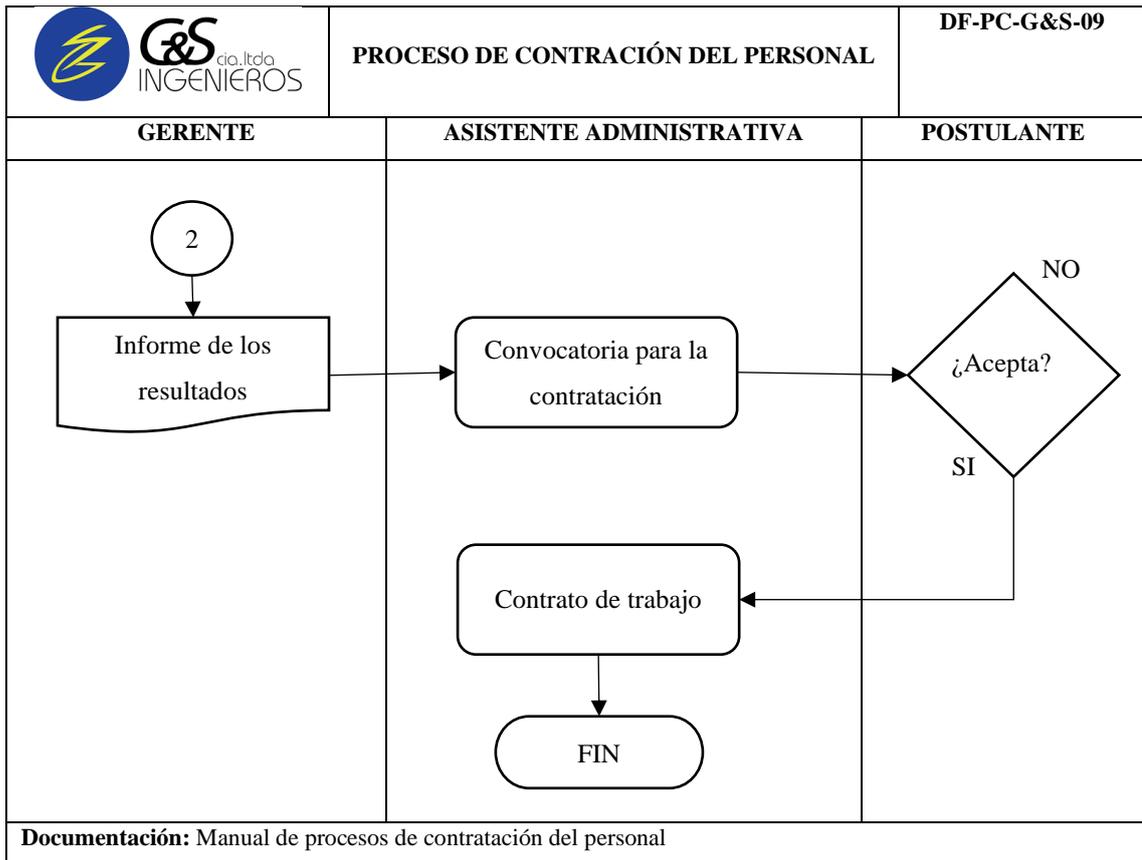


	DIAGRAMA DE FLUJO	CÓDIGO
--	-------------------	--------



**Gráfico 8-5:** Proceso de Contratación del Personal

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.9. *Ficha de Indicador del Procesos de Contratación del personal*

**Tabla 31-5:** Ficha de Indicador del Proceso de Contratación del Personal

	<b>FICHA DE INDICADOR</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>FI-PA-G&amp;S-09</b>
	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	
<b>ELEMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Número de hojas de vida recibidas para la contratación del personal	
<b>Proceso al que mide:</b>	Recepción de carpetas u hojas de vida según el perfil requerido	
<b>Descripción:</b>	Permite medir el número de hojas de vida con excelentes capacidades y habilidades en el cual se le integre al equipo de trabajo	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	$\text{Número de hojas de vida recibidas} = \frac{\# \text{ de hojas de vida recibidas}}{\text{Total de hojas de vida recibidas}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	Dependiendo de la necesidad de la empresa	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

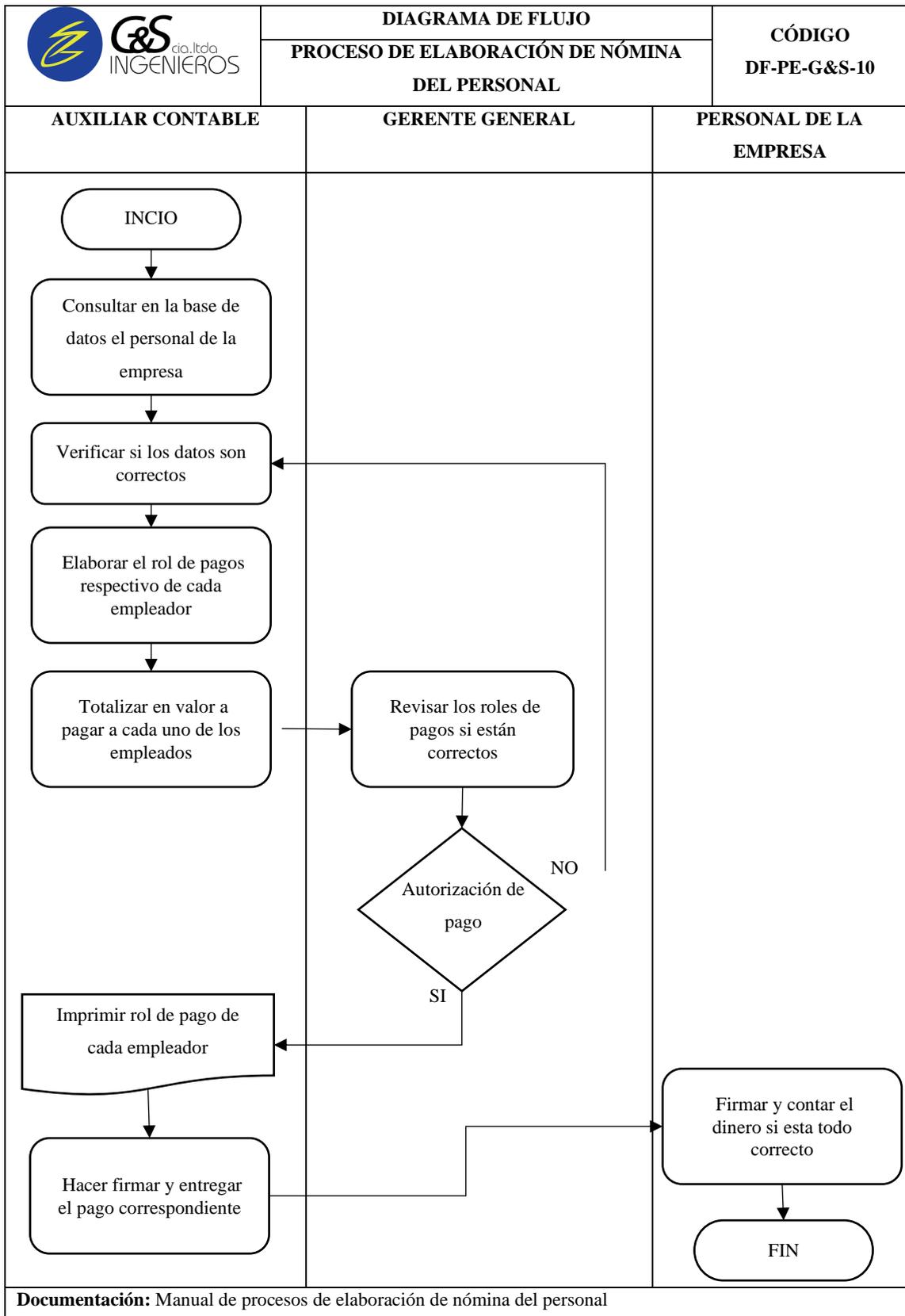
5.1.15.10. *Ficha de Proceso de Elaboración de la Nómina del Personal*

**Tabla 32-5:** Ficha de Proceso de Elaboración de la Nómina del Personal

	FICHA DE PROCESO	CÓDIGO FP-PA-G&S-10
	PROCESOS DE APOYO	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
<b>Nombre del Proceso:</b>	Proceso de Elaboración de nómina del personal de la empresa	
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Elaborar el registro de los sueldos del personal de la empresa que serán pagados cada cierto tiempo establecido.	
<b>Responsable:</b>	Auxiliar contable	
<b>Alcance:</b>	Desde la elaboración correspondiente del rol de pagos, hasta la autorización para su cancelación	
<b>Entradas:</b>	Registro de información del personal de la empresa	
<b>Salidas</b>	Rol de pagos aprobados	
<b>Recursos:</b>	Humano: Auxiliar contable, Gerente general, personal de la empresa Económico: Dinero Tecnológico: Computadoras, Impresoras, Copiadoras	
<b>Insumos:</b>	Rol de pagos, esferos, Hojas de papel, sellos	
<b>Duración:</b>	Desde el momento de la realización del rol de pagos de cada persona que integra la empresa, aproximadamente de 3 a 4 horas	
<b>Capacidad:</b>	Cantidad del personal de la empresa.	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

5.1.15.11. Diagrama de Flujo del proceso de Elaboración de Nómina del Personal



**Gráfico 9-5:** Proceso de Elaboración de Nomina del Personal

Elaborado por: Jessica Chicaiza,2022

5.1.15.12. Ficha de Indicador del proceso de Elaboración de Nómina del Personal

**Tabla 33-5:** Ficha de Indicador del Proceso de Elaboración de Nómina del personal

	FICHA DE INDICADOR	
	<b>PROCESO DE ELABORACIÓN DE NÓMINA DEL PERSONAL</b>	
		<b>CÓDIGO</b> <b>FI-PE-G&amp;S-10</b>
<b>ELEMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>Nombre del Indicador:</b>	Número de horas no trabajadas	
<b>Proceso al que mide:</b>	Elaboración de nómina del personal de la empresa	
<b>Descripción:</b>	Permite conocer y controlar el número de horas que el personal de la empresa no trabajo es decir se ausento en sus labores de trabajo.	
<b>Variable:</b>	Cuantitativo	
<b>Fórmula:</b>	$\text{Horas no trabajadas} = \frac{\# \text{ de horas no trabajadas}}{\text{Total de horas trabajadas}} \times 100$	
<b>Período de ejecución del cálculo:</b>	Mensual	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.16. Cronograma sugerido de actividades

**Tabla 34-5:** Cronograma sugerido de actividades

CÓDIGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NOMBRE DEL RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	TIEMPO DE DURACIÓN
PA-G&S-01	Proceso de planificación estratégico	Gerente General	Ing. Christian Vaca	5 de septiembre del 2022	12 de septiembre del 2022	5 días
PC-G&S-02	Proceso de Compra	Bodeguero Asistente de Contabilidad Gerente General	Ing. Juan Luis Guerra Ing. Valeria Chango Ing. Christian Vaca	13 de septiembre del 2022	15 de septiembre del 2022	2 días
PR-G&S-03	Proceso de recepción y almacenamiento de materiales y herramientas en bodega	Bodeguero Residente y técnico de telecomunicaciones Residente en redes	Ing. Juan Luis Guerra Ing. Diego Alomoto Ing. Richard Toaza Ing. Luis Jácome	16 de septiembre del 2022	20 de septiembre del 2022	3 días
PV-G&S-04	Proceso de ventas	Jefe de ventas Asistente de Contabilidad	Ing. Ramón Tapia Ing. Valeria Chango	20 de septiembre del 2022	-	-
PF-G&S-05	Proceso de facturación	Asistente de Contabilidad	Ing. Valeria Chango	15 de septiembre del 2022	25 de septiembre del 2022	10 días
PI-G&S-06	Proceso de instalación	Residente y técnico de telecomunicaciones Residente en redes	Ing. Diego Alomoto Ing. Richard Toaza Ing. Luis Jácome	20 de septiembre del 2022	20 de octubre del 2022	1 mes
PA-G&S-08	Proceso de recepción y archivo de documentos financieros	Asistente de Contabilidad Gerente General	Ing. Valeria Chango Ing. Christian Vaca	20 de septiembre del 2022	30 de septiembre del 2022	10 días
PC-G&S-09	Proceso de contratación del personal	Gerente General Asistente administrativa	Ing. Christian Vaca Ing. Vanessa Chicaiza	13 de septiembre del 2022	16 de septiembre del 2022	4 días
PE-G&S-10	Proceso de elaboración de nómina del personal	Asistente de Contabilidad Gerente General	Ing. Valeria Chango Ing. Christian Vaca	25 de septiembre del 2022	30 de septiembre del 2022	5 días

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

### 5.1.17. Presupuesto Estimado

Tabla 35-5 Presupuesto estimado

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NOMBRE DEL RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO
1	Diagnóstico situacional de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda.	Gerente General Asistente Administrativa	Ing. Christian Vaca Ing. Vanessa Chicaiza	\$10.00	1 semana
2	Desarrollo del organigrama sugerido.	Gerente General Asistente Administrativa	Ing. Christian Vaca Ing. Vanessa Chicaiza	\$ 5.00	1 semana
3	Desarrollo de los manuales de funciones de cada colaborador	Gerente General Asistente Administrativa Asistente de contabilidad	Ing. Christian Vaca Ing. Vanessa Chicaiza I Ing. Valeria Chango	\$30.00	2 semanas
4	Desarrollo de los procesos de la empresa	Gerente General Asistente Administrativa Asistente de contabilidad	Ing. Christian Vaca Ing. Vanessa Chicaiza I Ing. Valeria Chango	\$60.00	1 mes
5	Desarrollo de un cronograma para la ejecución de los procesos con su respectivo responsable.	Asistente Administrativa	Ing. Vanessa Chicaiza	\$5.00	1 semana
	<b>TOTAL</b>			\$110.00	

Elaborado por: Jessica Chicaiza, 2022

## CONCLUSIONES

- La identificación de la situación actual de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., indica que no cuenta con una planificación estratégica que permita direccionar y tener un control de sus actividades, por ende, existe la ausencia de un manual de procesos administrativos, en donde el personal presenta un inadecuado desempeño laboral que necesita ser mejorado.
- Al desarrollar y conocer los procesos administrativos que la empresa realiza a diario permite tener un control de todas las actividades y funciones que se desempeñan, conociendo su responsabilidad y a la persona responsable de cada proceso efectuado para el fortaleciendo el desempeño laboral.
- Con el diseño del manual de procesos administrativos se evidencio la necesidad aplicar estrategias adecuadas para su correcta implementación, en donde se obtiene beneficios como el mejoramiento del desempeño laboral y evitar actividades similares de cada empleador de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- Los directivos de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., deben mantener un control constante de las actividades y funciones que se requieren dentro de la empresa, en donde el empleador conozca que actividades están acorde a su cargo para que tengan buen desempeño laboral de sus actividades diarias que realizan, para que exista más eficiencia al momento de realizar su labor.
- Se recomienda implementar el diseño del manual de procesos administrativos con el propósito de mejorar el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores que existe en la empresa a través de una planificación adecuada por la administración en donde busca siempre optimizar los recursos y acelerar de una manera correcta con las actividades del personal.
- Los directivos de la empresa G&S Ingenieros Cía. Ltda., deben poner más atención a cada uno de los requerimientos y necesidades de cada uno de sus colaboradores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. Spentamexico, 200.
- Agencia de los Estados Unidos. (2020). Gestión por procesos. Obtenido de mopc.gov.py: [https://www.mopc.gov.py/application/files/7915/4030/2772/GUIA\\_PRACTICA\\_GESTION\\_POR\\_PROCESOS.pdf](https://www.mopc.gov.py/application/files/7915/4030/2772/GUIA_PRACTICA_GESTION_POR_PROCESOS.pdf)
- Alteco, C. (2020). Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Aprendizaje, U. d. (s.f.). El Manual de Organización Administrativa. Obtenido de [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod\\_resource/content/1/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod_resource/content/1/contenido/index.html)
- Araujo Miranda, D. R., & Salgado, R. (2014). LA IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO Y LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS ORGANIZACIONES. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3228/3968>
- Asanza María, M. M. (2016). MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LA EMPRESA. Caribeña de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Bizneo. (2022). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. Obtenido de bizneo.com: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Businnes, S. (2021). EAE Businnes School. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>
- Cámara Valencia. (28 de 02 de 2020). Obtenido de <https://www.master-valencia.com/empresas/que-es-organigrama-empresa/>
- CERTUS. (2021). ¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases? Obtenido de certus.edu: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/>
- Chóez, A. (2017). Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1254/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-26.pdf>
- Chuquiguanga Condo, N. L. (2015). ESTRUCTURACIÓN DEL ORGANIGRAMA, ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS PARA LA EMPRESA DISERVAL DE LA CIUDAD DE CUENCA EN EL PERIODO. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7760/1/UPS-CT004613.pdf>
- Coll Morales, F. (2020). Tipos de estudio. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de->

estudio.html#:~:text=Los%20tipos%20de%20estudio%20son,podemos%20emplear%20en%20dicho%20campo.

- Concepto definicion. (2021). Reglamento. Obtenido de Concepto definicion.de: <https://concepto definicion.de/reglamento/>
- conexión Esan. (2019). El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad. Obtenido de esan.edu.pe: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>
- Cruz Johnatan, Q. M. (2018). "DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA AUMENTAR EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE ORGANIZACIONES". (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37583/1/Procedimiento%20de%20control%20interno%20adm-CRUZ-QUIZHPE.pdf>
- Cvetkovic-Vega. (2021). Estudios Transversales. Revista de la Facultad Humana, 180.
- Definista. (2016). Actividades. Obtenido de definicionyque.es: <https://definicionyque.es/actividades/>
- Equipo editorial, Etecé. (11 de 11 de 2021). Proceso administrativo. Obtenido de Editorial Etece: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Euroinnova. (2019). Un asistente administrativo debe saber analizar los procesos. Obtenido de Euroinnova.
- Figueiras, S. (11 de Junio de 2021). Centro Europeo de Postgrado. Obtenido de Centro Europeo de Postgrado: <https://www.ceupe.mx/blog/la-importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-empleados.html>
- G&S , I. (2022). Obtenido de <https://gys.com.ec/nosotros/>
- García Joselin, P. J. (2017). PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE INVENTARIO EN LA. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22665/1/Tesis%20-%20PROPUESTA%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20EL%20%20C3%81REA%20DE%20INVENTARIO%20EN%20LA%20EMP.pdf>
- GlobalSuite. (2020). Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora? Obtenido de globalsuitesolutions: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>
- Gómez, M. (2017). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE. (Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador). Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2407/1/T-UIDE-1287.pdf>

- Gonzales Espinoza, J. X. (2019). DIAGRAMA DE FLUJO Y SU RELACION CON LA VIDA. Obtenido de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389\\_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf)
- Grefa, B. (2016). Diseño de un manual de procesos para el control Administrativo en la empresa “Distribuidora mercantil Oriental Dimeron Cia Ltda” del cantón Tena, provincia de Napo. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/12270/1/72T00785.pdf>
- Group, P. (2020). Recursos. ¿Qué son los recursos? Definición y tipos de recursos en una empresa. Obtenido de <https://grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw - Hill/Interamericana Editores , S.A. de C.V.
- Hérrandez, R. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw - Hill/Interamericana Editores , S.A. de C.V.
- Herrera. (2020). Diagrama de flujo . Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/aherrera/files/2020/05/DIAGRAMAS-DE-FLUJO.pdf>
- investigación, T. d. (2020). ¿Qué es el diseño de investigación? Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.review/que-es-el-diseno-de-investigacion/>
- Isotools, Excellece. (2013). Nueva ISO 9001-2015. Cómo enfocar a procesos el sistema de gestión de la calidad. II. Obtenido de nueva-iso-9001-2015.com/: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/11/nueva-iso-9001-2015-como-enfocar-a-procesos-el-sistema-de-gestion-de-la-calidad-ii/#:~:text=La%20Ficha%20de%20Proceso%20es,permita%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20mismo.>
- Liferder. (15 de Junio de 2022). Desempeño laboral. Obtenido de Liferder.com: <https://www.liferder.com/desempeno-laboral/>
- Lopez, H. (2012). Macro y micro procesos empresariales. Obtenido de es.slideshare.net: <https://es.slideshare.net/HenriEmmanuelLopezGomez/macro-y-micro-procesos-empresariales>
- Mata, L. (2019). El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. Obtenido de investigaliacr: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Mejia, T. (2021). Tipos de manuales. Obtenido de <https://www.liferder.com/tipos-de-manuales/>
- Ministerio de Trabajo . (2017). FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO. Obtenido de [peru.gob.pe: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13216/PLAN\\_13216\\_2017\\_INDICADORES\\_DESEMPENO2016\\_PP-PROEMPLEO.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13216/PLAN_13216_2017_INDICADORES_DESEMPENO2016_PP-PROEMPLEO.PDF)
- Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación. México D.F.: Editorial Progreso S.a de C.V.

- Muñoz, C. (2015). Tipos de investigación. México: Editorial Progreso S.A de C.V.
- Palestina, A. C. (2021). ¿Qué es el marco metodológico en una investigación? Obtenido de <https://aleph.org.mx/que-es-el-marco-metodologico-en-una-investigacion>
- Paucar Flores, K. M. (2016). Niveles de investigación. Obtenido de <https://es.slideshare.net/cattypflores/niveles-de-investigacion-67434154>
- poder, C. d. (2016). Mexico. Obtenido de [http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man\\_Admin\\_exp\\_2016.pdf](http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf)
- QuestionPro. (26 de 01 de 2018). QuestionPro. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>
- Robalino Danny, R. C. (2018). DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2277/1/T-ULVR-2074.pdf>
- Rus, E. (3 de 12 de 2020). Economipedia. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Sesame. (13 de 12 de 2021). Tipos de evaluación de desempeño laboral. Obtenido de [sesamehr.es/](https://www.sesamehr.es/blog/tipos-evaluacion-desempeno-laboral/): <https://www.sesamehr.es/blog/tipos-evaluacion-desempeno-laboral/>
- Significados. (2013). Significado de Cuestionario. Obtenido de <https://www.significados.com/cuestionario/>
- Sinnaps. (2016). TIPO DE PROCESOS PRODUCTIVOS. Obtenido de sinnaps.com: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/tipo-de-procesos>
- Ucha, F. (2009). Definición de Procedimientos. Obtenido de definicionabc: <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- Westreicher, G. (15 de 07 de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Yuli Ordoñez, R. S. (2016). Manual de procesos y procedimientos . Bogota. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/4211/MANUAL%20DE%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



## ANEXOS

### ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTAS ELABORADAS



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



#### ENCUESTA

1. ¿Conoce usted cual es la actividad a la que se dedica la empresa?

SI

NO

2. ¿Actualmente usted desempeña con todas las actividades y funciones para las que fue contratado por la empresa?

SI

NO

3. ¿Sabe usted si existe un manual de procesos administrativos?

SI

NO

4. ¿Tiene usted conocimiento de la utilidad que otorga un manual de procesos administrativos dentro de la empresa?

SI

NO

5. ¿Le entregaron a usted un manual en donde se especifican las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?

SI

NO

6. ¿Considera usted que con la implementación de un manual de procesos administrativos la empresa pueda optimizar de una mejor manera sus recursos?

SI

NO

7. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con procesos para las actividades diarias que se realizan?

SI

NO

8. ¿Considera que es necesario un manual de procesos administrativos que facilite la ejecución de actividades diarias de una manera correcta?

SI

NO

9. ¿Existen capacitaciones al personal relacionados con el manejo de procesos?

SI

NO

10. Usted cree, ¿que si la empresa implementa un manual de procesos administrativos se podrá acelerar y mejorar el buen desempeño laboral?

SI

NO

11. ¿Cuáles De los siguientes procesos conoce o está entre sus actividades?

Proceso de contratación del personal

Proceso de pago de nomina

Proceso de compra

Proceso de capacitación

Proceso de calidad

<input type="checkbox"/>

**ANEXO B: ENCUESTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA**



**Anexo C: Encuestas Realizadas al Personal de la empresa**

