



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN COMERCIO**

TEMA:

**GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MICROEMPRESA SMARTPHONE
SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

ESTUDIANTE:

URCUANGO NARANJO GABRIELA NOEMÍ

TUTOR:

ING. PEÑAHERRERA LARENAS MILTON FABIAN

AÑO 2022

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
DESARROLLO	5
Planteamiento del problema	5
Justificación	6
Objetivo general	6
Sustento teórico	6
Gestión.....	6
Gestión funcional.....	7
Distribución de tareas en una estructura funcional.....	7
Indicadores de gestión	7
Características de los indicadores de gestión.....	7
Gestión por procesos	8
Factores que influyen en el éxito de adopción de la gestión por procesos	8
Beneficios del enfoque de gestión por procesos.....	9
Procesos	10
Clasificación de los procesos.....	10
Niveles de los procesos.....	10
Métodos para mejorar los procesos	11
Mapa de procesos	12

Componentes del mapa de procesos	12
Beneficios del mapa de procesos	13
Diagrama de flujo	13
Metodología de la investigación	13
Modalidad de investigación	13
Tipo de investigación	13
Métodos de investigación	14
Técnicas de recolección de datos	14
Resultados obtenidos	14
Análisis de las encuestas aplicadas a clientes internos	14
Análisis de la entrevista al gerente o propietario	15
CONCLUSIONES	16
BIBLIOGRAFÍAS	17
ANEXOS	20
Formulario de encuesta dirigida a clientes internos	20
Formulario de entrevista dirigida al gerente o propietario	27

INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial definir la forma de organización de la empresa es esencial, la gestión por procesos es una alternativa de gestión empresarial que permite el uso eficaz de los recursos incrementando la eficiencia, la disminución de tiempos empleados aumentando la productividad, se caracteriza por crear una visión transversal en la empresa la cual permite integrar los esfuerzos en torno a un objetivo común, además de comprender las dinámicas interacciones que se llevan a cabo entre la empresa, clientes, proveedores.

A diferencia de la gestión tradicional que funciona de manera vertical donde predomina la jerarquía se secciona por departamentos y cada uno solo realiza sus funciones, las organizaciones que operan bajo un enfoque basado en procesos determinan que es importante identificar y gestionar cada uno de los procesos, los cuales son todas las actividades que se realizan en una empresa, entendiendo estos como una serie de actividades interrelacionadas donde se empujan varios recursos y que luego se transforman los elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente, logrando su satisfacción.

La problemática planteada en el presente trabajo investigativo es la siguiente ¿Cómo incide la gestión por procesos en la microempresa Smartphone soluciones de la ciudad de Babahoyo? El tipo de investigación que se aplico es cuali-cuantitativa, es decir, cualitativa porque se encarga de recopilar fundamentos teóricos ya existentes de las variables estudiadas y cuantitativa porque se aplica encuestas a los clientes internos de la microempresa.

La investigación se realizó mediante la aplicación de los siguientes métodos: el método documental porque se busca información en libros, artículos, tesis, sitios web, entre otros, el método inductivo porque este razonamiento permite llegar a una conclusión general

partiendo de premisas particulares y el analítico-sintético porque este método permite estudiar los hechos, en forma individual y luego los integra para estudiarlos de manera integral. La sublínea a la que corresponde el trabajo de investigación es a empresas e instituciones públicas y privadas.

DESARROLLO

Planteamiento del problema

La microempresa Smartphone soluciones ha logrado posicionarse en el mercado a medida que han transcurrido los años, su actividad es la comercialización de accesorios para los diferentes modelos de celulares que hay en el mercado, tales como: micas, estuches, cargadores, cables usb, entre otros. Y del mismo modo, brinda servicio técnico, sin embargo, mediante la observación propia se determina que presenta falencias en los procesos internos a nivel operacional relacionadas a la administración empírica, en aspectos como: gestión de pedidos, control de inventario, no tiene categorizados los procesos, ni se ha elaborado un mapa de procesos de acuerdo a las necesidades de la microempresa.

Las principales causas de presentar fallas en tales aspectos se deben a, que no hay un sistema de gestión de control operativo establecido, los procesos no están claramente detallados y documentados o no se aplican indicadores ligados a los objetivos estratégicos y que por consiguiente ayuden a evaluar el rendimiento de cada proceso que se realiza en la microempresa a lo que también se suma otro factor, carece de correcciones inmediatas por parte del departamento encargado. Se debe tener en cuenta que los procesos operativos o claves son los que mantienen contacto directo con el cliente, y es que a partir de estos

procesos el cliente percibe la calidad en la prestación del servicio. De tal manera que se requiere brindar una pronta solución.

Justificación

Respecto a que los procesos deficientes a nivel operacional están relacionados a la administración empírica con la que se ha venido gestionando a la microempresa, resulta de especial interés conocer cuáles son las actividades que generan valor para sus clientes.

La presente investigación surge de la necesidad de mejorar los procesos operativos de la microempresa Smartphone soluciones y cuyo propósito es analizar de qué manera incide el modelo de gestión por procesos para mejorar los procesos operativos de la microempresa porque este modelo de gestión permite identificar, establecer, interrelacionar, y optimizar los procesos de la empresa donde se aplique, la investigación busca proporcionar información que sea útil para el propietario o gerente de la microempresa para que tenga una visión más amplia sobre el alcance del problema en la misma.

Objetivo general

Analizar de qué manera incide la gestión por procesos en la microempresa Smartphone soluciones de la ciudad de Babahoyo.

Sustento teórico

Gestión

Como expresa Villanueva, F. (2019) “La gestión es la ciencia de la elección y la operación, y sirve para alinear a la organización, utilizando recursos técnicos, humanos y económicos disponibles” (pág. 09). Es decir, que la gestión es un proceso de construcción colectiva donde participan los integrantes de la organización, se establecen los objetivos

comunes y se coordinan los procesos de trabajo asignando roles y tareas, todo esto con la finalidad de concretar dichos objetivos con los recursos que se tienen disponibles y con las habilidades de quienes allí participan.

Gestión funcional

Feher, F. (2018) manifiesta que “La Gestión por Funciones opera de forma vertical, divide a la empresa por departamentos se pierde la interacción de vista a los clientes tanto internos como externos.” es te tipo de gestión es la tradicional donde el jefe es quien toma las decisiones.

Distribución de tareas en una estructura funcional

Los empleados dentro de las divisiones funcionales de una organización tienden a realizar un conjunto especializado de tareas, esto conduce a la eficiencia operativa dentro de ese grupo. Por otro lado, también podría conducir a una falta de comunicación entre los grupos funcionales dentro de una organización, lo que hace la organización lenta e inflexible. (Buján, A. 2018)

Indicadores de gestión

Según (Estupiñán, R. 2020) “Un indicador de gestión es un instrumento que permite medir la gestión y conocer el resultado de objetivos tanto sociales como institucionales”. estos permiten evaluar el rendimiento de los procesos y para ello se utilizan los indicadores de procesos que contribuyen a determinar el nivel de eficacia y eficiencia de los mismos.

Características de los indicadores de gestión

Terreros, D. (2021) expresa que, los indicadores deben ser funcionales y eficientes, para ello estos deben contar con ciertas cualidades tales como; simplicidad, es decir, ser fáciles de comprender por todos los colaboradores de la empresa, utilidad, deben indicar para

que sirven y cual es su objetivo, validez de tiempo, los indicadores deben tener un tiempo determinado para completarse por lo que luego se debe analizar tales resultados, adecuación, se debe implementar los indicadores de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa ya que existen varios tipos.

Gestión por procesos

Piñuela, J. & Quito, C. (2020) plantean que “La gestión por procesos es una herramienta fundamental para las empresas, elemento base para alcanzar objetivos de eficacia y eficiencia, además de ser un actor fundamental de la mejora continua y la productividad”. (pág. 136) de acuerdo con lo que se menciona anteriormente, las empresas viven experimentando una serie de cambios, los clientes son cada vez mas exigentes, por ende estas buscan la mejor manera de satisfacer sus expectativas y necesidades, siendo tambien una de las razones para que las empresas traten de adoptar nuevas practicas de gestion para que les permita ser eficaces y mejorar cada vez más sus procesos.

Factores que influyen en el éxito de adopción de la gestión por procesos

(Maldonado, J. 2018, pág.35) manifiesta que los factores son los siguientes:

La estrategia: para implementar el nuevo enfoque de gestión primero debe formar parte de las estrategias de gerencia de la empresa, por lo que es una decisión que se debe tomar de forma integral y que posteriormente ayudara a conocer cuales son las responsabilidades de cada colaborador y que acciones se deben tomar para desarrollar de manera adecuada cada uno de los procesos.

Cultura: el cambio de enfoque de gestión también influye en cada uno de los integrantes para que practiquen los valores y principios a los que se rige su empresa.

La estructura organizacional: esta se ve transformada con la adopción del enfoque de gestión por procesos ya que pasa de ser vertical y jerárquica con una comunicación vertical a ser horizontal donde los procesos se interrelacionan entre sí.

Los procesos críticos: la adopción del enfoque por procesos requiere de la identificación de todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa u organización, para luego detectar cuales son los que necesitan replantearse o mejorar con la finalidad de que no se afecte al cliente y finalmente establecer los que si agregan valor al producto o servicio final de la empresa.

La creación de valor: el enfoque de gestión por procesos funciona bajo la teoría del valor agregado por lo que se centra en elaborar un sistema de creación de valor, el mismo que debe ser medido a través de indicadores para evaluar el desempeño de los procesos.

Beneficios del enfoque de gestión por procesos

Según Bravo, J. (2011) citado en Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, Á., & Ríos, E. (2019) Es una disciplina de gestión que ayuda a la orientación de la empresa a identificar, representar, diseñar, establecer, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en proceso son facilitadores (p. 9).

Es por esto que, la gestión por procesos considera de manera integral tanto a la empresa como a sus colaboradores dado que esto es clave para lograr los objetivos empresariales y además contribuir a la mejora continua en beneficio del cliente, siendo un cambio positivo que fomenta la práctica de la cultura empresarial.

Procesos

(LEXICO OXFORD, 2019) lo define como “Conjunto de fases continuas de un fenómeno o hecho complejo” teniendo en cuenta esto, se puede afirmar que un proceso es una serie o secuencia de actividades donde se transforman las entradas en salidas mediante el uso de recursos y por consiguiente generar valor añadido para el cliente.

Clasificación de los procesos

Los procesos dentro de una organización se dividen en función de su naturaleza como: técnicos, administrativos y sociales. En función de su alcance en: Unipersonales, Funcionales, o Interdepartamentales. Por otro lado, la gestión por procesos hace mayor énfasis en los procesos funcionales.

Procesos funcionales

Los procesos funcionales se clasifican de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos: estos buscan definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias e intervienen directamente la alta dirección de la empresa.

Procesos Operativos: procesos que permiten llevar a cabo acciones para desarrollar las políticas y estrategias para la empresa, para dar servicio a los clientes. De estos se encargan los directores funcionales y la cooperación de todos los colaboradores.

Procesos de apoyo: complementan a los demás procesos, e influyen directamente en los procesos operativos.

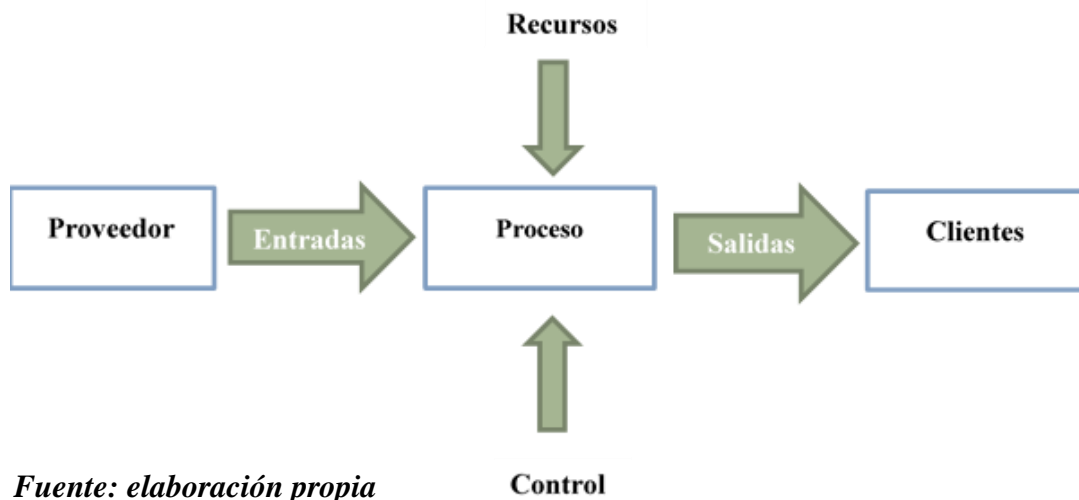
Niveles de los procesos

De acuerdo con Huapaya, Y. (2019) “ los niveles permiten organizar la gestión de la organización en procesos que interactúan entre sí para sintetizar acciones que permiten

trabajar en base a etapas”(pp.252-254). Es decir, que las etapas de condiciones previas, preparacion, diagnóstico e identificación de procesos, y mejora de los procesos, permiten gestionar la implementacion de la gestion por procesos en cualquier empresa independientemente de su tamaño y actividad.

Figura 1

ELEMENTOS DE UN PROCESO



Métodos para mejorar los procesos

Diagrama de Ishikawa

Según Vieira, D. (2019) también se lo conoce como Diagrama de Causa y Efecto o Diagrama de Espina de Pescado, es una herramienta muy útil porque permite a identificar las causas de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un determinado proceso.

Gestión de calidad total (TQM)

Como plantea Gómez, S. (2021) es un sistema de gestión que se concentra en la satisfacción del cliente y la mejora continua y que se basa en principios básicos como el cliente primero, participación total de los colaboradores, las decisiones se toman en base a los datos obtenidos, entre otros.

Mapa de procesos

Según (GlobalSuite, 2020) el mapa de procesos “Permite presentar los procesos y sus interrelaciones. La tarea principal para llevarlo a cabo consiste en identificar los procesos de la empresa y relacionar unos procesos con otros según su orden de ejecución, de una manera estructurada”. De tal manera que son una representación gráfica que nos permite conocer quiénes son los responsables de cada proceso y que procesos se ven afectados cuando estos no se realizan de la manera correcta, es decir que exhiben una visión global de todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa.

Componentes del mapa de procesos

Como expresa (Argüelles, J. 2021, p.104) Un mapa de procesos se compone por el título del proceso que se va examinar, corregir o implementar. Los procesos individuales o tareas, por estación o por individuo, representados por bloques. Las flechas de unión entre los bloques de actividades conectadas o que muestren alguna interacción. Las salidas de cada proceso. Los límites del proceso examinar, corregir o implementar, entre otros.

Beneficios del mapa de procesos

De acuerdo con Castellnou, R. (2021) es una herramienta que se utiliza para administrar los recursos y actividades de la empresa, identificar las actividades claves de la compañía, Definir las responsabilidades y funciones de cada empleado, detectar las necesidades actuales y futuras de los clientes.

Diagrama de flujo

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018) lo definen como “Diagrama de flujo o de actividades, por lo que es una representación gráfica de todos los procesos.” (pág.48)

Metodología de la investigación

Modalidad de investigación

La presente investigación es no experimental por cuanto se busca observar los fenómenos tal como ocurren para luego analizarlos. Es decir, que la toma de información no se da mediante experimentos. Con un diseño transversal, (Solíz, D. 2019) expresa que “La Investigación Transversal, es el estudio de una o más variables de manera simultánea, se puede hacer un corte en el tiempo y espacio. Indudablemente no es importante la continuidad de los eventos”.

Tipo de investigación

La investigación reúne las características de una investigación cuali-cuantitativa, cualitativa porque como manifiestan Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018) es el “Tipo de investigación en la que se colecciona y procesa datos esencialmente cualitativos. No hace

uso de la estadística ni emplea técnicas cuantitativas para procesar la información” (p.80) y de tipo cuantitativa porque se aplicaron encuestas a los clientes internos de la microempresa.

Métodos de investigación

La investigación aplica el método documental porque se busca información relacionada a las variables en libros, bibliotecas virtuales, páginas web, tesis, y artículos, también el método inductivo porque este razonamiento permite llegar a una conclusión general partiendo de premisas particulares, este estudio se fundamenta de las observaciones específicas y de igual manera el método analítico- sintético.

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos en la presente investigación son: la encuesta dirigida a los clientes internos de la microempresa y la entrevista dirigida al gerente o propietario de la misma para conocer sus puntos de vista y que nos ayude en la investigación.

Resultados obtenidos

Análisis de las encuestas aplicadas a clientes internos

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los clientes internos de la microempresa Smartphone soluciones, se puede evidenciar que de cada tres personas dos no están seguros de conocer los diferentes tipos de gestión, lo mismo sucede con la implementación de una gestión con un enfoque en los procesos, por otro lado, los clientes

internos tienen expectativas moderadas con respecto a los procesos que se realizan en la microempresa, lo cual es bueno pero lo ideal es alcanzar la eficiencia global.

En este contexto, ellos consideran que es importante mejorar los procesos de servicio técnico, abastecimiento y facturación para que tanto los clientes y clientes potenciales encuentren variedad de productos, un servicio más ágil con respecto a reparaciones y así se pueda satisfacer sus necesidades, por consiguiente esto contribuye a aumentar los ingresos y retener a los clientes, al ofrecerles una gama de productos diversificada en conjunto con una excelente atención, se puede superar a la competencia.

Análisis de la entrevista al gerente o propietario

En la entrevista realizada al propietario de la microempresa Smartphone soluciones se determina que su gestión administrativa necesita mejoras ya que durante estos años la administración ha sido empírica y hay etapas del proceso administrativo que no lleva a cabo, tales como: en la planeación replantear objetivos, metas, definir claramente políticas y reglamentos o establecer procedimientos de trabajo eficaces, en la organización verificar el tipo de estructura organizacional o la correcta identificación de funciones y actividades de cada puesto, en la dirección comprobar que exista el trabajo en equipo, comunicación y coordinación entre ellos, además el respectivo control de servicio y calidad.

Por otro lado, también desconoce la importancia de establecer un mapa de procesos, por tal motivo no se encuentran documentados y definidos los procesos y actividades que intervienen para el funcionamiento de la microempresa, por ende, es necesario establecer estos procesos internos para luego agruparlos según su categoría y hacer posible el logro de los objetivos empresariales.

CONCLUSIONES

Conocer la percepción de la microempresa desde el punto de vista del propietario y clientes internos proporcionó información para identificar los procesos en los que se necesita realizar cambios o mejoras para poder satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes además de mantener la continuidad de la microempresa.

La microempresa al definir su estructura organizacional y optar por la que se adapte a sus necesidades puede cumplir de manera eficaz con todas las etapas del proceso administrativo.

La gestión por procesos permite a las empresas aumentar su competitividad empresarial conduciéndolas a la coordinación y manejo eficiente de los recursos que disponen las mismas.

Todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la microempresa requieren una planificación, control y asignación de responsables, con el propósito de que la ejecución de los mismos garantice el incremento de la eficiencia, reducción de costos, acortar plazos de entrega y que se mejore la calidad del servicio que se ofrece a los consumidores

BIBLIOGRAFÍAS

Arguelles Ojeda, J. L. (2021). *Proyectos Seis Sigma. El camino a la excelencia operacional*. Reverté.

Buján, A. (2018). *Estructura Funcional*. Obtenido de

<http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructuraorganizacion/estructura-funcional.htm>

Castellnou, R. (16 de noviembre de 2021). Identificar y elaborar el mapa de procesos de la

empresa. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-deprocesos-de-la-empresa>

Feher Tocatli, F. (2018). *¿Gestión por funciones o por procesos?* Obtenido de

ElEmpresario.mx: [https://elempresario.mx/gestion/gestion-funciones-](https://elempresario.mx/gestion/gestion-funciones-procesos#:~:text=%E2%80%9CLa%20Gesti%C3%B3n%20por%20Funciones%20se,una%20funci%C3%B3n%3B%20por%20ejemplo%2C%20el)

[procesos#:~:text=%E2%80%9CLa%20Gesti%C3%B3n%20por%20Funciones%20se,una%20funci%C3%B3n%3B%20por%20ejemplo%2C%20el](https://elempresario.mx/gestion/gestion-funciones-procesos#:~:text=%E2%80%9CLa%20Gesti%C3%B3n%20por%20Funciones%20se,una%20funci%C3%B3n%3B%20por%20ejemplo%2C%20el)

Gómez, S. (29 de mayo de 2021). 5 metodologías para mejorar el rendimiento de los

procesos. Obtenido de <https://estrategia-td.com/5-metodologias-para-mejorar-el-rendimientode-los-procesos/>

GlobalSuite. (2020). *Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora?*

Obtenido de [https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/#:~:text=El%20mapa%20de%20procesos%20permite,de%20ejecuci%C3%B3n%2C%20de%20manera%20estructurada.)

[elabora/#:~:text=El%20mapa%20de%20procesos%20permite,de%20ejecuci%C3%B3n%2C%20de%20manera%20estructurada.](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/#:~:text=El%20mapa%20de%20procesos%20permite,de%20ejecuci%C3%B3n%2C%20de%20manera%20estructurada.)

Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú.

Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias

Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas. Obtenido de file:///C:/Users/BOSS/Downloads/Dialnet-

GestionPorProcesosHaciaLaCalidadEducativaEnElPeru-7062656%20(1).pdf

LEXICO OXFORD. (2019). *Definition of proceso by Oxford Dictionary*. Obtenido de

<https://www.lexico.com/es/definicion/proceso>

Maldonado, J. Á. (2018). *Gestión de procesos*. Obtenido de

https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_

Piñuela Espín, J., & Quito Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la

era digital. *Estudios de la gestión*. doi: <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica, humanística. Universidad Ricardo Palma, Lima.

Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>

Solíz Plata, D. J. (2019). En *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*.

Terreros, D. (2021). Indicadores de gestión empresarial: características, tipos y ejemplos.

Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/indicadores-de-gestion>

Torres Guananga, G. P., Rodríguez Leon, J. C., Inca Falconi, A. F., Castelo Salazar, Ángel

G., & Ríos Sanipatin, E. L. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514.

<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>

Vieira, D. (21 de abril de 2019). Diagrama Ishikawa: conoce qué es y cómo te ayudará a

identificar y resolver problemas en tu negocio. Obtenido de

<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-diagrama-de-ishikawa/>

Villanueva Moreno , F. (2019). Control de gestión. Madrid, España : Elearning S.L.

ANEXOS

Formulario de encuesta dirigida a clientes internos

1. ¿Conoce usted la diferencia que existe entre la gestión funcional y la gestión por procesos?

Si

No estoy seguro/a

2. ¿Considera usted que al aplicar la gestión por procesos en una organización se pueden mejorar sus procesos?

De acuerdo

En desacuerdo

No estoy seguro/a

3. ¿Qué expectativas tiene usted en relación a los procesos operativos de la microempresa Smartphone soluciones?

Expectativas elevadas

Expectativas moderadas

Expectativas bajas

4. ¿Qué procesos considera usted que se deberían mejorar en la microempresa Smartphone soluciones?

Abastecimiento

Atención al cliente

Facturación

5. ¿Cómo compara usted los procesos operativos de la microempresa Smartphone soluciones con los de la competencia?

Excelente

Bueno

Regular

6. ¿Qué proceso de la microempresa Smartphone soluciones es el de mayor tiempo de espera?

Atención al cliente

Servicio técnico

Facturación

7. ¿Tiene usted problemas para desempeñar sus funciones por lo que la microempresa Smartphone soluciones no ha establecido un mapa de procesos?

Con frecuencia

A veces

Nunca

8. ¿Considera usted que las actividades en las que está involucrado/a se realizan siempre con los mismos recursos? Responda A o B

A) se suelen utilizar los mismos recursos

B) los recursos cambian en cada actividad

9. ¿Tiene problemas para trabajar de forma coordinada con otras áreas de la organización?

Con frecuencia

A veces

Nunca

10. ¿Considera usted que es importante diseñar un mapa de procesos para la microempresa Smartphone soluciones?

Si

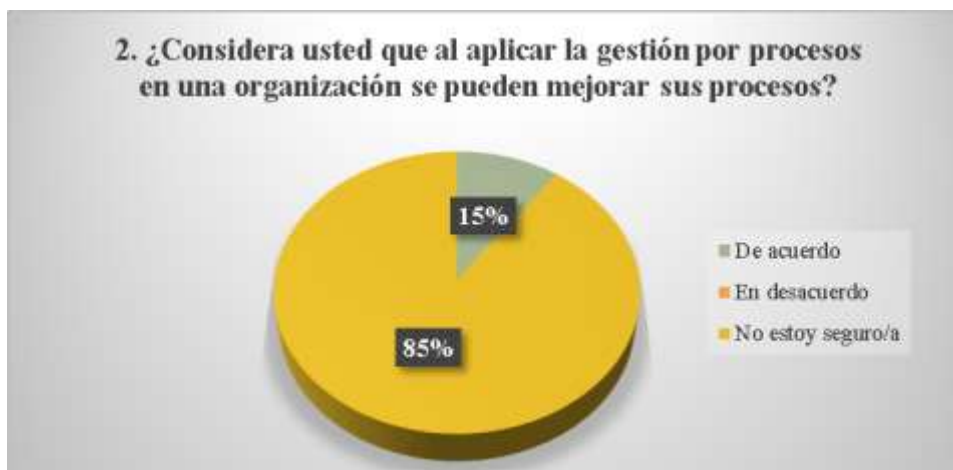
No

Pregunta N° 1



Interpretación: el 85 % de los colaboradores de la microempresa manifestó que no estaban seguros de conocer la diferencia entre los dos tipos de funciones mientras que el 15% si conocía del tema.

Pregunta N° 2



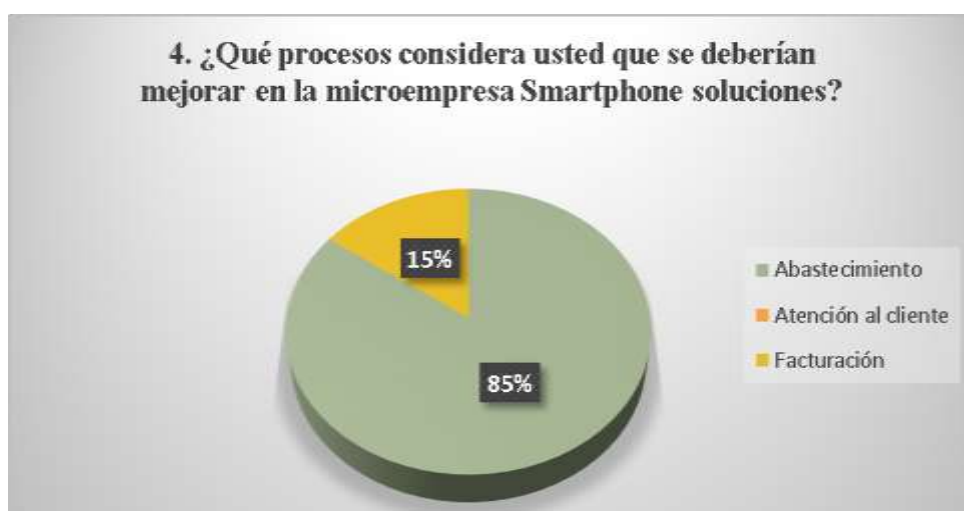
Interpretación: en esta pregunta el 85% de los colaboradores de la microempresa expresan que no están seguros de que si se aplica la gestión por procesos mejoren dichos procesos, pero el 15% dio a conocer que si estaban de acuerdo que el aplicar este modelo de gestión contribuiría a mejorar sus procesos.

Pregunta N° 3



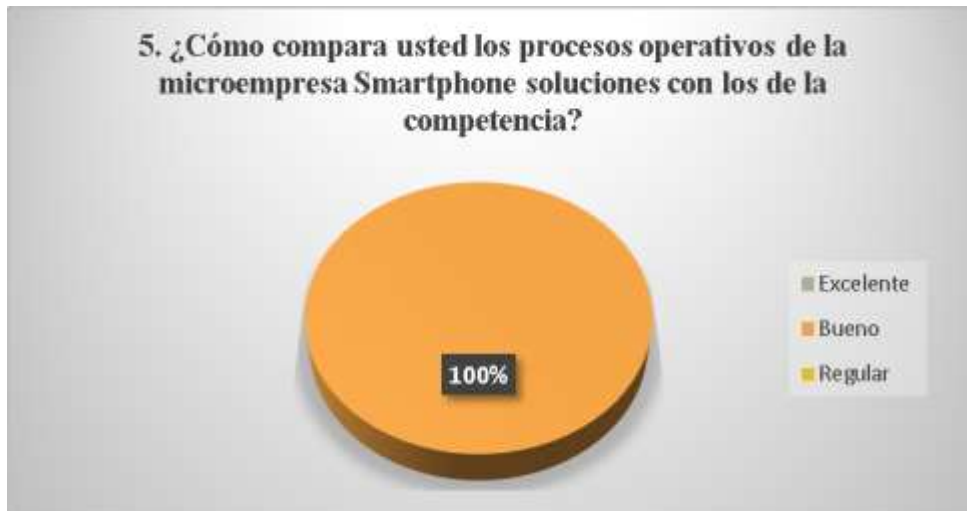
Interpretación: en esta pregunta se evidencia que un 85% de los colaboradores mantienen sus expectativas en un nivel moderado mientras tanto un 15% tiene expectativas elevadas respecto a los procesos que se llevan a cabo en la microempresa.

Pregunta N° 4



Interpretación: el 85 % de los encuestados indicaron que uno de los procesos que se necesita mejorar es el de abastecimiento y para otro 15 % el de facturación en la microempresa.

Pregunta N° 5



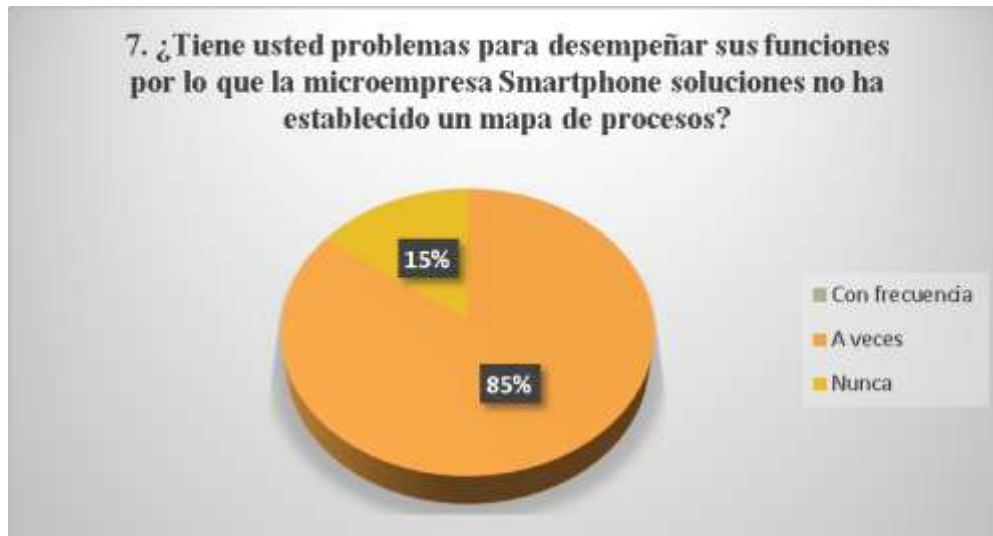
Interpretación: mediante los datos obtenidos en la encuesta se evidencia que el 100% de los colaboradores consideran buenos los procesos operativos que se llevan a cabo en la microempresa en relación a los de la competencia.

Pregunta N° 6



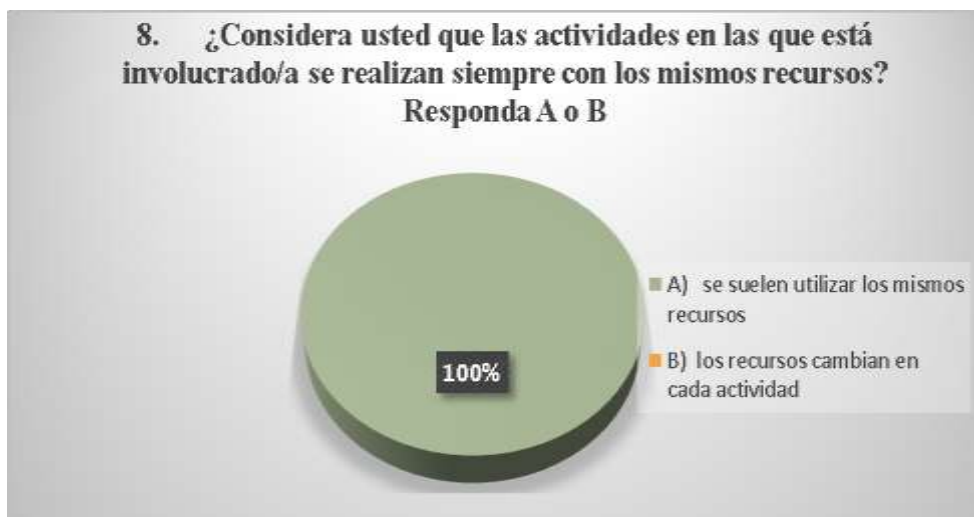
Interpretación: según las respuestas obtenidas se evidencia que un 85% de los colaboradores manifestaron que el proceso que tiene mayor tiempo de espera es el de servicio técnico seguido con un 15% el de facturación.

Pregunta N° 7



Interpretación: en esta pregunta el 85% de los involucrados dieron a conocer que a veces presentan inconvenientes al realizar sus actividades ya que no hay establecido un mapa de procesos en la microempresa, donde se presente una visión global de todos los procesos que allí se llevan a cabo, mientras que el 15% indicó que nunca han tenido problemas.

Pregunta N° 8



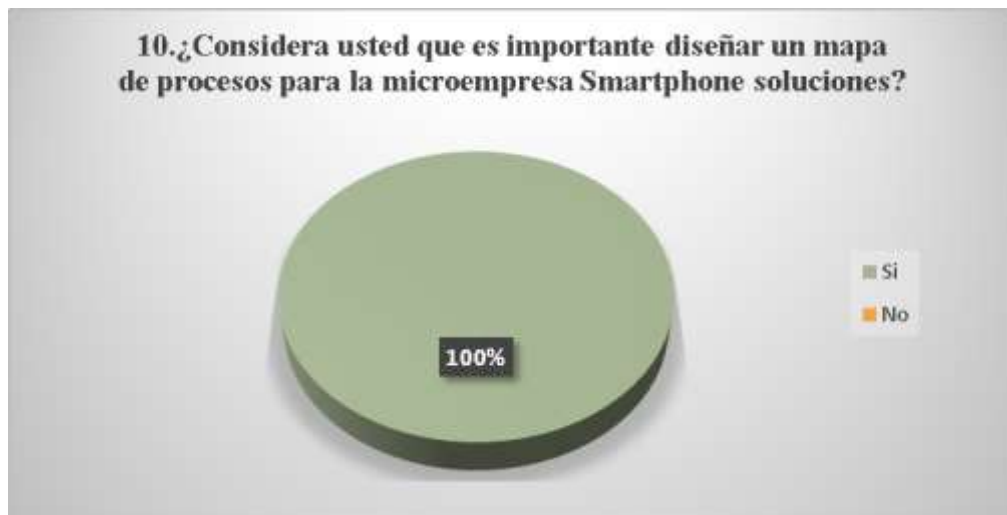
Interpretación: de acuerdo con las respuestas obtenidas se demuestra que el 100% de los colaboradores coinciden en que cuando realizan sus actividades de trabajo se suelen utilizar los mismos recursos.

Pregunta N° 9



Interpretación: el 85% de los encuestados indicaron que no tienen problemas para interactuar y trabajar con otras áreas de la microempresa mientras que el 15% indicó que a veces tiene problemas debido a la falta de comunicación entre los mismos.

Pregunta N° 10



Interpretación: en esta pregunta se demuestra que el 100% de los encuestados manifestaron que sí sería importante establecer y diseñar un mapa de procesos ya que estos son una representación gráfica que permiten mostrar de manera integral todos los procesos además de conocer quienes intervienen, quienes son los responsables de cada proceso y que procesos se ven afectados si no se realiza de manera adecuada cada uno de ellos, ya que estos se mantienen interconectados.

Formulario de entrevista dirigida al gerente o propietario

Datos generales

Nombre: **Género:**

Cargo en la empresa:

1. ¿Cómo define la palabra gestión?

.....
.....

2. ¿Cómo define la palabra proceso?

.....
.....

3. ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en su área?

.....
.....

4. ¿Cómo cree usted que se clasifican los procesos en una organización?

.....
.....

5. ¿Considera que con la gestión actual administrativa y operativa en la microempresa Smartphone soluciones presenta algún tipo de inconveniente, por qué?

.....
.....

6. ¿Cómo cree usted que puede influir el cambio de una gestión funcional a un enfoque por procesos en la microempresa Smartphone soluciones?

.....
.....

7. ¿Cómo describiría usted la situación actual de los procesos operativos en la

microempresa Smartphone soluciones?

.....
.....

8. ¿Qué procesos cree que se deberían mejorar en la microempresa Smartphone soluciones?

.....
.....

9. ¿Considera usted que cuenta con los equipos, materiales y mercadería necesaria en la microempresa Smartphone soluciones para cumplir con las expectativas de los clientes?

.....
.....

10. ¿A considerado usted diseñar un mapa de procesos para la microempresa Smartphone soluciones y por qué?

.....
.....

Babahoyo, 10 de marzo del 2022

Sr.

MOISÉS FERNANDO YÉPEZ PEÑAFIEL

PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA SMARTPHONE SOLUCIONES

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo URCUANGO NARANJO GABRIELA NOEMÍ, con cédula de identidad 1207229954, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial matriculada en el proceso de titulación periodo Noviembre 2021 - Abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Estudio de caso denominado GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MICROEMPRESA SMARTPHONE SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente



Gabriela Noemí Urcuango Naranjo
C.I: 1207229954
Teléf.: 0968052920



Moisés Fernando Yépez Peñafiel
C.I: 1206690362
Teléf.0993973434

Autorizado



Document Information

Analyzed document	ESTUDIO D CASO SUBIR.docx (D131061122)
Submitted	2022-03-21T18:55:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	gurcuango@fafi.utb.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	mpenaherrera.utb@analysis.orkund.com