

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**  
**HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE**  
**PICHINCHA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE TESIS**

**Manual de Procesos Administrativos para la empresa Nueva  
Vida, ubicada en el Cantón Cayambe**

**AUTOR: BAUTISTA CAIZA JAIME**

**TUTOR: MSC. MANCHENO HANNY**

**JULIO 2020**

## CONSTANCIA Y APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi carácter de Tutora del trabajo presentado por **BAUTISTA CAIZA JAIME**, cuyo título es: **MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA NUEVA VIDA**, Ubicada en el cantón Cayambe, para optar al título de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a, los 07 días del mes de Agosto del 2020



Msc: Hanny Mancheno Jara

**DOCENTE TUTORA**  
**CI: 171184448-8**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO PICHINCHA**  
**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**PROYECTO DE TESIS**

**“Manual de Procesos Administrativos para la empresa  
Nueva Vida, ubicada en el Cantón Cayambe”**

**AUTOR:**

BAUTISTA CAIZA JAIME

**TUTOR:**

MSC. MANCHENO HANNY

**Quito, Agosto 2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico primero a Dios, por darme la gran oportunidad de estar con vida y salud para lograr alcanzar los objetivos y metas trazadas, por su gran bendición de cada día que me ha brindado para tener las fuerzas necesarias y poder lograr todos los propósitos; a mi querida familia por haberme apoyado incansablemente para llegar hasta este instante de la formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por ser la parte fundamental que me supo comprender, apoyar en momentos difíciles motivando para seguir adelante para cumplir metas y objetivos, gratificar a mis padres por haberme brindado principios y valores desde su humilde hogar toda mi infancia por demostrar ese ejemplo de responsabilidad y honradez.

A mis compañeros por tener paciencia por brindarme la ayuda desinteresada y ser amigos dentro y fuera del aula, compartir su tiempo realizando tareas académicas, compartir momentos de alegrías y tristezas.

Agradezco a mi tutor de tesis Mgs. Hanny Mancheno quien con sus conocimientos, experiencias supo compartir y guiar toda esta investigación, de la misma manera a todos los docentes del Instituto Tecnológico Pichincha por compartir los conocimientos, consejos, experiencias y brindar su amistad dentro de la formación académica.

## **RESUMEN**

La empresa Nueva Vida es una institución sólida que se dedica al alquiler de departamentos en la ciudad de Cayambe y como objetivo principal es cubrir la demanda insatisfecha en este sector que busca condominios de costos convenientes e instalaciones cómodas y seguras, es así que nace la idea de fortalecer este proyecto.

El presente trabajo permite ofrecer a la administración de esta empresa Nueva Vida todos los instrumentos necesarios para poder guiar y llevar a adelante un buen desarrollo de la empresa en su ámbito administrativo. De aquí nace la necesidad de elaborar el Manual de procesos administrativos para basarse en cada puesto y estar seguros en las actividades que se realiza.

Este manual de procesos administrativos contiene la información necesaria, para que el personal administrativo lo pueda tratar con mayor exactitud algunos problemas que se puedan presentar día a día, esto le sirve como una guía muy clara con todas las características que debe tener y las funciones que debe desempeñar el personal que está a cargo dentro de la empresa Nueva vida.

## **ABSTRACT**

The company NUEVA VIDA, is a solid enterprise dedicated to rent apartments in the city of Cayambe, and its main objective is to meet the uncovered demand in this area. The company seeks low cost, convenient buildings, and comfortable, safety facilities; so this is the idea of strengthening this project

This work allows the administration of the company NUEVA VIDA all the necessary tools to guide and carry on a good development of the enterprise on its management field. Hence the need to elaborate the Manual of Management Procedures to be based on each position and be sure of the activities that are made.

This Manual contains all the necessary information, so the administrative staff can be more accurate while dealing with problems that may arise day by day, this helps as a clear guide with all the characteristics that it must have and the functions that the personnel must do as being part of the staff of the company NUEVA VIDA

## INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE CONTENIDOS .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
PROYECTO.....	2
TEMA .....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. MARCO METODOLÓGICO .....	5
1.4.1. Tipos de Investigación.....	6
1.4.2. Enfoque.....	6
1.4.3. Métodos Empíricos.....	6
CAPÍTULO I.....	8
2. LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN POR PROCESOS .....	8
2.1. LA ADMINISTRACIÓN .....	8
2.1.1. Definición.....	8
2.1.2. Objeto.....	8
2.1.3. Finalidad.....	8
2.1.4. Etapas.....	9



2.1.5. Características de la Administración. ....	10
2.2. ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN .....	12
2.2.1. Concepto.....	12
2.2.2. Etapas de la Administración.....	12
2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	14
2.3.1. Desarrollo organizacional .....	14
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	15
2.4.1. Criterios.....	15
2.4.2. Clasificación.....	16
2.5. LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	16
2.5.1. La administración por procesos y sus etapas.....	16
2.5.2. Etapas.....	17
2.5.2.1. Identificar procesos.....	17
2.5.2.2. Análisis de procesos.....	18
2.5.2.3. Identificación de problemas .....	18
2.5.2.4. Búsquedas de soluciones.....	19
2.5.2.5. Implementación .....	19
2.5.2.6. Evaluación .....	20
2.5.3. Qué es la Gestión por procesos.....	20
2.5.4. Qué es un proceso.....	21
2.5.5. Estructura de Procesos .....	21

2.5.5.1. La unidad de flujo .....	22
2.5.5.2. Los recursos.....	22
2.5.5.3. La red de actividades.....	22
2.5.5.4. La estructura de la información .....	23
2.6. Ciclo del Proceso.....	23
2.6.1. Clasificación de los procesos .....	23
2.6.2. Jerarquía de los procesos.....	24
2.6.3. Qué son los diagramas de flujo .....	26
2.6.3.1. Para qué sirven los diagramas de flujo.....	27
2.6.4. Qué es la Cadena de Valor .....	27
CAPÍTULO II .....	29
3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	29
3.1. ANÁLISIS FODA .....	29
3.1.1. Fortalezas .....	29
3.1.2. Debilidades.....	30
3.1.3. Oportunidades.....	30
3.1.4. Amenazas .....	31
3.2. LAS 5P DE LA ESTRATEGIA.....	33
3.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI) 34	
3.3.1. Matriz de evaluación de los factores externos (EFE) .....	35
3.4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS .....	38

3.4.1. Unidad de análisis.....	38
3.4.2. Universo y Muestra.....	38
3.4.3. Diseño de la investigación.....	38
3.4.4. Métodos de investigación.....	38
3.4.4.1. Empíricos.....	38
3.4.5. Forma y tratamiento de los datos.....	39
3.4.5.1. Encuesta .....	39
3.4.6. Análisis de datos.....	41
3.4.7. Fuentes de datos.....	51
3.4.8. Forma de tratamiento y análisis de datos .....	51
CAPÍTULO III.....	52
4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	52
4.1. MISIÓN .....	52
4.2. VISIÓN.....	52
4.3. VALORES INSTITUCIONALES .....	52
4.4. DATOS INFORMATIVOS .....	53
4.4.1. Tema .....	53
4.4.2. Ubicación geográfica .....	53
4.4.3. Antecedentes.....	53
4.4.4. Objetivo General (de la propuesta).....	55
4.4.5. Objetivos específicos (de la propuesta) .....	55

4.4.6. Propuesta de la estructura administrativa.....	55
4.4.7. Diseño de la Estructura Administrativa .....	56
4.4.8. Funciones y responsabilidades de las áreas de la empresa .....	57
4.4.9. Diseño de Procedimientos Administrativos .....	74
4.4.10. Diseño de Políticas Administrativas.....	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS .....	101

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Marco Metodológico.....	5
Tabla 2: Análisis Foda.....	31
Tabla 3: Matriz de evaluación de factores internos EFI.....	34
Tabla 4: Matriz de evaluación de factores externos EFE.....	35
Tabla 5: Matriz de estrategias cruzadas.....	37
Tabla 6: Manual de procesos administrativos.....	41
Tabla 7: Necesidad de instrumento en las funciones administrativas.....	42
Tabla 8: Desempeño laboral.....	43
Tabla 9: Elaboración de Manual de Procesos Administrativos.....	44
Tabla 10: Compromiso con la función que desempeña.....	45
Tabla 11: La aplicación de un manual.....	46
Tabla 12 Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.....	47
Tabla 13: Desempeño laboral para cumplir metas.....	48
Tabla 14: Capacitación necesaria para el trabajo.....	49
Tabla 15: Capacitación para mejorar los procesos administrativos.....	50

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Etapas de administración .....	13
Figura 2: Estructura Organizacional.....	14
Figura 3: Sistema de gestión .....	17
Figura 4: Estructura básica de un proceso .....	22
Figura 5: Ciclos del proceso.....	23
Figura 6: Jerarquía de los procesos .....	25
Figura 7: Jerarquía de los procesos .....	26
Figura 8: Jerarquía de los procesos .....	27
Figura 9: Análisis FODA .....	32
Figura 10: Resultado de la tabulación de la primera pregunta.....	41
Figura 11: Resultado de la tabulación de datos de la tercera pregunta.....	43
Figura 12: Tabulación de datos de la cuarta pregunta .....	44
Figura 13: Resultado de la tabulación de datos de la quinta pregunta .....	45
Figura 14: Tabulación de datos de la sexta pregunta. ....	46
Figura 15: Tabulación de datos de la séptima pregunta .....	47
Figura 16: Tabulación de datos de la octava pregunta .....	48
Figura 17: Tabulación de datos de la novena pregunta .....	49
Figura 18: Tabulación de la décima pregunta. ....	50

## INTRODUCCIÓN

Años atrás el cantón Cayambe era conocido como una de las más importantes en la producción de leche y granos de la zona. Estas tierras tenían un alto valor nutritivo por la presencia de ganado vacuno, por lo que los empresarios observaron una oportunidad para el cultivo de flores, aquí comienza un nuevo fenómeno de reconcentración de la tierra, donde actualmente existen grandes empresas florícolas, esto provocó la llegada de migrantes de diferentes zonas del país, para ocupar los diferentes puestos de trabajo, generando un crecimiento poblacional. Esto dio una oportunidad al desarrollo de la construcción de casas y departamentos con la finalidad de cubrir esa demanda existente.

Con este antecedente la empresa Nueva Vida emprende y construye departamentos para el alquiler, brindando servicios confiables de alta calidad a la clase trabajadora de la zona, estos espacios son amplios, cuentan con todos los servicios básicos, sus precios accesibles, lo que da un efecto diferenciador. La empresa se dedica a trabajar con responsabilidad, compromiso lo que ha permitido generar confianza en los clientes.

La empresa Nueva Vida, está creciendo en el área de bienes raíces-alquiler de departamentos, por lo que es necesario darle una nueva perspectiva, para lo cual se necesita definir procesos administrativos, los que permitirían ordenar y optimizar los recursos y así lograr cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

## **PROYECTO**

### **TEMA**

Elaboración de un manual de procesos administrativos para la empresa “NUEVA VIDA” ubicada en el cantón Cayambe.

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿El escaso desarrollo de procesos administrativos en la empresa Nueva Vida ubicada en el cantón Cayambe sector norte, genera pérdidas económicas?

#### **1.2. JUSTIFICACIÓN**

A través de la elaboración de un Manual de Procesos Administrativos para la empresa Nueva Vida ubicada en el cantón Cayambe, contribuirá a mejorar los controles en la empresa y servirá para la toma de decisiones, la empresa se dedica a bienes raíces-arrendamiento de departamentos, por lo que contar con un Manual de Procesos Administrativos es fundamental para el óptimo desarrollo y funcionamiento de la empresa.

No contar con un Manual de Procesos Administrativos ocasiona no tener definidas las funciones de cada empleado, es decir lo que debe desempeñar, como designar a las personas adecuadas para cada actividad, incluyendo la distribución de recursos y herramientas con que cuentan para desarrollar su actividad.

El Manual de Procesos Administrativos permitirá establecer lineamientos claros para el desempeño de los empleados de la empresa Nueva Vida, dedicada a la administración de bienes raíces-alquiler de departamentos, a pesar de tener la experticia empírica necesaria para la administración es indispensable contar con un manual que sea útil como herramienta que permita construir prácticas y conocimientos, además, mejorar el desempeño laboral. A través del manual se contribuirá a mejorar la eficiencia de los empleados y de la empresa.



Se propone un Manual de Procesos Administrativos para la empresa Nueva Vida, que permitirá identificar, revisar e implantar las actividades de los procesos hasta llegar a su producto final, esto contribuirá al mejoramiento en la prestación del servicio.

Con la propuesta de este manual se pretende implantar los principios transparencia y calidad, se pretende un perfeccionamiento sustantivo en el desempeño de las actividades y tareas.

Los procedimientos son un medio necesario para unir a los individuos y sus esfuerzos con la finalidad que puedan lograrse las metas y los objetivos planteados por la empresa, lo cual debe reflejarse en la misión y visión de la misma, buscando siempre las acciones de mejora de los procedimientos que ayudan a la realización de las funciones a cabalidad.

La finalidad de la propuesta del manual es permitir plasmar la información de manera sencilla, clara y coherente que permita a la empresa Nueva Vida aplicar esta herramienta de gestión con la finalidad de orientar y facilitar las actividades que desarrollan sus empleados.

La aplicación de la propuesta del Manual de Procesos Administrativos contribuirá al progreso de la gestión administrativa, facilitando una alternativa para mejorar la empresa y controlar las actividades que se desarrollan dando así una visión clara del manejo que permita tomar decisiones apropiadas en beneficio de la empresa y sus partes interesadas. Esta propuesta tiene la autorización para su inmediata aplicación por parte de la gerencia.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

Elaborar un Manual de Procesos Administrativos para la empresa Nueva Vida ubicada en el cantón Cayambe, mediante la investigación bibliográfica y de campo identificando las necesidades del cliente.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Fundamentar teóricamente la elaboración de un Manual de Proceso administrativos para la empresa Nueva Vida ubicada en el cantón Cayambe, mediante la investigación bibliográfica, consultando en fuentes informáticos confiables a fin de conocer las bases de la administración y sus sustentos.

Realizar un diagnóstico situacional que determine las falencias encontradas en los procesos administrativos de la empresa Nueva Vida ubicada en el cantón Cayambe, mediante la aplicación de diferentes herramientas de recopilación de datos.

Elaborar un Manual de Procesos Administrativos para la mejora de la gestión administrativa para la empresa Nueva Vida ubicada en el cantón Cayambe.

## 1.4. MARCO METODOLÓGICO

La investigación de este trabajo está basada en una investigación bibliográfica y de campo que identifique las necesidades del cliente.

*Tabla 1*

### MARCO METODOLÓGICO

ETAPAS	METODO TEÓRICO	MÉTODO EMPÍRICO	TÉCNICAS	RESULTADOS
<b>FUNDAMENTACIÓN</b>	Análisis y síntesis .Deducción e inducción .Hipotético deductivo .Histórico-Lógico	-Observación -Medición Experimentación -Encuestas	Aplica una investigación descriptiva que se narra los hechos encontrados	Tener un manual de pasos a seguir o estrategias para presentar los hechos encontrados.
<b>DIAGNÓSTICO</b>	Se realiza una tabla de análisis FODA en la cual expone la situación de la empresa a nivel interno y a nivel externo	Modelo de método científico que se basa en la experimentación, la recolección de datos de la encuesta.	Formular hipótesis que corrobora o niega la elaboración de manual de procesos	Nace principalmente de la experiencia, revelar la relaciones fundamentales y las características del objeto
<b>PROPUESTA</b>	Metodológica	Cualitativo y Cuantitativo	Observación científica	Evaluar los resultados

*Tabla 1: Marco Metodológico*

Elaborado por: Bautista Jaime

### 1.4.1. Tipos de Investigación

Según el autor define diferentes tipos de investigación tales como:

- **Histórica.-** Se sustenta con experiencias o acontecimientos pasadas y busca relacionarlos con el presente en esta investigación se respalda con fuentes confiables de datos primarios.
- **Descriptiva.-** Básicamente busca en describir situaciones acontecimientos, características de una población, la descripción es de modo sistemático, la característica principal es presentar una interpretación correcto, se puede decir que se basa en encuestas, casos, evaluaciones no se basa en comprobar explicaciones.
- **Correlacional.-** Tienen el propósito de medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables y el alcance de la investigación correlacional es explicativa.

### 1.4.2. Enfoque

- **Cualitativa.-** Se basa en la recolección de datos sin medición numérica o análisis estadístico para depurar las preguntas de investigación y llegar a examinar la hipótesis.
- **Cuantitativa.-** Es lo contrario del enfoque cualitativo es la recolección de datos de manera numérica y análisis estadístico para comprobar la hipótesis.

### 1.4.3. Métodos Empíricos

- **Observación Científica.-** Es un herramienta universal utilizado por los científicos desde muchos años atrás que permite recopilar la información de manera sistemática, confiable e intencionada esta información debe ser consiente, planificada y objetiva.

- **Medición.-** Es un método que se encarga en la recopilación de datos de manera cuantitativos requiere tener información numérica para los análisis estadísticos para poder evaluar y representar adecuadamente. (; Tomala, 2016)

Según el autor Oppenheimer la investigación es como pagar por adelantado por lo que vas a encontrar en este caso la investigación es un conjunto de técnicas sistemático, crítico, empírico que se aplican dentro de esta investigación de esta tesis.

## CAPÍTULO I

### 2. LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN POR PROCESOS

#### 2.1. LA ADMINISTRACIÓN

##### 2.1.1. Definición.

(Gallo, 2011) Define, la administración como la actividad que se ocupa de la coordinación de recursos para orientarlos a la realización productiva de unos objetivos concretos que permitan obtener el máximo beneficio posible; este puede ser económico o social, dependiendo de los fines que se busquen.

(Castellano Hernández, 2011) Define a la administración como un conjunto de elementos, procesos y métodos que buscan coordinar adecuadamente los recursos con que cuenta la organización para alcanzar las metas establecidas.

Conforme a lo planteado por los autores, la administración es una técnica, mediante la cual se utiliza los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de llegar a cumplir las metas que llevaran a una empresa al objetivo propuesto en el menor tiempo posible, buscando un posicionamiento en su nicho de mercado y una mayor rentabilidad.

##### 2.1.2. Objeto.

El objeto de la administración es el estudio de las organizaciones, que se encargan de planificar, organizar, direccionar y controlar los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y del conocimiento, con la finalidad de conseguir mayor eficacia y eficiencia.

##### 2.1.3. Finalidad.

La finalidad de la administración es buscar de forma directa los resultados los cuales deben ser conseguidos con eficacia, para alcanzar dichos resultados deben las organizaciones

aprovechar al máximos sus recursos, por lo que es necesario que los administradores tengan habilidades conceptuales, humanas y técnicas, las cuales les permitan planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente, encaminada a cumplir con los objetivos trazados por las organizaciones.

#### **2.1.4. Etapas.**

Dentro de la teoría de Fayol, los autores clásicos y neoclásicos acogen al proceso administrativo con cuatro elementos claves como es Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar y que son el núcleo de la teoría (Jauregui, 2016).

**Planificación.-** según (Argudo, 2018) afirma que la planificación se define como “Parte del proceso donde se establecen los objetivos o las metas a alcanzar a corto o mediano plazo. También se establecen las estrategia más idóneas para alcanzar esos objetivos y se construyen un plan donde clarifique las actividades a realiza, los recursos materiales que se necesitan y en el perfil a las competencias de las personas más idónea para cada actividad. Esta es una función que debe cumplir el alto mando administrativo de la organización, puesto que está totalmente relacionada con la misión y visión de la empresa.”

**Organización.-** coordinación de las actividades que desempeñaran cada uno de los individuos que integran un organismo social con la finalidad de obtener un máximo aprovechamiento de todos los elementos materiales, técnicos y humanos. En la organización del proceso administrativo lo que se busca en esta fase es la coordinación de todo lo planificado con anterioridad, esta etapa resulta esencial para poder dirigir los esfuerzos de trabajo hacia metas precisas y concretas. (Anayeli, 2009)

**Dirección.-** según (Ruiz Gomez, 2012) menciona que “Es un elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de una empresa, esto implica que un responsable con un nivel de autoridad genere liderazgo, motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad”.

De acuerdo al autor la dirección es la tercera fase del proceso administrativo, la cual responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?, es aquí donde se coordinan, supervisa y motivan todas las tareas que realizan los colaboradores con la finalidad de cada actividad cumpla los planes que se han desarrollado.

**Control.-** según ( Valgada, 2010) Señala, que el control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones coincidan con las operaciones planificadas.

### **2.1.5. Características de la Administración.**

Según (Gudiel, 2014) menciona las siguientes características de la administración.

- **Universalidad**

La administración se da donde hay un organismo social tales como el estado, ejército, iglesias, empresas y familia en otras palabras aplica a todas la empresas.

- **Especificidad**

La Administración tiene su propia característica pero siempre está ligada con otras ciencias que necesitan el apoyo de la administración si como contables, jurídicas, productivas, mecánicas, etc.

- **Unidad temporal**

En la administración siempre se están dando todas o algunas fases del proceso administrativo, como en este caso en toda la trayectoria de esta empresa se ha venido dando procesos de los elementos administrativos.



- **Unidad jerárquica**

En toda organización o empresa tienen su organización estructural un cuerpo administrativo donde siempre se respetan los niveles de autoridad o jerárquicos que hay en una empresa considerando desde un gerente general hasta una recepcionista.

- **Valor instrumental**

La administración es un camino para llegar a una meta trazada, considerando como vamos a llegar a obtener un resultado final o planificado.

- **Flexibilidad**

La administración se acomoda a las necesidades de cada empresa según las actividades que realice.

- **Amplitud del ejercicio**

Esta se utiliza a todos los niveles jerárquicos de una organización o de una empresa

- **Interdisciplinarietàad**

La administración está ligada a todas las ciencias y técnicas relacionadas con eficiencia al trabajo con sus características, trabaja con lineamiento para mejorar la relación entre personas y generar empleos.

La administración consiste en dirigir una organización, se trata de un proceso donde se incluye a la planificación, organización, dirección y control, por medio de los cuales se alcanzan los objetivos planteados, empleando los recursos adecuados y apoyándose con herramientas y técnicas sistematizadas. La administración es una disciplina que busca la mejora continua en la gestión de los recursos buscando la efectividad

## **2.2.ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

### **2.2.1. Concepto.**

Los elementos de la administración es la planificación hacia el futuro, construir la estructura material y social, guiar al personal, unir y armonizar los actos colectivos, verificar todo lo que suceda dentro de la empresa (Cueva, Marín, & Pérez, 2007).

Según el autor las cuatro fases del proceso administrativo se encargan de encaminar las tareas al objetivo, donde los elementos son las etapas procedimientos que permiten alcanzar resultados esperados en una organización. Las etapas de la administración son parte medular para lograr el éxito organizacional en cada proceso por cuanto se obtienen puntos de control donde se verifica el avance del ciclo administrativo.

### **2.2.2. Etapas de la Administración.**

**Planificar.**- Ideas o visiones al futuro

**Organizar.**- Dividir el trabajo y estructurar cargos

**Dirección.**- Ejecutar el trabajo aplicando técnicas

**Control,** Sacar una conclusión para toma de decisiones

**Figura N° 1**

*ETAPAS DE ADMINISTRACIÓN*



*Figura 1: Etapas de administración*

Elaborado por: Bautista Jaime  
Fuente: (Guerrero Marín, 2003)

## 2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### La organización.

Figura N° 2

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

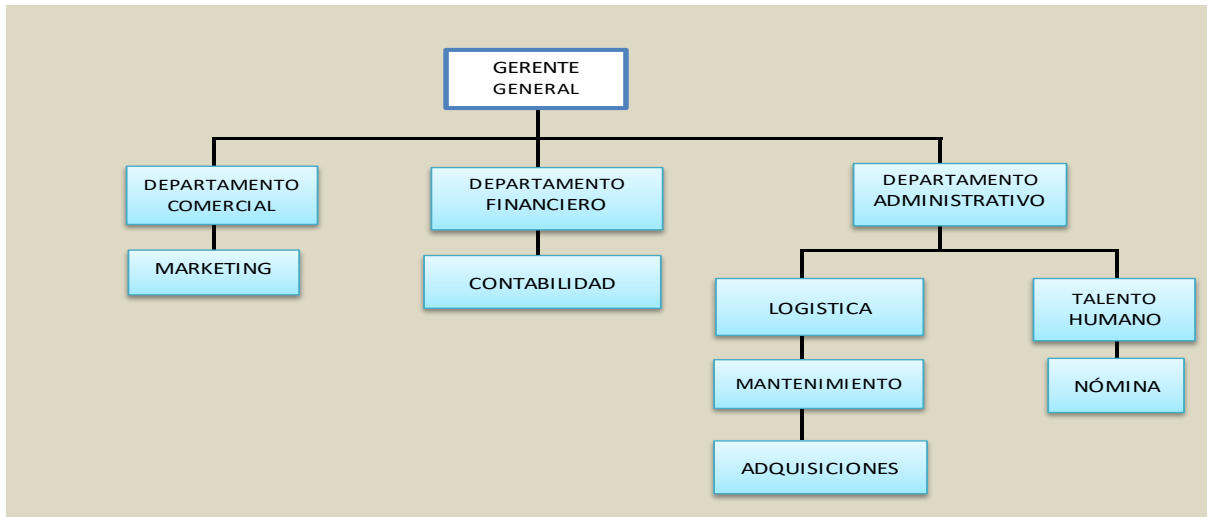


Figura 2: Estructura Organizacional

Elaborado por: Bautista Jaime

### 2.3.1. Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional es la aplicación del conocimiento de las ciencias del comportamiento en un esfuerzo conjugado para mejorar la capacidad de una organización para confrontarse con el medio externo e incrementar su capacidad de solucionar problemas (Martinez, 2015).

El Desarrollo Organizacional según lo citado por el autor son planes que desarrollan los líderes empresariales con la finalidad de saber cómo van a funcionar sus organizaciones, un buen diseño organización busca realizar un inventario de tareas, funciones y objetivos, para luego realizar agrupamientos y ordenamientos en los puestos de trabajo, con la finalidad de lograr objetivos de manera eficiente.

## 2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 2.4.1. Criterios.

(JPE Consultores) Menciona los siguientes criterios.

**a) Toda empresa deberá establecerse con un objetivo previamente definido y entendido, incluyendo las divisiones o funciones q sean básicas al mismo tiempo:**

Para que una empresa sea eficaz debe tener sus objetivos, metas y políticas bien definidos para poder generar acciones.

**b) La responsabilidad siempre deberá ir acompañada por la autoridad correspondiente:** Las autoridad debe llevar en su mente todas las responsabilidades que ejerce en la empresa.

**c) La delegación de la autoridad deberá ser descendente para su actuación.** De forma de la organización estructural se deberá dar una comunicación de manera superior a inferior y eficaz en una empresa.

**d) La división del trabajo adecuado evitara duplicidad de sus funciones:** Debe estar claramente definidas mediante una lista de cada persona con sus respectivos cargos y funciones para que no se dupliquen los cargos y pueda ser distribuidas de manera equitativa los trabajos.

**e) Cada empleado debe ser responsable ante una sola persona:** Cada persona que tiene sus responsabilidades deben reportar ante su jefe superior para que la comunicación sea eficaz.

**f) Debe estructurarse una organización la más sencilla posible:** La estructura debe ser muy sencilla que se pueda manejar de manera rápida y que implique el aumento de costos.

#### **2.4.2. Clasificación.**

**Las dimensiones de centralización.-** La complejidad y formalización permiten formar que una organización puede controlar y coordinar diferentes partes de funcionamiento.

**El control y la coordinación.-** Un elemento para alcanzar el control y la coordinación es una comunicación vertical y una comunicación horizontal.

### **2.5. LA GESTIÓN POR PROCESOS**

#### **2.5.1. La administración por procesos y sus etapas**

Según el artículo citado por Arturo Calderón en la Web, la Administración por Procesos es un sistema de gestión, que sirve para alcanzar resultados en las organizaciones, ya que estas necesitan gestionar sus actividades y recursos de manera eficiente, con la finalidad de guiarlas al cumplimiento de sus actividades. Para ello necesitan adoptar herramientas y metodologías que permitan a la organización crear un sistema de gestión adecuado a su realidad. Estos sistemas de gestión lo que buscan es establecer metodologías y responsabilidades del usos de sus recursos orientándoles a la búsqueda de la obtención de buenos resultados y al cumplimiento de sus objetivos estratégicos. (Calderón, 2017)

Los sistemas de gestión son acciones repetitivas y que pueden ser sistematizadas de manera eficiente y eficaz, la finalidad es que cuando ingrese un colaborador a la organización pueda seguir los lineamientos del proceso sin ninguna dificultad. (Calderón, 2017)

Figura N° 3

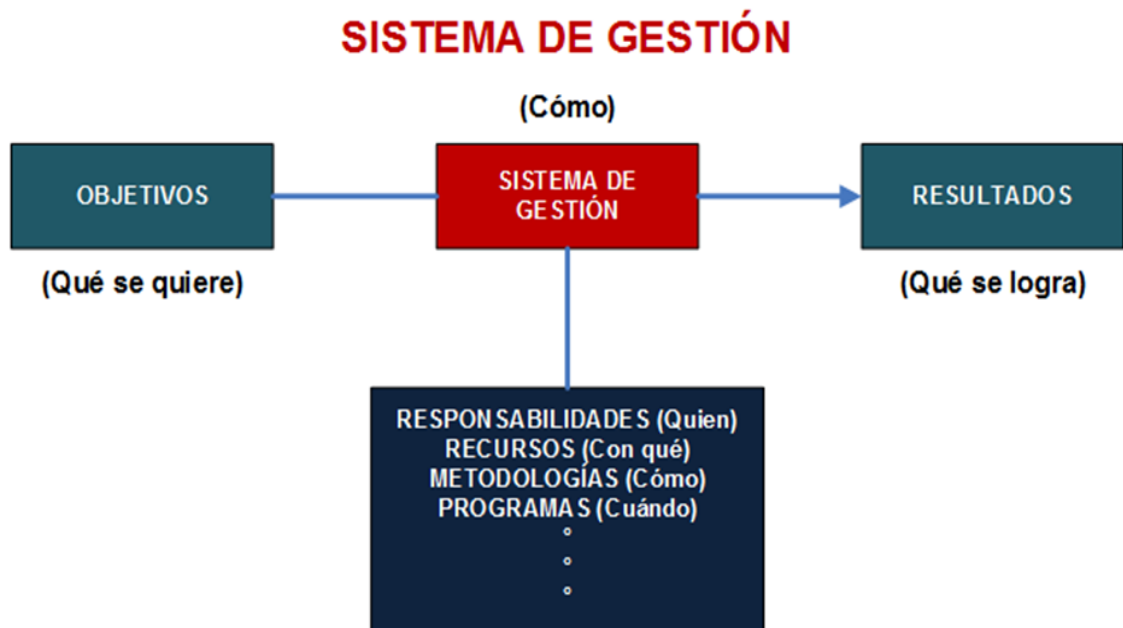


Figura 3: Sistema de gestión

Fuente: (Calderón, 2017)

## 2.5.2. Etapas

### 2.5.2.1. Identificar procesos.

Hernández manifiesta que para poder identificar correctamente los procesos de un proyecto es importante conocer las características del negocio en el que se inserta (Hernández González, 2005, pág. 1)

Las organizaciones se basan en desarrollar actividades, las cuales se agrupan para dar procesos, los cuales interactúan entre sí, como si de engranajes se tratara, para hacer funcionar las organizaciones, sin dejarse llevar por la inercia.

La identificación de actividades puede parecer un hecho fácil, pero no lo es. Podemos comprobarlo viendo la cantidad de cosas que se deben hacer en las organizaciones y por falta de indefinición no se hacen o se hacen mal, por lo que no está tan clara su definición e identificación. (Pacheco, 2018)

Según los dos autores manifiestan que debemos cumplir los debidos pasos para realizar el sistema de gestión, observar todas las actividades que se elaboran en la organización y como se relacionan esas actividades entre sí de manera secuencial dentro de una empresa u organización.

#### ***2.5.2.2. Análisis de procesos***

Es la acción de llevar a cabo una revisión y obtener una comprensión de los procesos de negocio. Se trata de una revisión de los componentes de un proceso, incluyendo entradas, salidas, procedimientos, controles, actores, aplicaciones, datos, tecnologías y sus interacciones para producir resultados.

El análisis abarca la evaluación de tiempo, coste, capacidad y calidad de los proceso y se pueden utilizar modelos visuales estáticos o dinámicos del proceso, la recopilación de datos del principios al fin de las actividades, el análisis de la cadena de valor, modelado a extremo y descomposición funcional. (Pacheco, 2018)

Por lo tanto un análisis de procesos es realizar una selección de todos los pasos que componen un proceso para realizar una revisión exhaustiva y encontrar las raíces de problemas

#### ***2.5.2.3. Identificación de problemas***

La identificación y argumentación una caracterización, la identificación del proyecto es dar una personalidad a un plan, es base de propuesta del proyecto. En esta fase se trata de dar una personalidad al proyecto determinado el problema a resolver, una necesidad u oportunidad.

La identificación implica aproximaciones al entorno y realidad social a intervenir, es una introducción a la preparación y evaluación de un proyecto, efectuando una contextualización panorámica con datos secundarios para dotar de información y ayuda a la identificación del



proyecto, previa a esta se realizará un análisis de diagnóstico y de antecedentes del área de interés. (Cardenas , 2016)

Según el autor afirma que para la identificación de problemas lo primero requiere narrar la situación actual negativa de la empresa, que a través de una intervención de un proyecto se va a construir una situación futura deseada para lograr esto se pretende hacer un análisis de los involucrados, análisis de problemas, análisis de objetivos y alternativas, identificar a los actores saber quiénes son como son, cuáles son sus debilidades, expectativas, las potencialidades, definir de manera de manera central mediante un árbol de problemas.

#### ***2.5.2.4. Búsquedas de soluciones***

Montiel afirma que se debe desplegar las alternativas. Las personas que deben tomar una decisión tienen que elaborar una lista de todas las alternativas disponibles para la solución de un determinado problema. Evaluar las alternativas. (Montiel, 2016)

Según lo que menciona el autor es que después de puntualizar el problema e identificar una solución se realiza la búsqueda de solución con varias ideas de alternabilidad y dispuesto a solucionar un determinado problema.

#### ***2.5.2.5. Implementación***

“El proceso de encaminar a la firma a comportarse de acuerdo con los propósitos, políticas y estrategia” (Rivera Camino, 1995)

“El uso de herramientas gerenciales y organizativas para alcanzar los resultados estratégicos” (Rivera Camino, 1995)

“El ejercicio de control para asegura que las opciones estratégicas prioritarias tomen forma” (Rivera Camino, 1995)

“El ejercicio de una actividad gerencial” (Rivera Camino, 1995)

Según la definición de autores citados constituye la culminación del proceso de elaboración de un plan de estrategias prioritarias y cambios de procesos, por lo que en su

elaboración debe tener el mismo cuidado que se tuvo en su elección, dicha culminación se efectúa mediante la ejecución de los planes

#### **2.5.2.6. Evaluación**

Define a la evaluación como: “una actividad inherente a toda actividad intencional, por lo que debe ser sistemática, y que su objetivo es determinar el valor de algo” (Rodríguez Domínguez, 2010).

Es un proceso sistemático de recolección de datos para un proceso de análisis estructurado y reflexivo de los datos obtenidos para formar juicios de valor o méritos, basados en firme evidencia para identificar fortalezas, identificar debilidades y tomar decisiones para innovar cambio. (Torrico, 2007)

Según los autores la evaluación es un proceso de conseguir información válida, confiable y sistemática de forma constante de la práctica en la cual demuestran como resultado el éxito o el fracaso y formar juicios que a su vez se utilizan en la toma de decisiones.

#### **2.5.3. Qué es la Gestión por procesos.**

(Pacheco, 2017) Menciona que la gestión de procesos es una estructura de gestión orientada a los procesos, en los cuales el gerente, el equipo y los realizadores del proceso son todos ejecutores y pensadores, ya que proyectan su trabajo, inspeccionan su resultado y su rediseñan su sistema de trabajo para lograr mejores resultados.

Según el autor la Administración por procesos es buscar la manera de asegurarse que los procesos trabajen de manera armónica para buscar el máximo beneficio en la organización y la satisfacción de sus clientes.

#### **2.5.4. Qué es un proceso**

Es una acción ordenada de seguir adelante avanzar su trayectoria cumplir una secuencia de actividades que tienen una entrada y una salida y obtener un resultado de satisfacer la necesidad a los clientes (Raffino, 2020).

Conforme a lo que indica el autor en la definición de procesos se observa que este es un recurso administrativo, que se conecta y se interrelaciona entre unidades o departamentos de la organización con la finalidad de integrar de manera eficiente la capacidad de gestión de la organización y sus unidades administrativas como un todo.

La estructura de los procesos está integradas por las entradas al proceso, esto es aquello que se va transformar por las actividades que se desarrollan en el proceso, en los servicios las entradas son las personas que reciben el servicio.

#### **2.5.5. Estructura de Procesos**

**Las entradas al proceso,** es aquel que va ser transformado por las actividades que se desarrollan en el proceso. En las entradas son las personas que reciben el servicio.

**La unidad de flujo.-** Es lo que va ser transformado por las actividades.

**Los recursos.-** Se utilizan para llevar a cabo las actividades.

**La red de actividades.-** Es la sucesión de actividades que se llevan a cabo para cada unidad de flujo. Esta sucesión se representa mediante diagramas de flujo, en donde deben variar las muchas actividades y los puntos en los que la unidad de flujo debe esperar hasta que se pueda ser convertido por las distintas actividades.

**La estructura de la información.-** Es la información que va ser requerida para la gestión del proceso y que debe estar disponible cuando se precisa.

**Las salidas del proceso.-** Es el resultado esperado de la unidad de flujo.



y los puntos en los que la unidad de flujo debe esperar, hasta que pueda ser transformado en las distintas actividades.

#### 2.5.5.4. La estructura de la información

Es la información que va a ser utilizada para la gestión del proceso y debe estar disponible cuando se necesite; las salidas del proceso este es el resultado que se obtiene sobre las unidades de flujo.

### 2.6.Ciclo del Proceso

Figura 5

CICLO DEL PROCESO

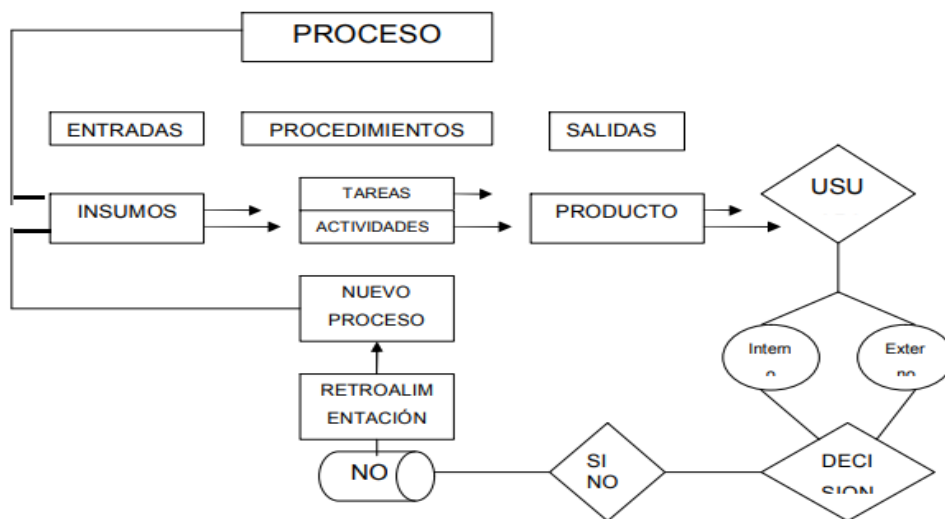


Figura 5: Ciclos del proceso

Fuente: (Melena Heredia, 2006)

El gráfico citado hace mención de cómo un proceso se direcciona y cuál es su enfoque al usuario interno y externo, para lo cual define los roles de cada uno de los componentes.

#### 2.6.1. Clasificación de los procesos

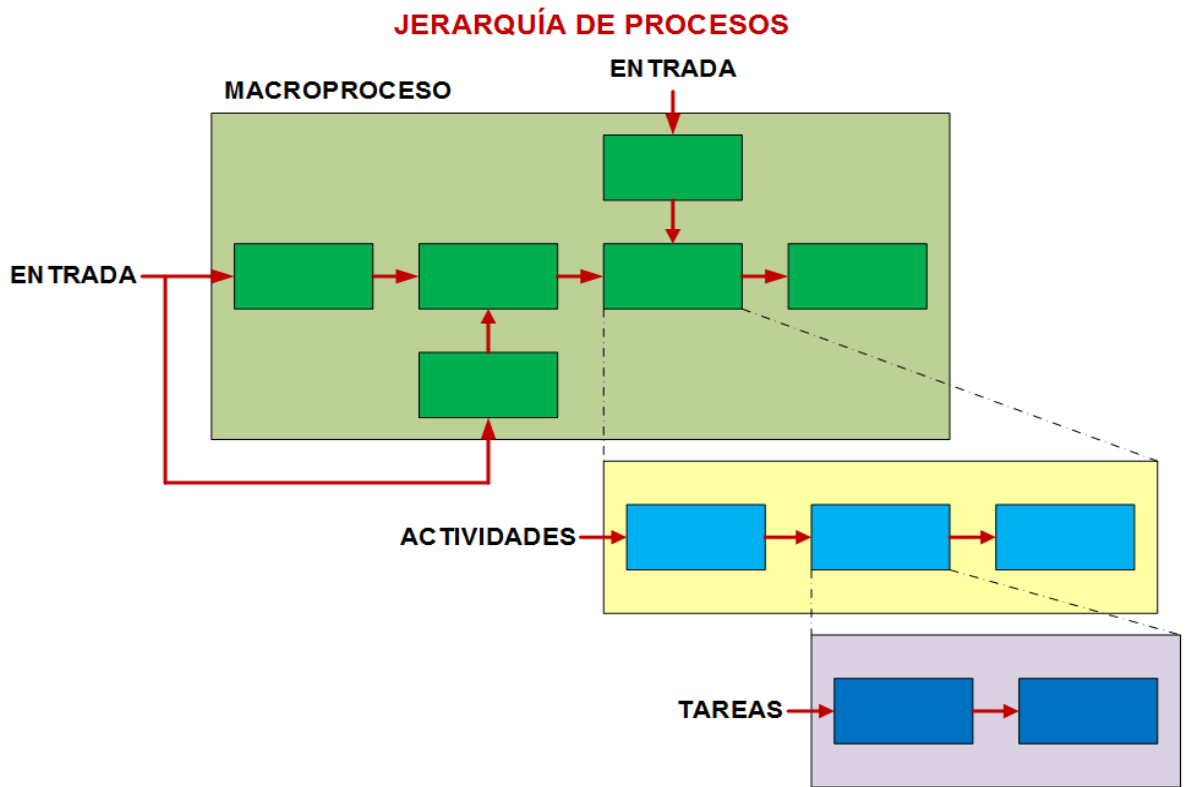
(Universidad Tecnológica del Perú, 2015) Menciona la siguiente clasificación

- **Procesos estratégicos:** Estos procesos son estrategias que son manejados por la alta dirección de la empresa, por lo general son planificados las estrategias a largo plazo.
- **Procesos operativos:** Es la parte medular que pone en movimiento a la empresa para la elaboración de los servicios o productos que va encaminado a la satisfacción del cliente.
- **Procesos de apoyo:** Son aquellos que dan apoyo al proceso operativo.

### **2.6.2. Jerarquía de los procesos**

La jerarquía depende en que parte de la estructura organizacional nos ubiquemos, de esta manera una actividad a nivel directivo puede constituir un proceso en el nivel de un área funcional, la jerarquía puede estar constituida en el siguiente orden: macroprocesos, procesos, subprocesos, actividades y tareas, lo que puede ser modular en función de que, en que parte de la estructura de la empresa se trate. En el diagrama de bloque se ubicaran los macroprocesos, los procesos y los subprocesos, mientras tanto en el diagrama de flujo se ubicaran las actividades y las tareas. (Calderón, 2017)

**Figura 6**

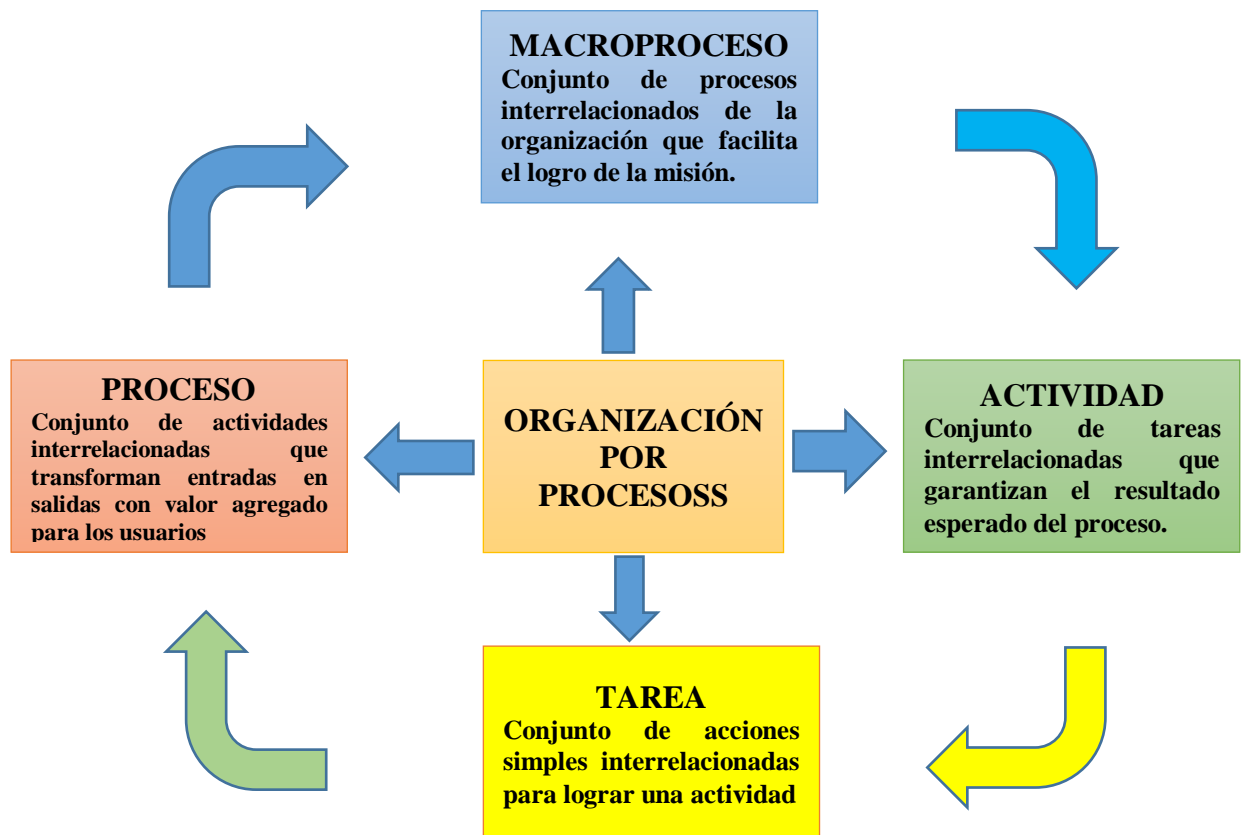


*Figura 6: Jerarquía de los procesos*

Fuente: (Calderón, 2017)

**Figura N° 7**

*JERARQUÍA DE LOS PROCESOS*



*Figura 7: Jerarquía de los procesos*

Elaborado por: Bautista Jaime

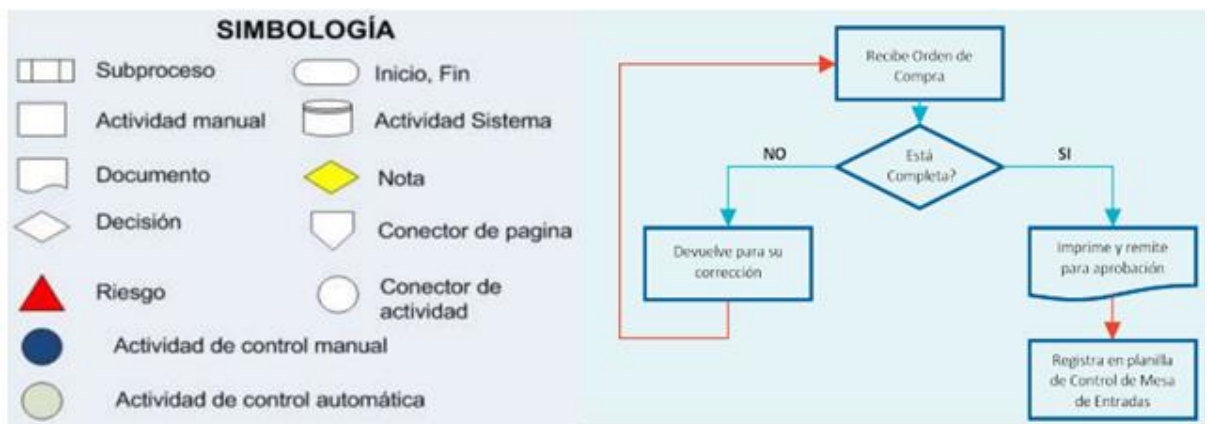
### **2.6.3. Qué son los diagramas de flujo**

Son las representaciones graficas o simbólicas ampliamente utilizada como herramienta de análisis para identificar, entender, conseguir soluciones de la manera más fácil los aspectos relevantes de una manera rápida y simple (Manene, 2011).



**Figura 8**

*JERARQUÍA DE PROCESOS*



*Figura 8: Jerarquía de los procesos*

Elaborado por: Bautista Jaime

**2.6.3.1. Para qué sirven los diagramas de flujo**

Sirve para visualizar rápidamente las partes de ese proceso mediante fases hasta lograr llegar al resultado final.

Sirve para modelar y que sea más fácil el problema para el momento de programar sea más sencillo describir para un análisis detallado.

**2.6.4. Qué es la Cadena de Valor**

“Son herramienta o conjunto de actividades que se utiliza para analizar las actividades que va a realizar en una empresa que permite identificar las fuentes de ventajas”. (gestiopolis, 2001)

Es una herramienta empresarial básica para analizar las fuentes de ventaja competitiva, es un medio sistemático que permite examinar todas las actividades que se realizan y sus interacciones. Permite dividir a la compañía en sus actividades estratégicamente relevantes a fin de entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potenciales de diferenciación. (Calderón, 2017)

Según los autores mencionan que también se les conoce como cadena empresarial, y se representa gráficamente para reunir todas las filosofías empresariales donde se esquematiza la estructura de la empresa.

**Figura 9**

*CADENA DE VALOR*



*Figura 9: Cadena de valor*

Fuente: (Calderón, 2017)

## CAPÍTULO II

### 3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 3.1. ANÁLISIS FODA

Es una herramienta de análisis de negocios que ayuda en el proceso de la toma de decisiones, con los resultados que entrega este análisis permite que las empresas se enfoque en la situación actual y su crecimiento futuro ya que es una herramienta analítica que puede ser desarrollada en cualquier empresa, área de trabajo que la necesite.

Este proceso parte identificando las fortalezas y debilidades que son de los recursos de carácter interno, así como también las oportunidades y amenazas que son los factores externos que le afectan a la empresa, como la situación actual del mercado en bienes raíces-arrendamiento de departamentos.

Según Zambrano las iniciales FODA vienen de los cuatro conceptos que intervienen en su aplicación. Es decir es un acróstico derivado de: F de fortaleza, O de oportunidades, D de debilidades y A de amenazas. La elaboración del FODA se lo realiza inicialmente con una matriz de doble entrada, ubicando en un eje Y el componente externo (amenazas y oportunidades) y en el eje X se ubica el componente interno (debilidades y fortalezas).

##### 3.1.1. Fortalezas

- **Ahorro de costos.-** Es una fortaleza esta idea porque brinda una alternativa de ahorro en arrendamiento de departamentos cómodos, ubicados en un sector privilegiado que cuenta con todos los servicios básicos. Este es un proceso directo ya que el gerente es el propietario de los departamentos y pueden llegar a un acuerdo en el canon de arrendamiento y no necesita intermediarios.
- **Mayor comodidad y seguridad para el arrendatario.-** Es una fortaleza porque brinda una alternativa de espacios amplios y cuenta con seguridad.

- **Sector o ubicación privilegiada.-** Es una fortaleza porque los departamentos están ubicados en un sector donde se encuentran cerca de las agencias bancarias, agencias para pagos de servicios, locales comerciales y diagonal de las dos vías principales.

### 3.1.2. Debilidades

- **Carencia de manuales administrativos.-** Es una debilidad por cuanto al no contar con este manual existe un desorden y duplicidad de funciones dentro de la empresa.
- **Carencia en capacitaciones.-** Es una debilidad por cuanto el personal no se encuentra preparado para la atención al cliente eficiente al arrendatario y provoca demoras en las solicitudes de arreglo de las instalaciones.
- **Retrasos en los pagos.-** Es una debilidad por cuanto los arrendatarios se pasan de las fechas de pago anticipado de los cánones de arriendo y esto provoca un desfase económico para la empresa.

### 3.1.3. Oportunidades

- **Crecimiento poblacional en la zona.-** El cantón Cayambe está creciendo de manera rápida por la migración de personas lo que permite que aumente la demanda de encontrar departamentos de arriendo.
- **Sueldos competitivos.-** Es una oportunidad ya que los arrendatarios tendría la posibilidad de vivir cómodamente por un precio adecuado.
- **Crecimiento del sector de bienes raíces-arrendamiento.-** Es una oportunidad ya que nos volvemos más competitivos y podemos alcanzar a cumplir las expectativas por cuanto los cánones de arrendamiento son cómodos.

### 3.1.4. Amenazas

- **Aumento de la competencia.-** El sector de bienes raíces-arrendamiento ha ido creciendo por el crecimiento poblacional que se da en el sector.
- **Competencia que ofrece los mismos servicios sin cumplir las normas jurídicas.-** Es una amenaza por cuanto los arrendatarios buscan arriendos baratos donde no ofrecen las garantías necesarias a través de un contrato.
- **Aumento de impuestos prediales.-** Es una amenaza por cuanto estos rubros modificarían de alguna manera las tarifas de arriendos propuestas por el gerente propietario.

*Tabla 2*

#### *ANALISIS FODA*

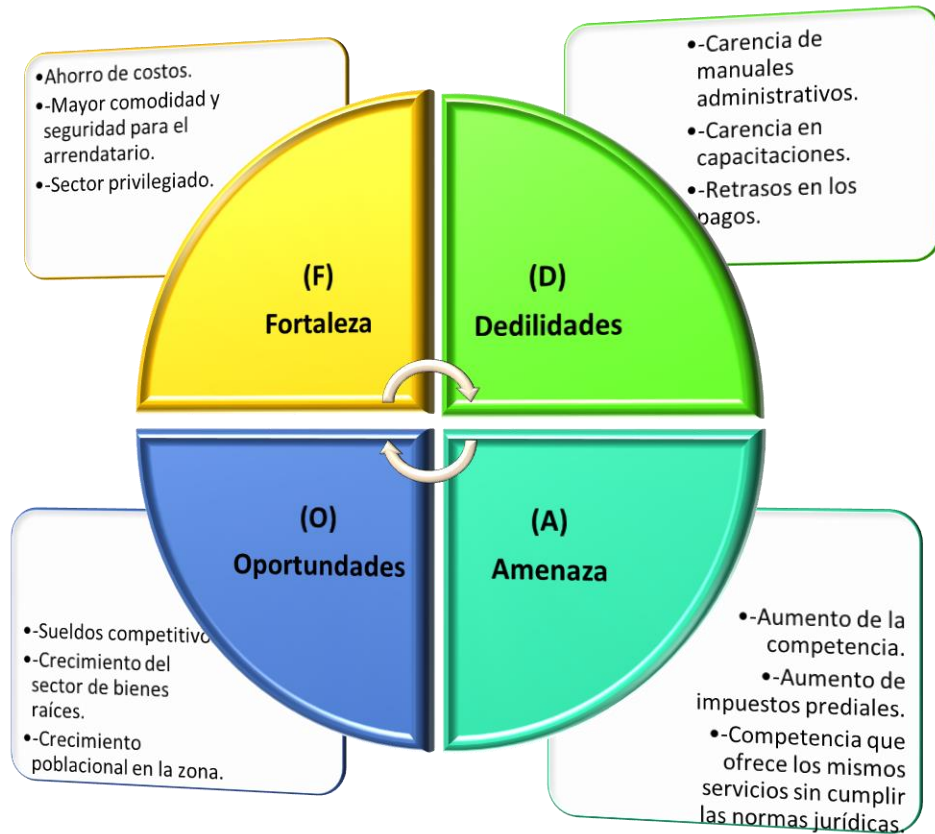
	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	- Ahorro de costos. -Mayor comodidad y seguridad para el arrendatario. -Sector privilegiado.	-Carencia de manuales administrativos. -Carencia en capacitaciones. -Retrasos en los pagos.
	OPORTUNIDAD	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	-Sueldos competitivos. -Crecimiento del sector de bienes raíces. -Crecimiento poblacional en la zona.	-Aumento de la competencia. -Aumento de impuestos prediales. -Competencia que ofrece los mismos servicios sin cumplir las normas jurídicas.

*Tabla 2: Análisis Foda*

Elaborado por: Bautista Jaime

**Figura N° 10**

*ANÁLISIS FODA*



*Figura 9: Análisis FODA*

Elaborado por: Bautista Jaime

### 3.2. LAS 5P DE LA ESTRATEGIA

- **Estrategia como plan.-** Es un plan para afrontar situaciones antes de tomar decisiones y crear una marca que genere admiración en el cerebro humano, entrar en la mente del estratega para así saber lo que en realidad pretende. Un buen plan lleva a cumplir todas las metas establecidas (Cowell, 2013).
- **Estrategia como patrón.-** Los patrones se refieren a las estrategias realizadas anteriormente para obtener buen resultado en el comportamiento de una empresa en un tiempo prolongado, establecer las direcciones específicas dentro de una empresa y maximizar sus fortalezas (Cowell, 2013).
- **Estrategia como pauta de acción.-** Se trata directamente la competencia donde las amenazas y otras maniobras son utilizadas para obtener ventajas por lo tanto son maniobras para imponerse a los contrincantes en situaciones competitivas teniendo muy claro las estrategias establecidas del patrón (Cowell, 2013).
- **Estrategia como posición.-** Se trata de la situación de la empresa en el mercado o entorno competitivo la interacción entre el contexto interno y externo de cómo protegerse, vencer la competencia en un mercado firme y llevar cuidadosamente la ventaja competitiva duradera (Cowell, 2013).
- **Estrategia como perspectiva.-** Esta estrategia observa hacia el interior de la empresa de la capacidad del estratega colectivo para tomar medidas específicas tratando de tener una perspectiva más amplia tener la percepción colectiva de cómo funciona en el mundo (Cowell, 2013).

Según el autor se identificó las 5p de la estrategia como un gran sentido humano donde las estrategias se convierten en un posicionamiento de las marcas en introducir en la mente del cliente dentro del entorno a pesar de tener debilidades y amenazas.

La amistad y el compañerismo que se deposita en sus trabajadores, ya que dentro de la empresa no se considera como un recurso sino como un activo que día tras días crea un valor y son lo más importante para la empresa.

### **3.3. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI)**

Consiste en utilizar factores asignados a los mismos un porcentaje representativo de la incidencia del factor elegido, el cual depende de la importancia relativa del mismo. Para el análisis se incluye factores que repercutan en el desempeño de la empresa, mientras más importante sea el valor será más alto. El peso cuya totalidad sumara una unidad. (Arellano Gualli)

Se determina una calificación que varía desde 1 a 4, donde 1 se considera la debilidad mayor, 2 es conocida como debilidad menor, 3 fortaleza menor, y 4 fortaleza mayor, posteriormente se procede a multiplicar el peso de cada factor por la calificación asignada, al final se sumaran todas las calificaciones ponderadas para determinar el total ponderado de la empresa u organización.

Un valor menor a 2.5 en lo interno, se considera como empresa débil, mientras que si la calificación está sobre 2.5 es considerada una posición fuerte. (Arellano Gualli)

***Tabla 3***

#### ***MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI)***

Escala	Condición
1	La debilidad es mayor
2	La debilidad es menor
3	La fortaleza es menor
4	La fortaleza es mayor

*Tabla 3: Matriz de evaluación de factores internos EFI*

Elaborado por: Bautista Jaime



Según el autor es una herramienta que da la oportunidad de realizar una auditoria interna de una empresa, también conocida como MEFI, se preocupa por la identificación y evaluar las fuerzas internas así entender las debilidades y fortalezas de una empresa dentro de las áreas funcionales de una organización.

### 3.3.1. Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)

Tiene el mismo sistema de valoración del EFI con la diferencia que se analiza distintos conceptos que constituyen las oportunidades y amenazas. En el cual se asigna el peso a cada factor en función de su incidencia. (Arellano Gualli) Resume y evalúa información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva.

Según el autor menciona los siguientes pasos a seguir

- Enlistar Oportunidades y Amenazas (de 10 a 20 factores) ser específicos en la información
- Asignar a cada factor una ponderación (importancia para tener éxito en la industria)
- Asignar a cada factor una de las siguientes clasificaciones (que tan eficaz responden las estrategias a ese factor):

**Tabla 4**

**MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

<b>Escala</b>	<b>Condición</b>
1	La respuesta es deficiente
2	La respuesta es el promedio
3	La respuesta es mayor que al promedio
4	La respuesta es superior

*Tabla 4: Matriz de evaluación de factores externos EFE*

Elaborado por: Bautista Jaime

- Multiplicar la ponderación por la clasificación de cada factor
- Sumar los productos de cada factor y obtener puntuación general. (Huerta Vázquez, 2014)

Con referencia a lo mencionado la matriz del factor externo (EFE) o también conocido como MEFE permite a los estrategas resumir y evaluar la información esta herramienta admite realizar un análisis un tanto más objetivo y cuantitativo de las percepciones que tenemos sobre el entorno externo es decir sobre las oportunidades y amenazas de una empresa.

**Estrategias Cruzadas.-** Es un instrumento de ajuste que ayuda a los administradores a desarrollar 4 tipos de estrategias analizando sus características internas y externas, como se conoce como matriz cuadrada.

**DO.-** Son las que ayudan a superar las Debilidades aprovechando las Oportunidades.

**DA.-** Busca derribar las Debilidades internas y evitar las Amenazas externas.

**FA.-** Mejora las Fortalezas para evitar las Amenazas.

**FO.-** Maximiza la Fortaleza aprovechando las oportunidades.

**Tabla 5**

**MATRIZ DE F.O.D.A. CRUZADA**

Factores Internos	<b><u>Fortalezas Internas(F)</u></b> 1.-Ahorro de costos. 2.-Mayor comodidad y seguridad para el arrendatario. 3.- Sector privilegiado.	<b><u>Debilidades Internas(D)</u></b> 1.-Carencia de manuales administrativos. 2.-Carencia en capacitaciones. 3.- Retrasos en los pagos.
Factores Externos		
<b><u>Oportunidades Externas(O)</u></b> 1.-Sueldos competitivos. 2.-Crecimiento del sector de bienes raíces. 3.-Crecimiento poblacional en la zona.	<b><u>Estrategias FO</u></b> 1.-Fomentar las facilidades a las personas que deseen adquirir las habitaciones.  2.- Aprovechar altamente en el hecho de ser el sector privilegiado y obtener mayores ganancias.	<b><u>Estrategias DO:</u></b> 1.- Elaboración de un Manual administrativo para aplicar de una manera adecuada para optimizar costos.  2.-Realización de un plan motivacional que incentiven al personal administrativo.
<b><u>Amenazas Externas(A)</u></b> 1.-Aumento de la competencia. 2.-Aumento de impuestos prediales. 3.-Competencia que ofrece los mismos servicios sin cumplir las normas jurídicas.	<b><u>Estrategias FA</u></b> 1.- Aprovechar la condición de bajo costo de operación para pagar crédito bancario  2.- Diferenciar ante la competencia brindando servicio calidad, con precios cómodos cumpliendo leyes constitucionales vigentes.	<b><u>Estrategias DA</u></b> 1.-Capacitar aún más el personal en tipo exclusivo de administración de empresa  2.- Mantener siempre una excelente imagen de la empresa frente a los clientes.

*Tabla 5: Matriz de estrategias cruzadas*

Elaborado por: Bautista Jaime

### **3.4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

#### **3.4.1. Unidad de análisis**

La unidad de análisis de este proyecto se realizó en la empresa Nueva Vida que se encuentra situada en el Cantón Cayambe.

#### **3.4.2. Universo y Muestra**

Los procesos son trabajos aplicados directamente a las 8 personas empleadas en la empresa, por lo que se considera una muestra es representativa, se ha procedido a encuestar al 100% la muestra del universo.

#### **3.4.3. Diseño de la investigación**

La investigación que vamos a realizar es mediante la investigación bibliográfica y de campo que identifique las necesidades del empleado.

#### **3.4.4. Métodos de investigación**

Para el respectivo proyecto se va a utilizar el método de investigación empírico mediante una encuesta.

Como una investigación cualitativa las preguntas están diseñadas para dos tipos de respuestas.

Casilla de verificación, para que escojan una respuesta que califique su preferencia.

##### ***3.4.4.1. Empíricos***

Se realizará encuestas con preguntas cerradas a todos los empleados que viven en los departamentos de la empresa Nueva Vida.

### 3.4.5. Forma y tratamiento de los datos

#### 3.4.5.1. Encuesta

#### DEPARTAMENTOS NUEVA VIDA

Lea detenidamente las preguntas y marque con una (X) su respuesta.

Esta encuesta tiene como objetivos verificar e identificar los problemas que existen dentro de la empresa Nueva Vida.

1. ¿Cuenta usted con un manual de procesos administrativos para mejorar la empresa?

Si ( ) No ( )

2. ¿Considera usted que sea un instrumento necesario, que facilite la ejecución en las funciones administrativas de una forma adecuada?

Si ( ) No ( )

3. ¿Considera usted que su desempeño laboral contribuye al progreso de la empresa?

Si ( ) No ( )

4. ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos administrativos ayudará a mejorar tiempos en servicio al cliente?

Si ( ) No ( )

5. ¿Considera usted que se siente comprometido con las funciones que desempeña actualmente?

Si ( ) No ( )

6. ¿La utilización de un manual de procesos permitirá desempeñar mejor su trabajo en la empresa?

Si ( )      No ( )

7. ¿Usted ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa?

Si ( )      No ( )

8. ¿Mejorando el desempeño laboral ayudaría a cumplir las metas y objetivos planteados por la empresa?

Si ( )      No ( )

9. ¿Considera usted que le respaldaría una capacitación necesaria para realizar el trabajo apropiado?

Si ( )      No ( )

10. ¿Usted estaría dispuesto a participar en una capacitación sobre el manual de procesos administrativos para un buen desempeño laboral dentro de la empresa Nueva Vida?

Si ( )      No ( )

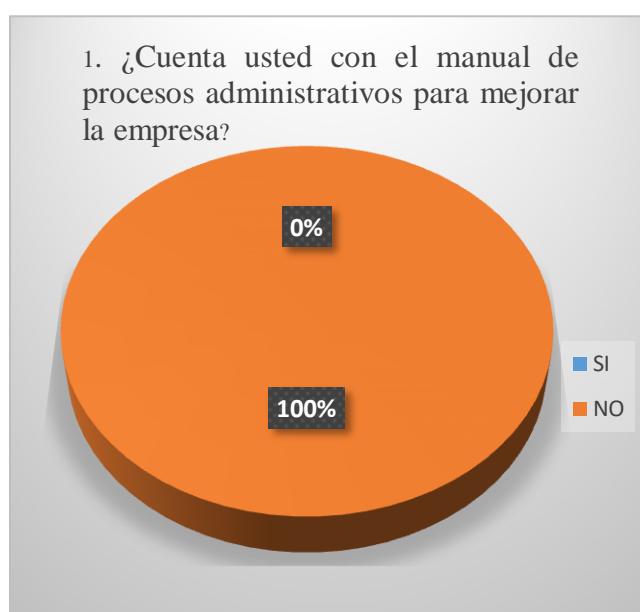
### 3.4.6. Análisis de datos

**Pregunta 1.** ¿Cuenta usted con un manual de procesos administrativos para mejorar la empresa?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

*Tabla 6: Manual de procesos administrativos*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 10: Resultado de la tabulación de la primera pregunta*

Elaborado: Bautista Jaime

### **Análisis**

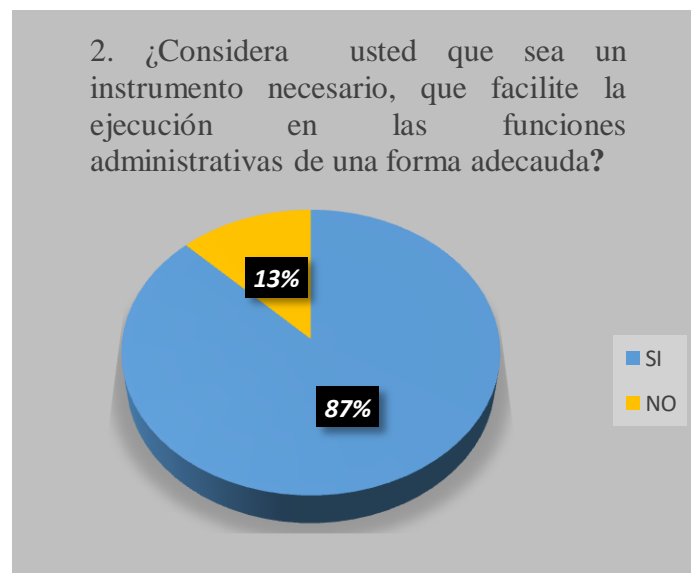
Mediante la encuesta realizada a los empleados de la empresa Nueva Vida, respecto a si cuentan con un manual de procesos administrativos para mejorar el desempeño laboral, el 100% respondió de no, por lo tanto es necesario que la empresa cuente con un manual de procesos administrativos y con esto pueda mejorar el desempeño laboral de los empleados.

**Pregunta 2.** ¿Considera usted que sea un instrumento necesario, que facilite la ejecución en las funciones administrativas de una forma adecuada?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

*Tabla 7: Necesidad de instrumento en las funciones administrativas*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 7: Resultado de la tabulación de datos de la segunda pregunta*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

Como se visualiza en la figura 7 Tenemos que el 87% considera que es necesario un instrumento que facilite la ejecución en las funciones administrativas de una forma adecuada, y el 13% no considera que sea necesario que facilite la ejecución de las funciones administrativas y lograr los objetivos de la empresa.

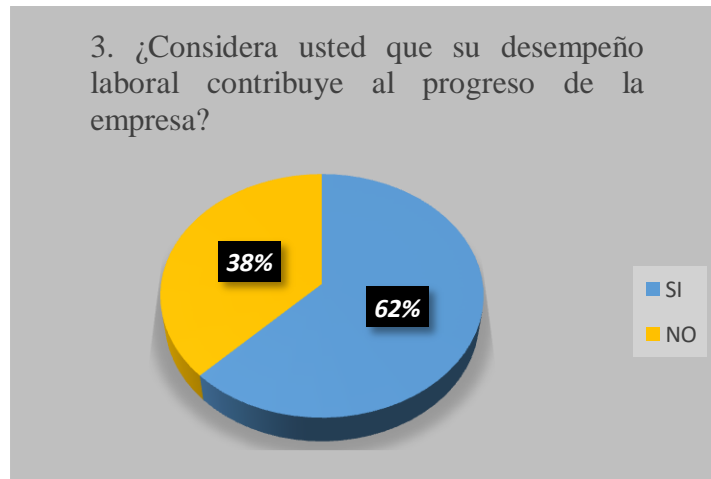


**Pregunta 3.** ¿Considera usted que su desempeño laboral contribuye al progreso de la empresa?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

*Tabla 8: Desempeño laboral*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 11: Resultado de la tabulación de datos de la tercera pregunta*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

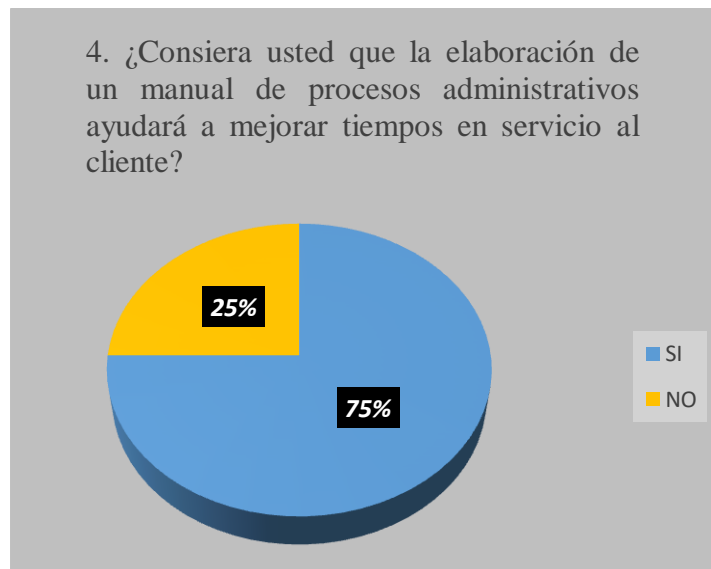
En la encuesta realizada a los empleados de la empresa con respecto a que si consideran que el desempeño labora constituye al progreso de la empresa el 62% respondieron que sí, mientras que el 38% responden que no. Es substancial que los empleados piensen que el desempeño laboral que ejerce aporta al progreso y que gracias a la empresa Nueva Vida se puede ir logrando metas y objetivos propuestos.

**Pregunta 4.** ¿Considera usted que la elaboración de un manual de procesos administrativos ayudará a mejorar tiempos en servicio al cliente?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

*Tabla 9: Elaboración de Manual de Procesos Administrativos*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 12: Tabulación de datos de la cuarta pregunta*

Autor: Jaime Bautista

### **Análisis**

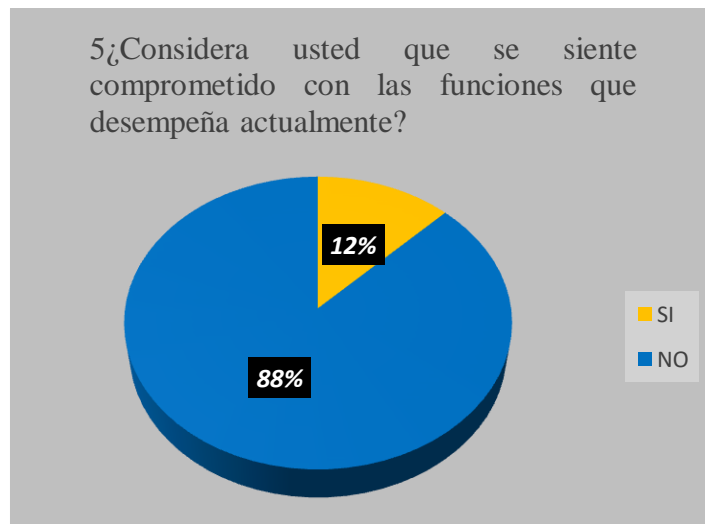
De acuerdo a la figura 12, se puede visualizar que el 75% considera que la elaboración de un manual de procesos administrativos ayudara a mejorar tiempos en servicio al cliente y el 25% dice que no ayudaría a mejorar el tiempo en servicios al cliente.

**Pregunta 5.** ¿Considera usted que se siente comprometido con las funciones que desempeña actualmente?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

*Tabla 10: Compromiso con la función que desempeña*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 13: Resultado de la tabulación de datos de la quinta pregunta*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

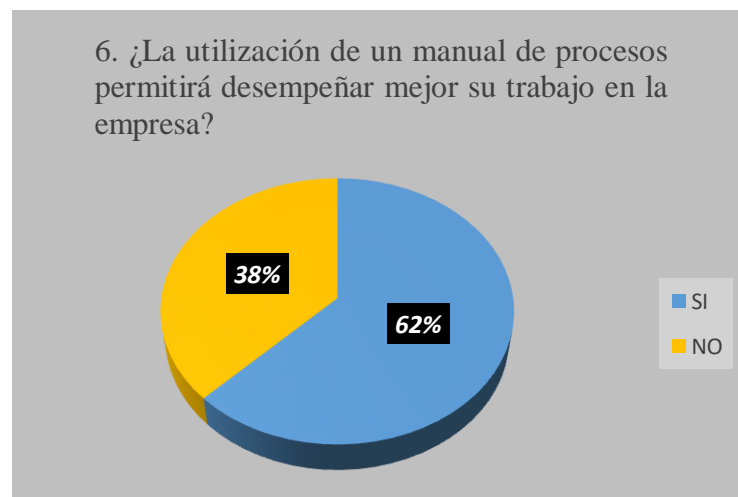
De acuerdo a la figura que visualizamos el 88% no se siente comprometido con las funciones que desempeñan actualmente y el 12% se sienten comprometidos. El compromiso laboral es uno de los elementos fundamentales para el progreso de la empresa, mediante este elemento se podrá ver que las funciones administrativas estarán encaminadas hacia una sola meta.

**Pregunta 6.** ¿La utilización de un manual de procesos permitirá desempeñar mejor su trabajo en la empresa?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

*Tabla 11: La aplicación de un manual.*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 14: Tabulación de datos de la sexta pregunta.*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

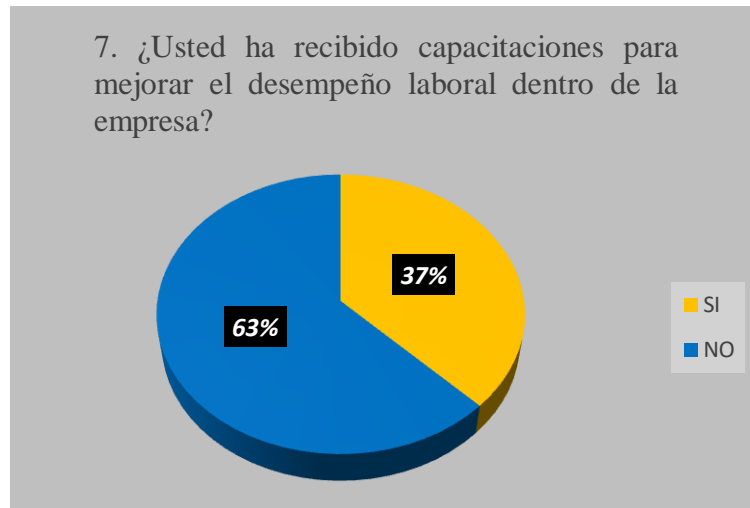
Mediante la encuesta realizada a los empleados, con respecto a la utilización de un manual de proceso para desempeñar mejor su trabajo en la empresa, el 62% respondió que sí, mientras que el 38% contesta que no. Resulta crítico las ideas que tengan cada uno de los empleados por este motivo se debe concientizar mediante diálogos para que piensen que la aplicación de un manual en la empresa permite un mejor desempeño.

**Pregunta 7.** ¿Usted ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

*Tabla 12 Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 15: Tabulación de datos de la séptima pregunta*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

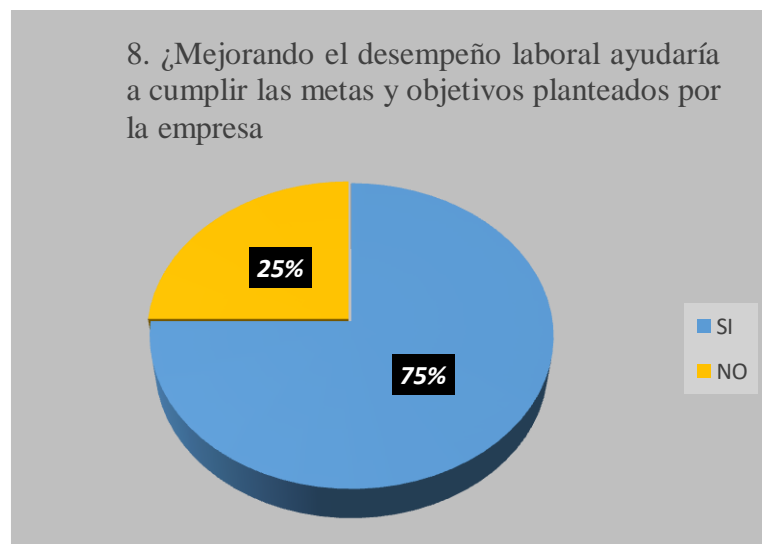
Como se puede observar en la figura el 63% contestó que no ha recibido las capacitaciones para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa y el 37% contestó que sí. Esto resulta alarmante ya que las capacitaciones que reciben son para mejorar su desempeño laboral en la empresa y es importante que se dé a conocer sobre el manual de procesos administrativos para mejorar en la empresa Nueva Vida.

**Pregunta 8.** ¿Mejorando el desempeño laboral ayudaría a cumplir las metas y objetivos planteados por la empresa?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

*Tabla 13: Desempeño laboral para cumplir metas*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 16: Tabulación de datos de la octava pregunta*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

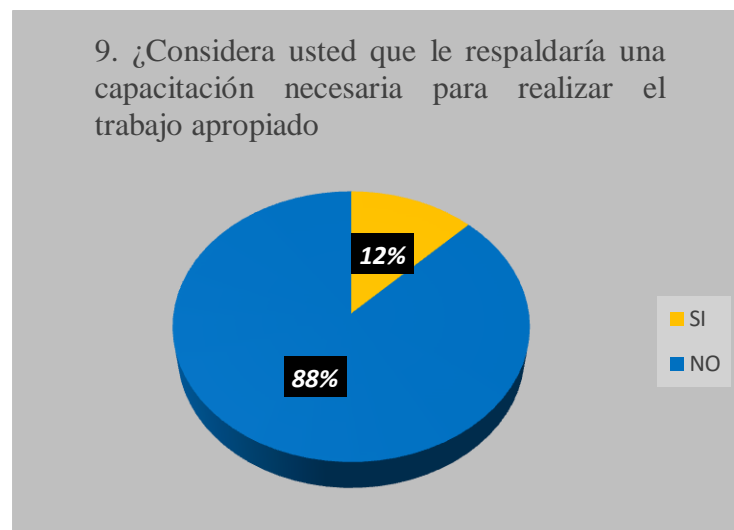
Como se representa gráficamente el 75% cree que mejorando el desempeño laboral ayudaría a cumplir las metas y objetivos planteados por la empresa y, mientras que el 25% responden que no, se puede dilucidar el desempeño laboral es la forma de rendir en la labor indicada o función específica, permite demostrar el cargo que tiene.

**Pregunta 9.** ¿Considera usted que le respaldaría una capacitación necesaria para realizar el trabajo apropiado?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

*Tabla 14: Capacitación necesaria para el trabajo*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 17: Tabulación de datos de la novena pregunta*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

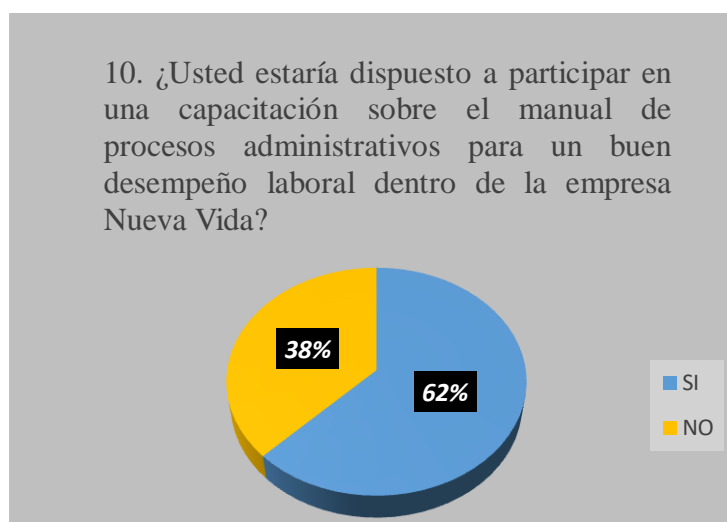
Del total de los encuestados el 88% cementa que no cuenta con un respaldo de una capacitación necesaria para realizar un trabajo apropiado mientras que el 12% respondió que sí. Es por esta motivo vale respaldar con el conocimiento eficaz para el cargos de las funciones administrativas, y así demostrar cambios y tener un mejor desempeño laboral dentro de la empresa y generar mayor rendimiento en el trabajo

**Pregunta 10.** ¿Usted estaría dispuesto a participar en una capacitación sobre el manual de procesos administrativos para un buen desempeño laboral dentro de la empresa Nueva Vida?

<i>Alternativa</i>		<i>%</i>
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

*Tabla 15: Capacitación para mejorar los procesos administrativos*

Autor: Bautista Jaime



*Figura 18: Tabulación de la décima pregunta.*

Autor: Bautista Jaime

### **Análisis**

Como se puede visualizar en la figura el 62% está dispuesto en participar a las capacitaciones sobre el proceso de manual administrativo para mejorar el desempeño laboral de la empresa Nueva Vida y el 38% comenta que no. Vale mencionar que es muy importante que los empleados conozcan el manual de procesos administrativos para mejorar el desempeño laboral en la empresa.



### **3.4.7. Fuentes de datos**

#### **Primarias**

El análisis de las encuestas realizadas es mediante tablas y gráficos que nos arroja un resultado de una acogida positiva para la implementación de un Manual de procesos para la empresa Nueva Vida ubicada en el norte de Cayambe.

#### **Secundarias**

Investigación de campo

Internet

### **3.4.8. Forma de tratamiento y análisis de datos**

Obteniendo los datos de nuestros empleados vamos a clasificar, tabular, hacer un análisis y representar gráficamente en pasteles para dividir la preferencia de gustos mayoritaria y minoritaria

## CAPÍTULO III

### 4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 4.1. MISIÓN

Somos una empresa comprometida en brindar los mejores servicios de hospedaje y arrendamiento, con calidad y confort, contribuyendo así al desarrollo de la comunidad cayambeña

#### 4.2.VISIÓN

Ser para el 2024 una empresa líder en el mercado inmobiliario cayambeño, reconocidos por su innovación en la prestación de servicios de hospedaje y arrendamiento, diferenciándose de sus competidores, ofreciendo un servicio de atención al cliente impecable.

#### 4.3.VALORES INSTITUCIONALES

- **Innovación.-** Somos innovadores como clave para generar progreso, desarrollo y soluciones que cumplan con los requerimientos de nuestros clientes a nivel tecnológico y humano
- **Calidad.-** Demostrar la calidez y excelencia de servicios a nuestros clientes
- **Liderazgo.-** Influir en forma positiva las actitudes y comportamientos de los empleados, para obtener un mejor desempeño.
- **Responsabilidad.-** Somos conscientes de las consecuencias de nuestro trabajo y por tal motivo lo realizamos con la calidad que esperan nuestros clientes
- **Trabajo en equipo.-** Implantar en los trabajadores un ambiente agradable en el cual aprendan a apoyarse entre sí logrando mejores resultados gracias a un ambiente positivo
- **Honestidad.-** Se promueve la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad de la empresa.

- **Confianza.-** Confiamos en las responsabilidades y funciones de nuestros compañeros de trabajo, que como equipo garantizaremos el cumplimiento de nuestra visión, misión de la empresa
- **Integridad.-** Nos basaremos en los principios de ética y se refleja en la calidad de nuestros servicios y en nuestra relación con los clientes y nuestros colaboradores.

#### **4.4. DATOS INFORMATIVOS**

##### **4.4.1. Tema**

Elaboración de un Manual de Procesos Administrativos para la empresa Nueva Vida, ubicada en el cantón Cayambe.

##### **4.4.2. Ubicación geográfica**

La empresa Nueva Vida está ubicada en las calles Av. Los Ríos y panamericana de la urbanización Nueva Vida al norte de Cayambe.

Cayambe, también conocida como San Pedro de Cayambe, es una ciudad ecuatoriana; Cayambe ubicada en Ecuador. Cayambe. Localización de Cayambe en Ecuador. Coordenadas 0°02'38"N 78°09'22"O / 0.043888888888889

Superficie: 1,182 km<sup>2</sup>

##### **4.4.3. Antecedentes**

En la actualidad, los procesos y procedimientos que se aplica en el sector inmobiliario del Cantón Cayambe, no han sido definidos con claridad, ya que no se los ha documentado, satisfactoriamente; las labores que se realiza dentro de las empresas se basa en el conocimiento y destrezas de un número mínimo de colaboradores.

El crecimiento de la actividad económica de arrendamiento, dentro del Cantón Cayambe ha ido elevándose poco a poco en corto plazo, ya que el enfoque de muchas inmobiliarias es la compra venta de bienes raíces, más no, arrendamientos. Uno de los factores de esta

situación es que las empresas no tienen una buena capacidad administrativa y operativa en el mercado, para lanzar este tipo de productos a los ciudadanos de la localidad, a pesar que arrendar es una de las actividades con mayor crecimiento acelerado en ciudades más pobladas como Quito, Ibarra o Guayaquil.

Se puede agregar que, a pesar de una profunda falta de análisis de mercado, el error más relevante que comenten muchas compañías del sector, es la negatividad de no implementar procesos básicos, causando a veces que colaboradores realicen funciones carentes de valor y beneficio para la empresa. Esta problemática se genera por la falta de interés y conocimiento a proyectos de investigación y desarrollo por parte de los accionistas y propietarios.

El Manual de procesos de la empresa Nueva Vida, ubicada en el Cantón Cayambe, tiene como meta principal, establecer de forma ordenada y sistemática las funciones de cada una de las áreas que integran la compañía, con el fin de optimizar las horas laborales, evitar la duplicidad de funciones y designar responsables de las mismas, con ello se pretende lograr brindar un servicio de calidad que los ciudadanos requieran.

Además, con la elaboración del Manual de Proceso Administrativos se propone gestionar y plasmar de forma detallada todos los procesos de la empresa, para que puedan ser analizados y mejorados. Con ello se busca dar a conocer los cambios, ventajas y beneficios que podría obtener la empresa sin implementar y aplicara a cabalidad el Manual de Proceso Administrativos.

El presente Manual va a ser elaborado en base a lineamientos de calidad que cumplan la eficiencia y eficacia en todas las funciones de la empresa. En dicho documento han participado todos los colaboradores administrativos de la empresa ya que han aportado al desarrollo de los procedimientos sustantivos de cada una de ellas, de manera que este esfuerzo permitirá aportar al progreso de la empresa Nueva Vida.

#### **4.4.4. Objetivo General (de la propuesta)**

Realizar un manual de procesos administrativos para la empresa Nueva Vida ubicada en el Cantón Cayambe

#### **4.4.5. Objetivos específicos (de la propuesta)**

- Mejorar el tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, de todas las personas que intervienen en los procesos de la empresa.
- Evitar que haya procesos repetitivos, para facilitar la supervisión y evaluación de desempeño en las tareas establecidas.
- Aprovechar de una manera eficiencia los recursos humanos y materiales de todas las áreas que posee la empresa.
- Optimizar la productividad y rentabilidad de la empresa.

#### **4.4.6. Propuesta de la estructura administrativa**

La empresa Nueva Vida se encuentra dividida en tres departamentos principales:

- Departamento Comercial
- Departamento Financiero
- Departamento Administrativo

Estructuralmente es una organización de tipo jerárquica. Tiene personal al mando de las áreas detalladas, de acuerdo con el tamaño de cada sección. En total está conformada por 8 personas.

La Gerencia General está a cargo del propietario, el departamento comercial está conformado por una persona encargada de las ventas y marketing de la empresa, el departamento financiero está conformada por una persona que es la contadora general y el departamento administrativo abarca a 5 personas que tienen funciones de adquisiciones, logística, mantenimiento y recursos humanos.

- Gerente General: Esta encargado de tomar las decisiones para la mejora continua de la empresa.
- Vendedora: Da atención al cliente y gestiona todo el marketing de los bienes inmuebles.
- Contador: Se encarga de todo el área contable, tributaria y legal de la empresa.
- Administradora/ Adquisiciones: Se encarga de manejar toda el área administrativa y gestiona las adquisiciones que requieran el resto de áreas.
- Logística: Da soporte y ayuda de logística al resto de las áreas.
- Mantenimiento: Realiza el mantenimiento de todas las áreas e infraestructuras de la empresa.
- Recursos Humanos: Se encarga de manejar toda el área de Talento Humano y nómina del personal.

#### 4.4.7. Diseño de la Estructura Administrativa

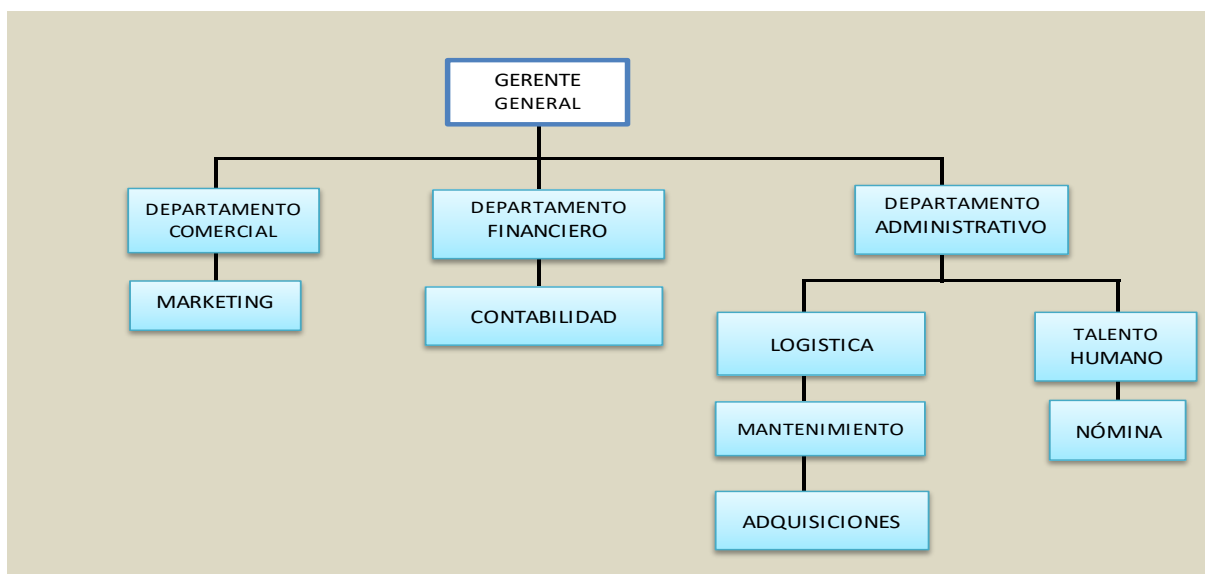


Figura 19: Estructura Administrativa empresa Nueva Vida

Autor: Bautista Jaime

#### 4.4.8. Funciones y responsabilidades de las áreas de la empresa



**GERENCIA GENERAL**

**NOMBRE CARGO: GERENTE**

**NIVEL: Directivo**

**ÁREA:** Gerencia

**UNIDAD:** Administrativa

**SUPERVISA AL:**

- Departamento Administrativo
- Departamento Financiero
- Departamento Comercial

#### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

El gerente se encarga de la ejecución de labores de la dirección, supervisión y control de la administración de la empresa Nueva Vida, adopta y adapta políticas planes y programas con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de la empresa.

## **PERFIL DEL CARGO**

### **GENERAL**

- Planear y evaluar las actividades de la empresa, y velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Velar por la utilización eficiente de los recursos de la empresa.
- Desarrollar objetivos y estrategias que conduzcan a la mejora de las condiciones laborales y el clima organizacional de la empresa.
- Capacidades de trabajo en equipo.

### **ACADÉMICOS:**

- Título de tercer nivel en áreas administrativas, con conocimientos en el sector inmobiliario.

### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Administrar los recursos financieros, humanos y materiales de la empresa
- Regular las políticas de los recursos de la empresa.
- Tener la capacidad de toma de decisión eficaz, frente a los problemas que presente la empresa, con el fin de resolverlos de forma oportuna e inmediata.
- Establecer estrategias de liderazgo y gestión administrativa para el cumplimiento con eficiencia de todas las actividades de la empresa.
- Tener conocimiento de las leyes laborales, tributarias, legales y cumplirlas a cabalidad.



- Asegurar la prestación del servicio con estándares de calidad.
- Realizar una planificación anual, conjuntamente con el resto de departamentos, de actividades operacionales para cumplir los objetivos a corto. Mediano y largo plazo que se ha propuesto la empresa.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**NUEVA VIDA**

**DEPARTAMENTO**

**COMERCIAL**

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE VENTAS**

**NIVEL: Profesional**

**ÁREA:** Jefatura de Ventas

**UNIDAD:** Departamento de Ventas

**SUPERVISA AL:**

- Área de Logística

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

Coordinación de actividades supervisión y control de procesos operativos de la empresa, es responsable de planificar, organizar y desarrollar las actividades y estrategias comerciales de la empresa y atención al cliente.

## **PERFIL DEL CARGO GENERAL**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Poseer habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Tener mínimo dos años de experiencia y manejo en el área de Ventas y Atención al Cliente, preferentemente en el Sector Inmobiliario.
- Fomentar un buen ambiente de trabajo y ser dinámico.
- Mostrar habilidades de organización, comunicación, entusiasmo y respeto.
- Criterio profesional para aportar a la gerencia la toma de decisiones.
- Cumplir con las disposiciones laborales de la empresa.
- Poseer un cuidado a su imagen personal.
- Habilidades de negociación y satisfacer las necesidades e interrogantes que tengan los clientes.

## **ACADÉMICOS:**

- Título de tercer nivel en Marketing, Administración de empresas y carreras afines.

## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Planificar, desarrollar y dirigir actividades estratégicas para el cumplimiento de ventas.
- Dirigir las exhibiciones de los inmuebles que se encuentren en alquiler.
- Solicitar al personal de mantenimiento, el arreglo y limpieza de los bienes inmuebles que estén pendientes de alquiler.
- Elaboración un listado actualizado de los bienes inmuebles alquilados y pendientes por alquilar.
- Encontrarse en frecuente capacitación sobre temas y técnicas de atención al cliente y

estrategias de mercado.

- Revisar los inmuebles de alquiler y realizar un reporte de requerimiento para remodelaciones, adecuaciones o arreglos que requieran los bienes inmuebles.
- Realizar reporte de ventas, mismos que serán enviados al Departamento de Contabilidad.
- Informar las situaciones o novedades que se presenten en el condominio, que impidan el cumplimiento de las funciones, al Departamento de Contabilidad y a la Gerencia General.
- Atender de manera cordial y ágil a los clientes, para ganar su confianza y asegurar las ventas.
- Tener una lista actualizada de precios, ofertas y descuentos para posterior ofrecerle a los posibles clientes.
- Realizar la publicidad y marketing de los inmuebles que ofrece la empresa.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**DEPARTAMENTO  
FINANCIERO**

**NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR GENERAL**

**NIVEL: Profesional**

**ÁREA:** Contabilidad General

**UNIDAD:** Contable- Financiero

**SUPERVISA AL:**

- Departamento Administrativo
- Departamento Comercial

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

El Contador General está encargado de garantizar que las normas vigentes aplicadas en a las operaciones contables y financieras sean manejadas de forma transparente de acuerdo a lo establecido por la ley ecuatoriana mantendrá la discrecionalidad de los manejos económicos de la empresa, elaborará, analizará y presentar los estados financieros de manera oportuna y con sus debidos soportes a la Gerencia General.

Deberá presentar información necesaria, solicitada por el Gerente Propietario para la toma de decisiones de aspecto económicos financieros.

**PERFIL DEL CARGO GENERAL**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Tener mínimo dos años de experiencia y manejo en el área de Contabilidad, Finanzas y Tributación.

- Tener conocimientos y capacidades de análisis contables para la toma de decisiones que realice conjuntamente con la Gerencia General
- Cumplir con las normas de ética profesional, principalmente ser una persona íntegra, con criterios independientes y capacidad de juicio, para ser el apoyo principal de la Gerencia General.
- Mostrar habilidades de organización, comunicación, responsabilidad y confianza en cuanto al manejo de la información contable y legal de la empresa.
- Criterio profesional para aportar a la gerencia la toma de decisiones.

#### **ACADÉMICOS:**

- Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría - CPA

#### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Responsable del manejo e ingreso de información y proceso contable de la empresa.
- Manejar la contabilidad de la empresa de forma responsable, organizada e íntegra.
- Tener actualizaciones tributarias, contables y legales, continuas, para llevar una correcta contabilidad en la empresa.
- Elaboración, análisis e interpretación de los estados financieros, mismos que serán presentados a la Gerencia acorde a sus necesidades, para la toma de decisiones.
- Poseer un archivo físico y digital de la información contable en forma secuencial, ordenada y clasificada de forma correcta.
- Presentación de Estados Financieros, requerimientos tributarios, legales y otros a los entes de regulación como el SRI, IESS, Superintendencia de Compañías entre otras.

- Análisis y elaboración de informes de costos de la empresa.
- Constituir políticas, procedimientos y normas contables, a ejecutarse para el uso correcto de los recursos financieros que posee la empresa.
- Solicitar información, reportes y soportes a las diferentes áreas de la empresa, para la toma de decisiones o reportes financieros requeridos por la Gerencia o entes de control.
- Realización de presupuestos y flujos de efectivo para la Gerencia General.
- Elaboración de informes de cumplimiento de actividades del área financiera.
- Revisión de nómina, con sus respectivos soportes, para el pago de roles del personal y pagos al IESS.
- Asesoramiento al Gerente Propietario en temas financieros, legales y tributarios que afecten a la empresa.
- Elaboración de conciliaciones y registro de los movimientos bancarios.
- Control de cumplimiento de ventas e ingresos al Departamento Comercial de la empresa.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20

**FECHA:** 2020-07-20



**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

**NIVEL: Profesional**

**ÁREA:** Jefatura de Talento Humano

**UNIDAD:** Administrativo

**SUPERVISA AL:**

- Departamento Comercial
- Departamento Financiero
- Departamento Administrativo

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

El Jefe de Talento Humano, se encarga de supervisar y controlar los procesos administrativos y operativos, selección del personal de la parte administrativa, velará por mantener un buen clima laboral.



## **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Establecer políticas, reglamentos y normas en manejo de personal, derechos y obligaciones de los empleados, capacitaciones y trabajo en equipo dentro de la empresa, que estén aprobadas por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Realizar el proceso de selección, enrolamiento y capacitación de personal nuevo.
- Dinamizar e impulsar un buen ambiente de trabajo, con el fin de que el personal tenga aptitudes y actitudes positivas para cumplir los objetivos de la empresa.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal de forma semestral.
- Llevar un control y sus respectivos datos históricos por trabajador de asistencia, puntualidad y ausentismos.
- Realizar la documentación respectiva de permisos que solicite el personal, previa autorización de su jefe inmediato.
- Elaborar la nómina mensual del personal, con sus respectivos soportes y cuadros, mismo que serán enviados al Departamento Financiero para su aprobación y respectivo pago.
- Recibir las solicitudes, sugerencias o reclamos del personal para de forma inmediata solucionarlos, previa autorización de la Gerencia General.
- Informar a la Gerencia General, situaciones relevantes, que se presenten con el personal de la empresa.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**NUEVA VIDA**

**DEPARTAMENTO**

**ADMINISTRATIVO**

**NOMBRE DEL CARGO: PERSONAL DE LOGÍSTICA**

**NIVEL: TÉCNICO**

**ÁREA:** Logística General

**UNIDAD:** Auxiliar Administrativo

**SUPERVISA AL:**

- Personal de Mantenimiento

### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

La persona encargada de logística, tiene como función principal, ser el apoyo de movilización, para todos los departamentos que requieran utilizar el vehículo de la empresa.

### **PERFIL DEL CARGO GENERAL**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Tener mínimo dos años de experiencia como chofer profesional.
- Poseer licencia de conducir profesional, de preferencia de sexo masculino.
- Mostrar habilidades de organización, comunicación, responsabilidad y confianza en cuanto al manejo del área de logística.

- Ser un conductor responsable y fiel con el cumplimiento con las leyes de tránsito.

### **ACADÉMICOS:**

- Bachiller, con licencia de conducir tipo C.

### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Cumplir con las encomiendas solicitadas por el resto de departamentos.
- Utilizar el vehículo netamente para gestiones de la empresa.
- Mantener en buenas condiciones el vehículo de la empresa.
- Realizar un reporte de actividades programadas y ejecutadas, misma que será remitida al Departamento de Recursos Humanos.
- Realizar los requerimientos de mantenimiento del vehículo al Departamento de Adquisiciones.
- Apoyar al departamento de mantenimiento cuando no tengan actividades programadas por el resto de departamentos.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**NUEVA VIDA**

**DEPARTAMENTO**

**ADMINISTRATIVO**

**NOMBRE DEL CARGO: PERSONAL DE MANTENIMIENTO**

**NIVEL: TÉCNICO**

**ÁREA:** Mantenimiento

**UNIDAD:** Servicios Generales

**SUPERVISA AL:**

- No supervisa a ningún departamento.

## **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

La persona encargada de servicios generales es la encargada de realizar el mantenimiento de los departamentos e instalaciones de la empresa en perfectas condiciones.

Es el encargo de realizar las adecuaciones, remodelaciones y arreglos que le solicite el Gerente General, el Departamento de logística o RRHH.

## **PERFIL DEL CARGO GENERAL**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Tener mínimo dos años de experiencia en albañilería, plomería, jardinería y/o limpieza.
- Debe ser de preferencia de sexo masculino.
- Mostrar habilidades de organización, comunicación, responsabilidad en el manejo de limpieza y adecuaciones de bienes inmuebles.
- Ser una persona responsable en los requerimientos solicitados.

**ACADÉMICOS:**

- Bachiller o personal letrado.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Cumplir con las encomiendas solicitadas por el resto de departamentos.
- Mantener limpios los departamentos disponibles a alquilarse.
- Realizar el mantenimiento y arreglos de los bienes inmuebles disponibles de alquiler.
- Realizar mantenimiento a las áreas verdes, áreas internas y externas de la empresa y de los departamentos a alquilarse.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista**REVISADO POR:** Jaime Bautista**APROBADO POR:****FECHA:** 2020-07-20



**DEPARTAMENTO**

**ADMINISTRATIVO**

**NOMBRE DEL CARGO: ADQUISICIONES**

**NIVEL: TÉCNICO**

**ÁREA:** Adquisiciones

**UNIDAD:** Área Administrativa

**SUPERVISA AL:**

- No supervisa a ningún departamento

### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

La persona encargada de las adquisiciones, se encargará de recibir los pedidos según las necesidades de los diferentes departamentos realizará las compras con la supervisión del departamento financiero.

### **PERFIL DEL CARGO GENERAL**

- Capacidad de trabajar en equipo.
- Poseer habilidades de negociación con proveedores y con el personal interno de la empresa.
- Tener capacidades intelectuales de estrategias que sean útiles en el área de adquisiciones.
- Poseer una comunicación efectiva con los clientes internos y externos de la empresa.

- Demostrar valores de ética, responsabilidad, equidad, compañerismo, entre otros, que aporten al desarrollo y cumplimiento de funciones del resto de personal.

### **ACADÉMICOS:**

- Tecnólogo en administración de empresas o afines.

### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Llevar un inventario actualizado
- Presentar informes mensuales sobre el inventario al departamento de contabilidad.
- Mantener un ambiente de trabajo armonioso y comunicativo.
- Recibir todos los requerimientos del resto de áreas de las empresas.
- Solicitar cotizaciones a varios proveedores, para seleccionar los materiales y servicios requeridos a los mejores precios.
- Negociar con los proveedores formas de pago, descuentos, ofertas que beneficien a la empresa.
- Poseer un listado de proveedores con sus datos informativos actualizados, para realizar las compras de forma más rápida.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20

#### 4.4.9. Diseño de Procedimientos Administrativos



# NUEVA VIDA

**DEPARTAMENTO**

**GERENCIA GENERAL**

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE GENERAL**

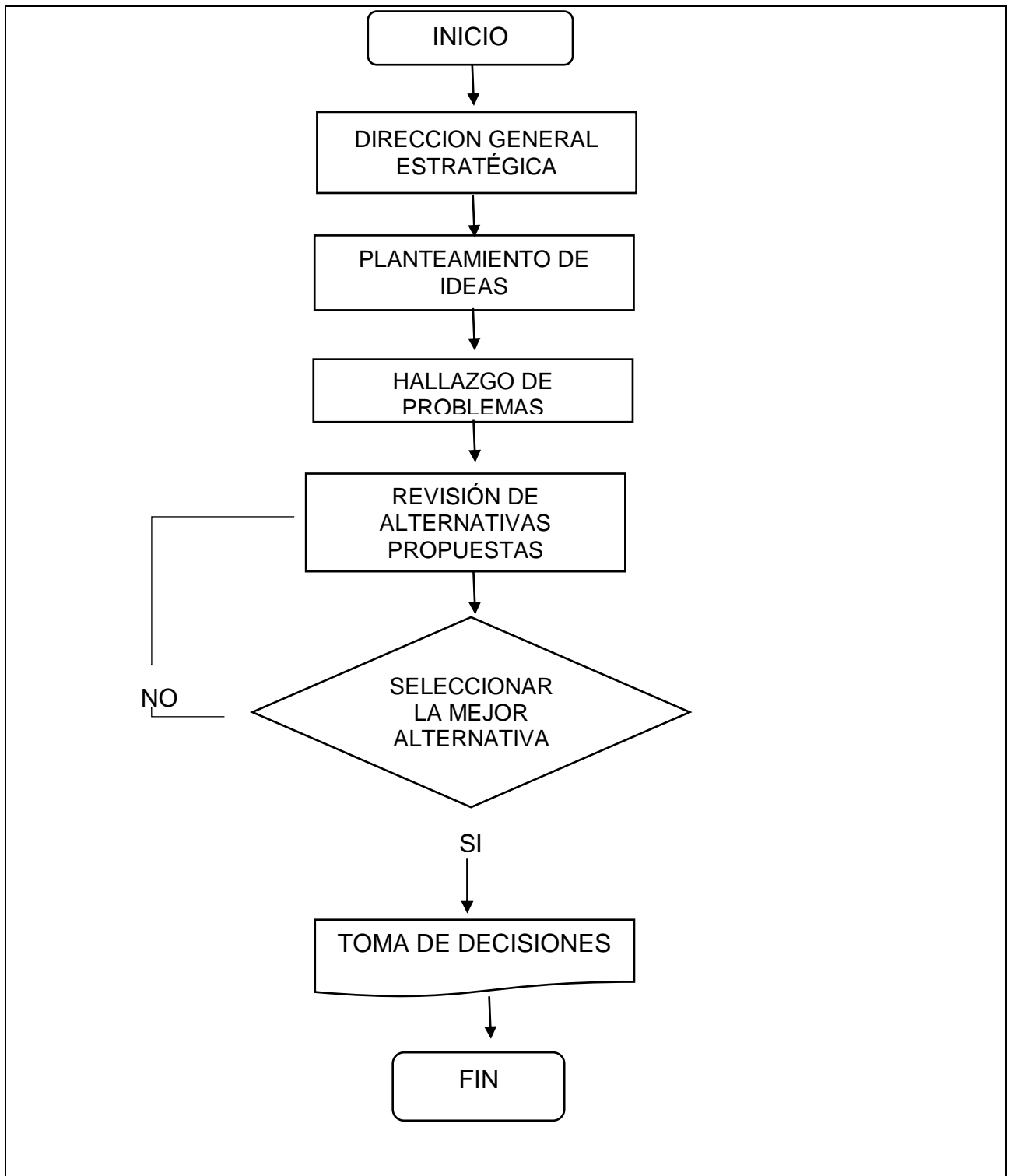
#### **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

El Gerente General se encarga de:

- 1) Dirigir estratégicamente la operatividad general de las actividades.
- 2) Plantea ideas para mejorar los procesos de la empresa.
- 3) Identifica y/o recibe posibles problemas que afectan a la operatividad de la empresa.
- 4) Solicita a su equipo administrativo propuestas de soluciones.
- 5) Revisa todas las alternativas propuestas por su equipo administrativo.
- 6) Selecciona la mejor alternativa.
- 7) Si no selecciona alguna alternativa, solicita y revisa nuevas propuestas.
- 8) Toma las decisiones de la empresa.

**FLUJOGRAMA**





**ELABORADO POR:** Jaime Bautista



# NUEVA VIDA

DEPARTAMENTO

COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE VENTAS

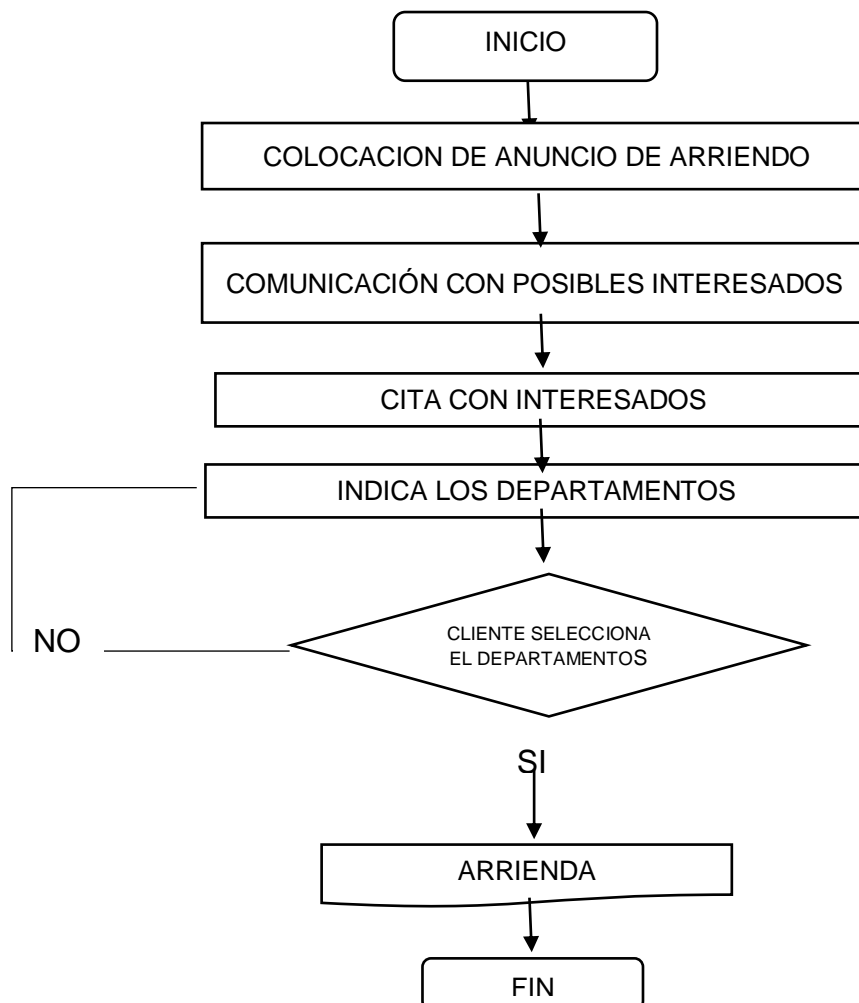
## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Jefe Comercial se encarga de:

### PROCESO 1

- 1) Colocar el anuncio de arriendo
- 2) Recibir llamadas de interesados
- 3) Hace citas con los interesados
- 4) Indica los departamentos
- 5) Decisión
- 6) Arrienda

## FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: Jaime Bautista



# NUEVA VIDA

DEPARTAMENTO

COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE VENTAS

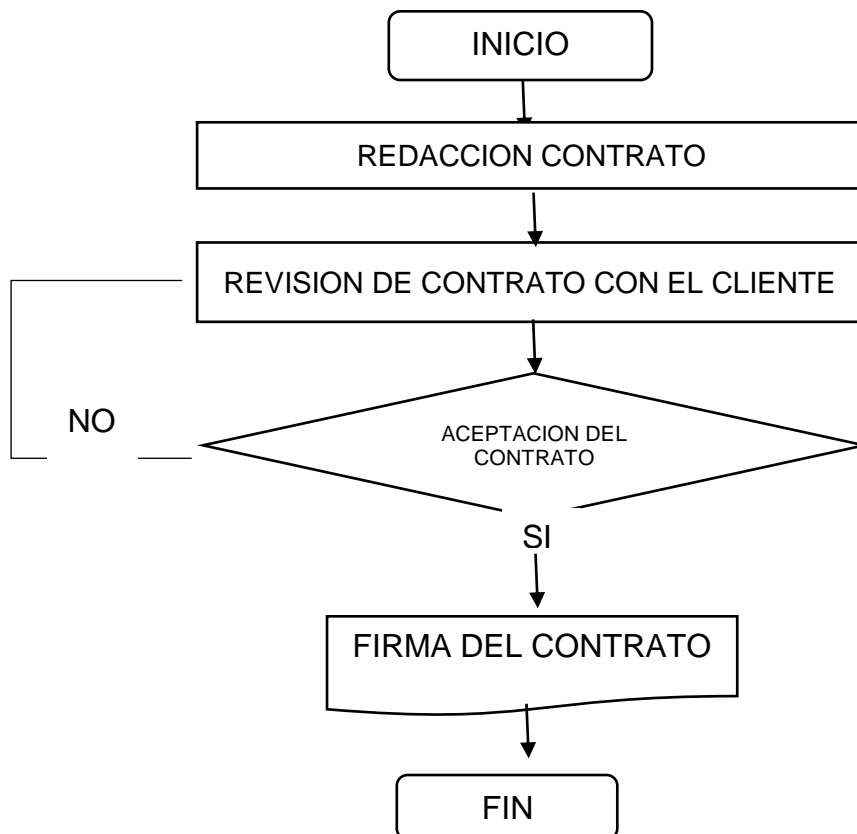
## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Jefe Comercial se encarga de:

### PROCESO 2

- 1) Redacta contrato
- 2) Revisa contrato con el cliente
- 3) Decisión
- 4) Firma contrato

## FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: Jaime Bautista



# NUEVA VIDA

DEPARTAMENTO FINANCIERO

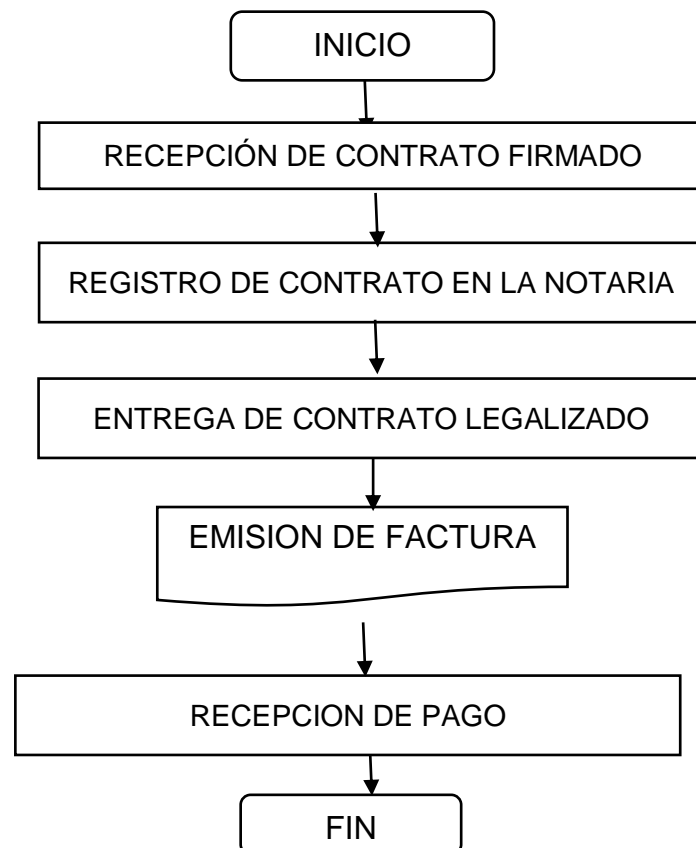
NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR GENERAL

## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Contador General se encarga de:

- 1) Recibe contrato firmado del área comercial
- 2) Registra el contrato en la notaria
- 3) Entrega copia contrato al cliente legalizado
- 4) Emite factura
- 5) Recibe pago

## FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: Jaime Bautista



# NUEVA VIDA

DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

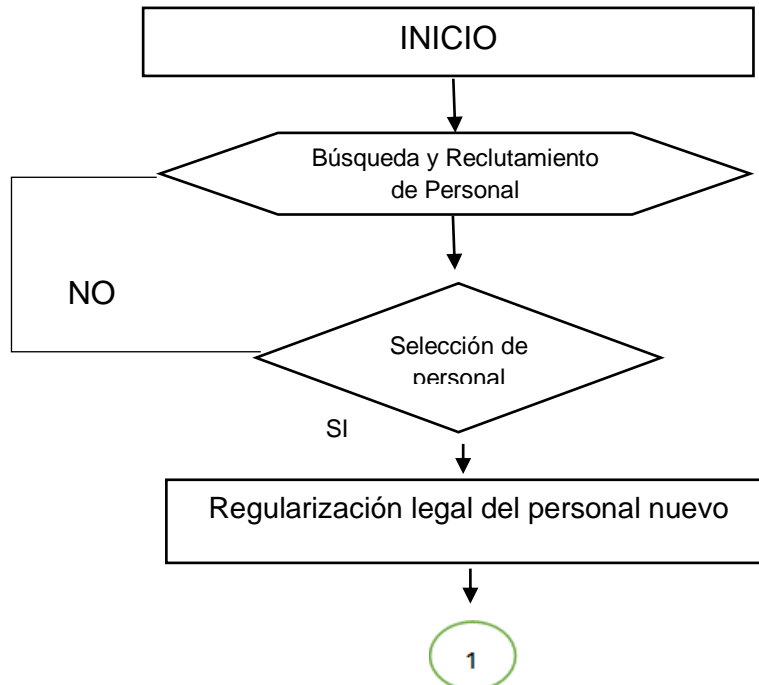
NOMBRE DEL CARGO: JEFE TALENTO HUMANO

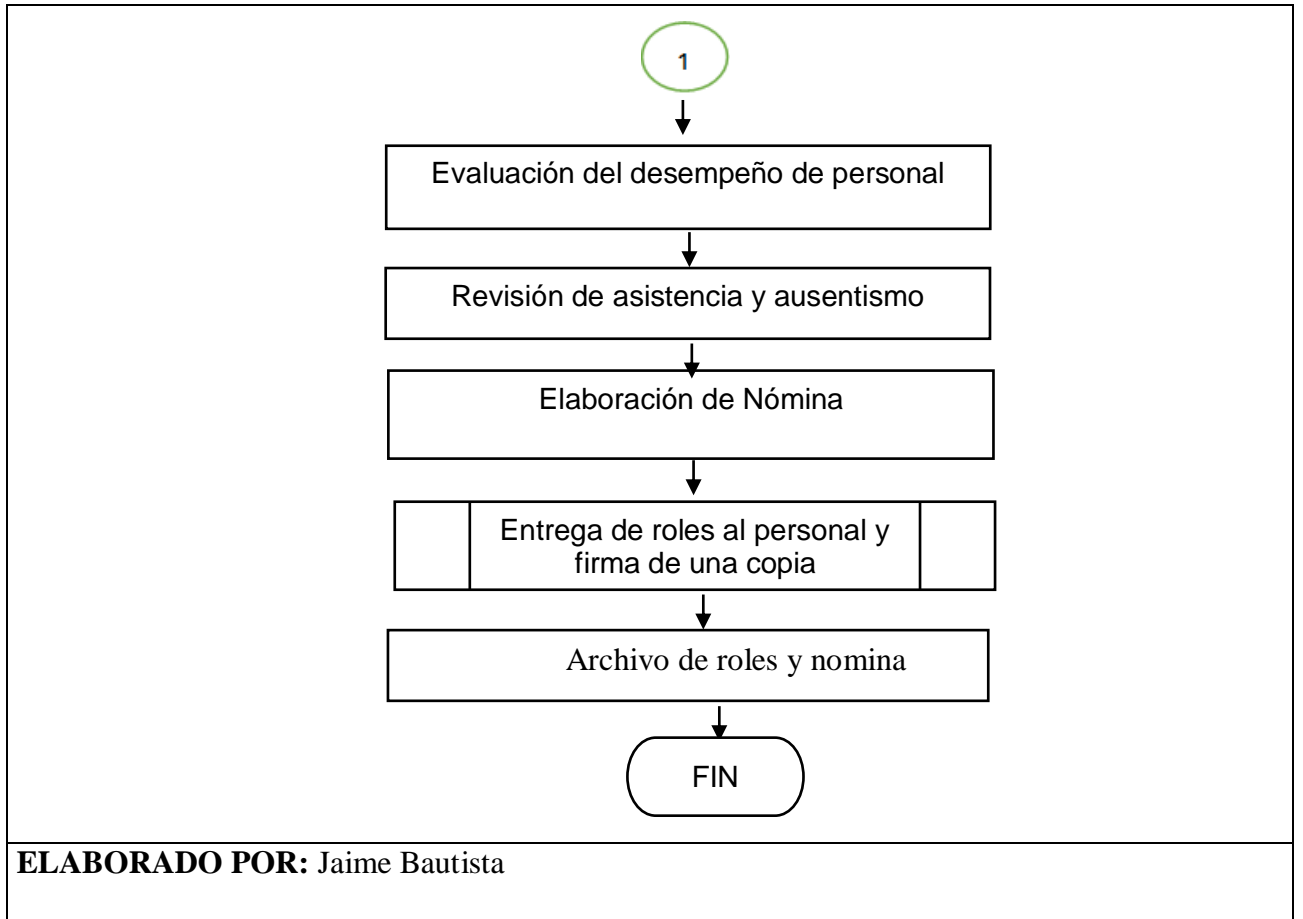
## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Jefe de Talento Humano se encarga de:

- 1) Búsqueda y reclutamiento de personal
- 2) Selección de personal
- 3) Regularización legal del personal nuevo
- 4) Evaluación del desempeño
- 5) Revisión de asistencia y ausentismo
- 6) Elaboración de Nomina
- 7) Entrega de roles al personal
- 8) Archivo de reportes de nómina y roles de pago.

## FLUJOGRAMA





**ELABORADO POR:** Jaime Bautista



# NUEVA VIDA

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES**

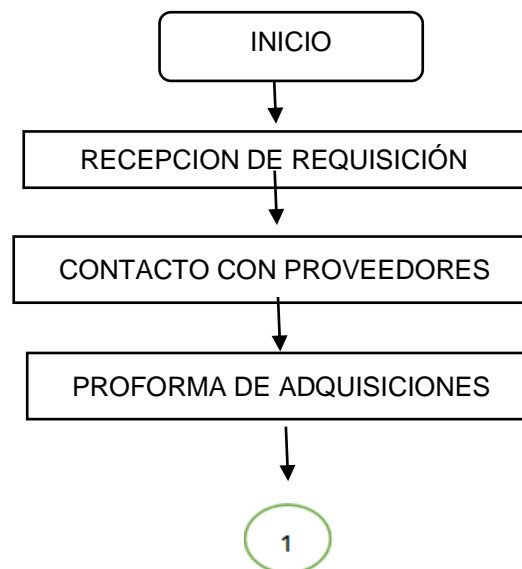
**NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE COMPRAS**

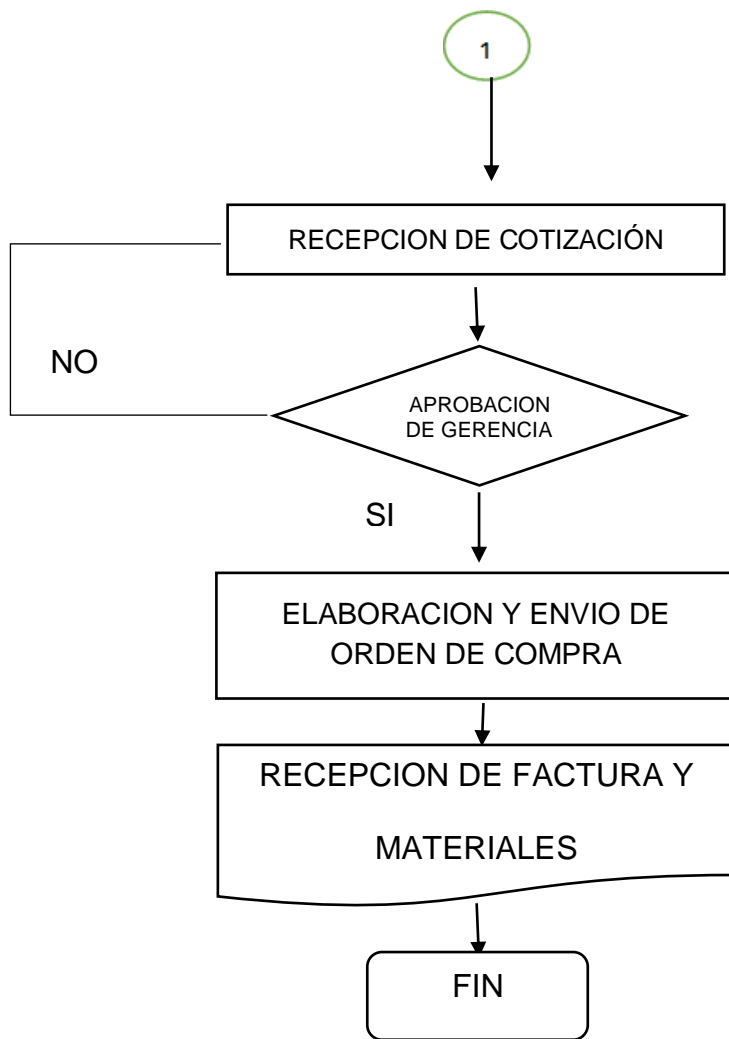
## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Jefe de Compras se encarga de:

- 1) Recepción de Requisiciones
- 2) Contacto con proveedores
- 3) Proforma de adquisiciones
- 4) Recepción de cotizaciones
- 5) Aprobación de cotización de gerencia
- 6) Elaboración y envío de Orden de Compra
- 7) Recepción de factura y materiales

## FLUJOGRAMA





**ELABORADO POR:** Jaime Bautista





# NUEVA VIDA

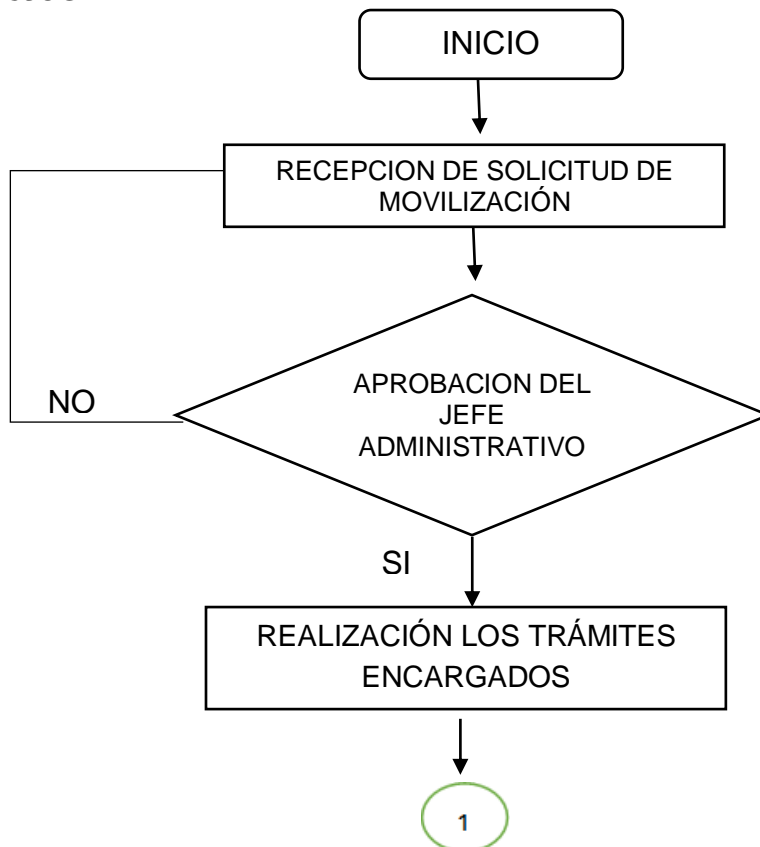
**DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA**  
**NOMBRE DEL CARGO: ENCARGADO DE LOGÍSTICA**

## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El chofer se encarga de:

- 1) Recibir la solicitud de movilización del resto de departamentos.
- 2) Solicitar aprobación del Jefe Administrativo las solicitudes recibidas.
- 3) Realizar los trámites encargados
- 4) Revisión y mantenimiento de los vehículos de la empresa
- 5) Realizar los reportes de tareas realizadas diarias.

## FLUJOGRAMA



1



REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE  
VEHICULO



ELABORACION DE REPORTES DE  
TAREAS REALIZADAS



FIN

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista



# NUEVA VIDA

## DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

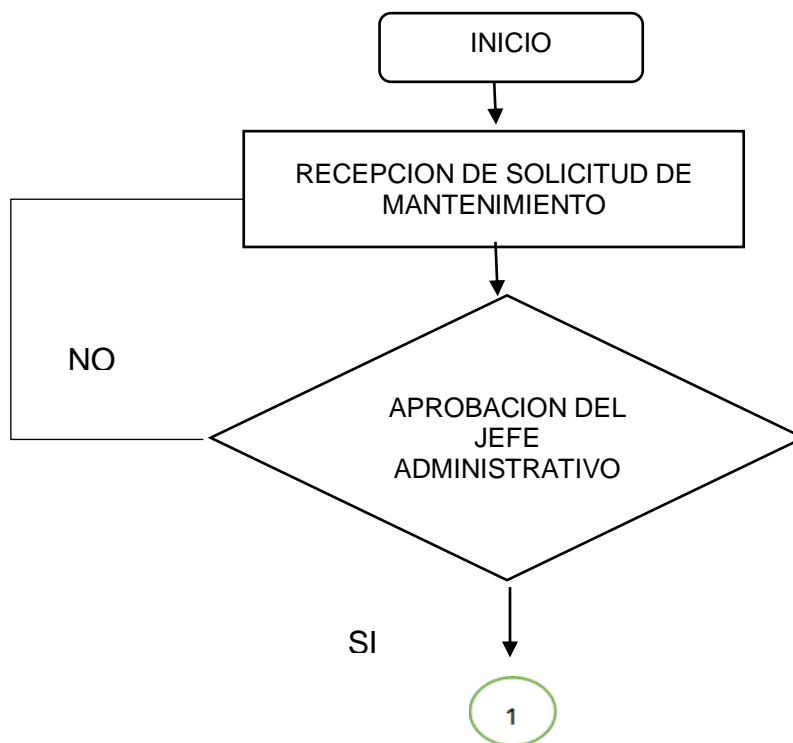
**NOMBRE DEL CARGO: ENCARGADO DE MANTENIMIENTO**

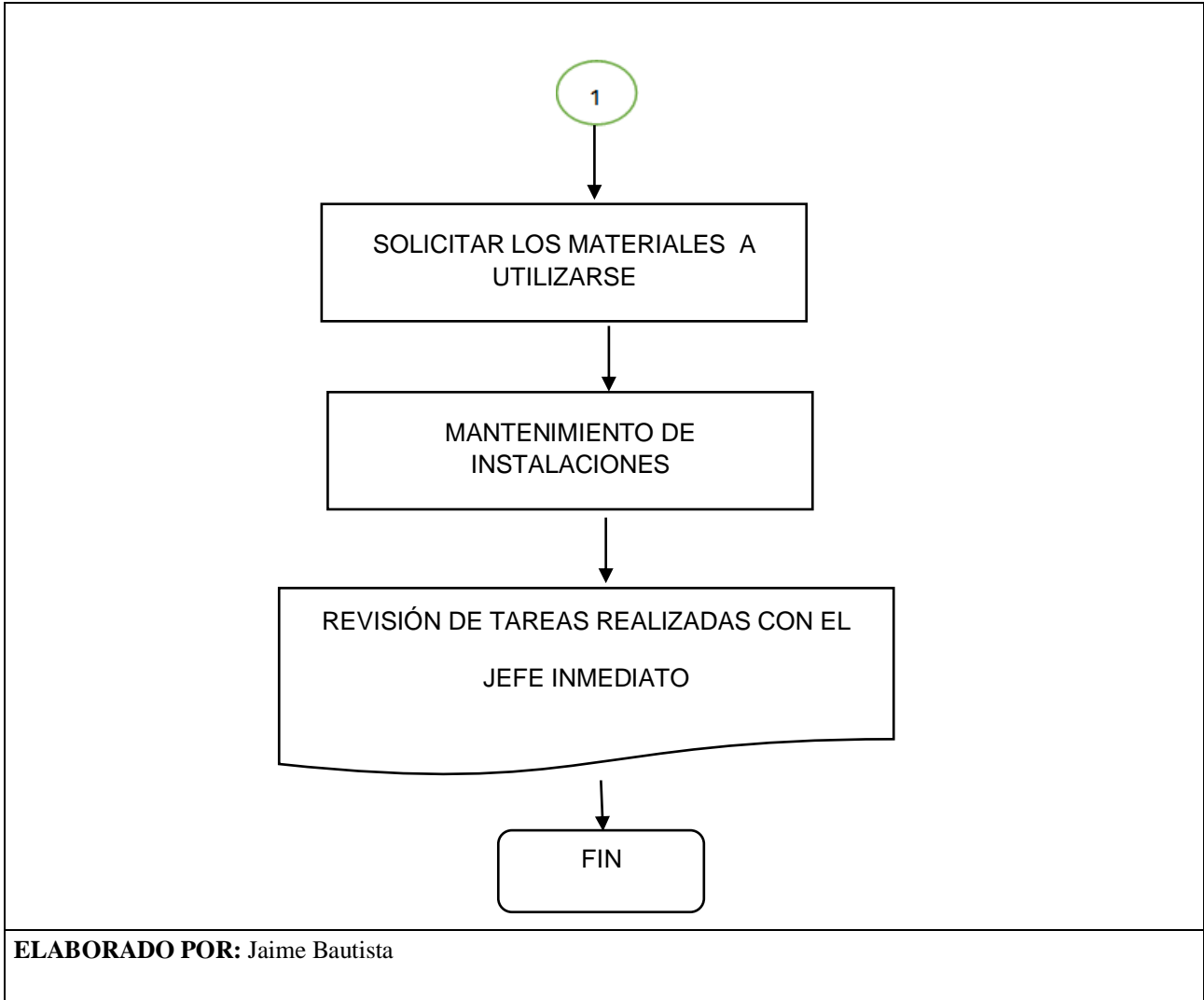
### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El encargado de mantenimiento se encarga de:

- 1) Recibir la solicitud de mantenimiento del resto de departamentos.
- 2) Solicitar aprobación del Jefe Administrativo las solicitudes recibidas
- 3) Solicitar los materiales a utilizar
- 4) Mantenimiento de instalaciones
- 5) Revisión de tareas realizadas con el Jefe Inmediato

### FLUJOGRAMA





#### 4.4.10. Diseño de Políticas Administrativas



**GERENCIA GENERAL**

**NOMBRE DEL CARGO: GERENTE GENERAL**

**Alcance:** Fomentar la aplicación de la misión visión, valores organizativos de la empresa.

#### **POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

- Revisión semestral y anual del plan estratégico de la empresa.
- Revisión semestral y anual del plan operativo de la empresa.
- Desarrollo y análisis de informes de cumplimiento de los planes operativos y estratégicos de la empresa.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**NUEVAVIDA**

**DEPARTAMENTO**

**FINANCIERO**

**NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR GENERAL**

**Alcance:** Llevar el control de todas las transacciones contables desde su inicio hasta generar los reportes financieros de la empresa.

**POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

- Manejar un archivo digital y físico de toda la documentación y soportes de contabilidad, de forma detallada para que sea de fácil acceso y consulta para la Gerencia General.
- El archivo pasivo se mantendrá por lo mínimo 10 años, posterior, se dará de baja la documentación.
- Todo gasto de la empresa, deberá ser justificado por cada responsable de área, además deberá estar dentro del presupuesto de la compañía.
- El departamento Contable deberá tener la información financiera de la empresa en forma ordenada y centralizada.
- El Contador deberá llevar un control diario de todas las cuentas contables y sus movimientos.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**NUEVA VIDA**

**DEPARTAMENTO  
COMERCIAL**

**NOMBRE DEL CARGO: JEFE COMERCIAL**

**Alcance:** Cumplir con el presupuesto de alquiler de departamentos establecidos por la Gerencia General.

**POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

- Impulsar estrategias de ventas, a través de herramientas y medios de publicidad.
- Desarrollar estrategias de captación de clientes, mediante promociones ofertas que estimulen la adquisición de alquiler de los posibles arrendatarios.
- Emitir informes de ventas de alquileres de departamentos.
- Emitir informes de departamentos disponibles a alquilarse de forma mensual.
- Llevar un archivo ordenado y centralizado de los contratos de alquileres de apartamentos.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20



**NUEVA VIDA**

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES**

**NOMBRE DEL CARGO: ADQUISICIONES**

**Alcance:** Solventar todos los requerimientos de materiales y servicios de la empresa.

**POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

- Deberá requerir tres cotizaciones mínimas por cada requisición solicitada.
- Mantener un registro actualizado de proveedores autorizados, debidamente detallados por tipo de prestación de bienes o servicios.
- Toda compra se la realiza con una requisición debidamente realizada con anticipación de por lo menos un día.
- Realizar un cuadro comparativo de cotizaciones por cada requisición.
- Revisar que los precios de la cotización de compra, estén dentro de los parámetros aprobados y sean rentables para la empresa.
- Toda Orden de Compra debe ser aprobada por la Gerencia General.
- Negociar las condiciones de compra con los proveedores.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20





# NUEVA VIDA

## DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

**NOMBRE DEL CARGO:** JEFE DE RECURSOS HUMANOS

**Alcance:** Solventar todos los procedimientos e información respecto al manejo de personal, adicional, fomentar un buen ambiente de trabajo, fomentar los derechos y deberes tanto del empleador como los empleados.

### **POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

- Brindar incentivos económicos, sociales y de otro tipo que apremien el cumplimiento y desempeño eficaz de los empleados.
- Generar un ambiente de trabajo armonioso con todo el talento humano que cuenta la empresa.
- Fomentar una imagen respetuosa de aseo e higiene de todo el personal.
- Realizar los reportes de nómina mensual, con sus respectivos soportes.
- Llevar un control de asistencia y ausentismo de forma semanal.
- Toda la documentación de recursos humanos deberá estar ordenada, detalla y centralizada.

**ELABORADO POR:** Jaime Bautista

**REVISADO POR:** Jaime Bautista

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 2020-07-20

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la terminación del presente proyecto, a través de investigaciones de campo y teóricas se puede concluir lo siguiente:

- La empresa de alquiler de departamentos “Nueva Vida”, necesita la implementación de un Manual de Procesos Administrativos, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y optimizar los recursos humanos, materiales y económicos que posee la empresa.
- Al aplicarse el presente proyecto, es necesario que el equipo humano de la empresa empleen el contenido del Manual de Procesos, con todos los parámetros establecidos, para alcanzar las metas de la empresa.
- Controlar los procesos administrativos y actividades de todo el personal de la empresa “NUEVA VIDA” mediante un análisis trimestral o semestral, por parte de la Gerencia General, para posteriormente tomar decisiones administrativas.

Como recomendaciones se puede indicar que:

- Con la implementación del Manual de procesos Administrativos para la empresa “Nueva Vida”, se logrará optimizar los recursos de la empresa, construirá un ambiente laboral eficiente y armonioso, todo ello respetando las Leyes, Normas y Códigos Vigentes del Ecuador, y se alcanzar los objetivos propuestos por la compañía.
- Se monitoreará, tanto interna como externamente, el desarrollo y aplicación de implementación del Manual de Procesos Administrativos a través de informes de cumplimiento de actividades.

- Realizar un análisis trimestral o semestral, por parte de la Gerencia General, para la toma de decisiones administrativas, con el objetivo de mejorar el control de los procesos y actividades de todo el personal de la empresa.



## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

- Valgada, J. C. (10 de Marzo de 2010). *Control de Gestion* . Recuperado el 05 de Junio de 2020, de El control administrativo: <https://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/#:~:text=El%20control%20es%20la%20funci%C3%B3n,coincidan%20con%20las%20operaciones%20planificadas>.
- Anayeli. (31 de MAYO de 2009). *CONCEPTO DE ORGANIZACION*. Recuperado el 05 de Junio de 2020, de ORGANIZACION BLOG: <http://anayeli-organizacion.blogspot.com/2009/05/concepto-de-organizacion.html>
- Arellano Gualli, A. M. (24 de Octubre de 2017). *Plan de marketing para la implementación de un Sistema de Alquiler de Suites y Departamentos One-Line*. Recuperado el 26 de Junio de 2020, de Repositorio.uide.edu.ec: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2405/1/T-UIDE-1286.pdf>
- Argudo, C. (25 de enero de 2018). *emprendepyme*. Recuperado el 05 de Junio de 2020, de Etapas del proceso administrativo: <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Cádenas Concha, L. S. (09 de Diciembre de 2015). *Procesos de la Dirección de Gestión de Calidad*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Unidad de gestión de calidad: Universidad de San Pedro: <file:///C:/Users/HP/Downloads/PROCESOS%20DE%20LA%20DIRECCI%C3%93N%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD.pdf>

- Calderón, A. (03 de Abril de 2017). *Administración por Procesos*. Recuperado el 30 de Junio de 2020, de Cenincal.com: <https://cenincal.com/administracion-por-procesos/>
- Cardenas , R. (13 de Junio de 2016). *Identificación del problema*. Recuperado el 01 de Julio de 2020, de Proyectoeducativorichardcardenas.wordpress:  
<https://proyectoeducativorichardcardenas.wordpress.com/2016/06/13/identificacion-del-problema/>
- Castellano Hernández, E. (Julio de 2011). *Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S.C. de R.L.* . Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Tesis. Universidad Tecnológica de la Mixteca, México.: [http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/11488.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/11488.pdf)
- Cazau, P. (Marzo de 2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACION EN CEINCIAS SOCIALES*. Recuperado el 24 de Junio de 2020, de academia.edu:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37844523/cazau\\_-\\_meto](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37844523/cazau_-_meto)
- Coello, A. (s.f.). *Facultad de ciencias de la documentación*. Recuperado el 04 de Julio de 2020, de webs.ucm.es:  
<https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Cowell, A. (15 de Julio de 2013). *Las Estratégica 5 p de Mintzberq*. Recuperado el 25 de Junio de 2020, de Blog: alexandrocowell:  
<http://alexandrocowell.blogspot.com/2013/07/5-ps-de-mintzberg.html>
- Cueva, L. M., Marín, A., & Pérez, J. (06 de Noviembre de 2007). *Teoría clásica de la administracion de Henri Fayol*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Gestionpolis: Administración: <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Gallo, L. (Febrero de 2011). *Corporación Universitaria REMINGTON*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Procesos administrativos y Administración por liderazgo :

file:///C:/Users/HP/Downloads/procesos%20adm%20y%20Administracion%20x%201  
iderazgo.pdf

gestiopolis. (08 de Julio de 2001). *¿Que es la cadena de valor?* Recuperado el 08 de Junio de

2020, de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-cadena-de-valor/>

Gudiel, E. (11 de Noviembre de 2014). *7 características del la administración.* Recuperado

el 08 de Junio de 2020, de slidehare: Características de la administración:

<https://es.slideshare.net/egudiel10/7-caracteristicas-de-la-administracion>

Guerrero Marín, M. A. (20 de Mes de 2003). *4 etapas del proceso administrativo.*

Recuperado el 08 de Junio de 2020, de getionpolis: Administración:

<https://www.gestiopolis.com/4-etapas-proceso-administrativo/>

Hernández González, A. (Enero de 2005). *Identificación de proceso de negocio.* Recuperado

el 30 de Junio de 2020, de dialnet.unirioja.es:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4786681>

Huerta Vázquez, E. (20 de Marzo de 2014). *Matriz de Evaluación de Factores Externos*

(EFE). Recuperado el 24 de Junio de 2020, de SlideShare:

<https://es.slideshare.net/efrainhuertavasquez/diapositivas4>

Jauregui, M. (19 de Junio de 2016). *Teoría Clásica de administración.* Recuperado el 09 de

Junio de 2020, de Aprendiendo administración:

<https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la->

[administracion/#:~:text=Para%20aclarar%20lo%20que%20son,%2C%20dirigir%2C](https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/#:~:text=Para%20aclarar%20lo%20que%20son,%2C%20dirigir%2C)

[%20coordinar%20y%20controlar.&text=Planear%3A%20Visualizar%20el%20futuro](https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/#:~:text=Para%20aclarar%20lo%20que%20son,%2C%20dirigir%2C%20coordinar%20y%20controlar.&text=Planear%3A%20Visualizar%20el%20futuro)

[%20y,el%20social%20de%20la%20empresa.](https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/#:~:text=Para%20aclarar%20lo%20que%20son,%2C%20dirigir%2C%20coordinar%20y%20controlar.&text=Planear%3A%20Visualizar%20el%20futuro%20y,el%20social%20de%20la%20empresa)

José, P. (14 de Abril de 2018). *Análisis, procesos, negocios.* Recuperado el 01 de Julio de

2020, de heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos->

[negocio/](https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/)

JPE Consultores. (s.f.). *Elementos, Criterios y Tipos de estructura organizacional*.

Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Modelo simplificado para la implantación y verificación de Normas MoProsoft:

[http://www.imagisaas.com.mx/jpe/GUIONES\\_N1/GN\\_Elda/GN\\_docs\\_pdf/gn\\_t4i\\_estruc\\_org.pdf](http://www.imagisaas.com.mx/jpe/GUIONES_N1/GN_Elda/GN_docs_pdf/gn_t4i_estruc_org.pdf)

Manene, L. M. (28 de Julio de 2011). *Diagramas de flujos: su definición, objetivo, ventajas, elaboracion, fases, reglas y ejemplos de aplicación*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Estructura Organizativa, Habilidades directivas, Mejora continua:

<http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>

Martinez, S. (2015). *Concepto e historia del desarrollo organizacional*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de slideplayer: <https://slideplayer.es/slide/3336030/>

Montiel, E. (1 de Septiembre de 2016). *Busqueda de soluciones y evaluación de las diversas*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de SlideShare:

<https://es.slideshare.net/ericmontielgonzaga/bsqueda-de-soluciones-y-evaluacin-de-las-diversas#:~:text=5.,Evaluar%20las%20alternativas.>

Pacheco, J. (08 de Septiembre de 2017). *Definición de gestión de procesos de acuerdo con DeToro y McCabe*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Blog: Definición de gestión de procesos: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>

Pacheco, J. (14 de Abril de 2018). Recuperado el 01 de Julio de 2020, de heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>

Pacheco, J. (14 de Abril de 2018). Recuperado el 01 de Julio de 2020, de heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>

Pacheco, J. (14 de Abril de 2018). *Análisis de procesos*. Recuperado el 01 de Julio de 2020, de Heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>



Pacheco, J. (14 de Abril de 2018). *Análisis, proceso, negocio*. Recuperado el 01 de Julio de 2020, de heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>

Pacheco, J. (14 de Abril de 2018). *analisis, procesos, negocios*. Recuperado el 01 de Julio de 2020, de heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>

Pacheco, J. (14 de Abril de 2018). *Análisis, procesos, negocios*. Recuperado el 01 de Julio de 2020, de heflo.com: <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-analisis-procesos-negocio/>

Raffino, M. E. (02 de Junio de 2020). *Concepto*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de <https://concepto.de/proceso/>

Rivera Camino, J. (Diciembre de 1995). *La implementación: Un fenómeno organizativo multidimensional*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de e-archivo.uc3m.es: [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/6419/db952204.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=DEFINICIONES%20DE%20IMPLEMENTACION%3A&text=%22el%20proceso%20de%20encaminar%20a,estrategias%22%20\(Ansoff%201984\)%2C&text=%22el%20uso%20de%20herramientas%20ge](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/6419/db952204.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=DEFINICIONES%20DE%20IMPLEMENTACION%3A&text=%22el%20proceso%20de%20encaminar%20a,estrategias%22%20(Ansoff%201984)%2C&text=%22el%20uso%20de%20herramientas%20ge)

Rodríguez Domínguez, L. d. (13 de Diciembre de 2010). *Los documentos históricos: Su utilidad como medio de evaluación*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org): <https://www.redalyc.org/pdf/853/85317326011.pdf>

Ruiz Gomez, P. G. (2012). *Dirección*. Recuperado el 05 de Junio de 2020, de Red Tercer Milenio: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Direccion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf)

Tomala, O. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Recuperado el 24 de Junio de 2020, de Minisitiowebswaldotomala:

<https://sites.google.com/site/misitiowebswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>

Torrico, J. (19 de Junio de 2007). *La evaluación en el proceso de aprendizaje*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de redalyc.org:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942453003.pdf>

Universidad Tecnológica del Perú. (22 de Marzo de 2015). *Identificación y Clasificación del procesos*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de

<https://es.slideshare.net/carloslonkanprado/identificacin-y-clasificacin-de-procesos>

Universidad Tecnológica del Perú. (22 de Marzo de 2015). *Identificación y Clasificación del procesos*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de

<https://es.slideshare.net/carloslonkanprado/identificacin-y-clasificacin-de-procesos>

## **ANEXOS**