



Carrera de Tecnología Superior en Administración

Título: Elaboración de un manual de procesos para AQUACONTROL en la ciudad de Quito.

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración

Autora:

Salazar Rodríguez Daysi Alexandra

Tutor:

Mgtr. Centeno Rodríguez Juan Carlos

DMQ-febrero-2024

DERECHOS DE AUTOR

En calidad de autora del trabajo de titulación “Elaboración de un manual de procesos para AQUACONTROL en la ciudad de Quito”, autorizo al Instituto Tecnológico Universitario Pichincha hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene este documento, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Asimismo, doy el consentimiento para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Daysi Alexandra Salazar Rodríguez
C.C. 1720732773
daysialesarodri@hotmail.com

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto:

“Elaboración de un manual de procesos para AQUACONTROL en la ciudad de Quito”
presentado por la Srta. Daysi Alexandra Salazar Rodríguez para optar por el Título de Tecnóloga en Administración, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 12 días del mes de febrero de 2024

FIRMA TUTOR
No. C.C. 1714806047

INDICE	
DERECHOS DE AUTOR	2
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	3
ÍNDICE DE TABLAS	8
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO	10
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
TEMA	14
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA AQUACONTROL EN LA CUIDAD DE QUITO.....	14
PLANTEAMIENTO – FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
JUSTIFICACIÓN	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
CAPÍTULO I	18
MARCO TEÓRICO.....	18
<i>Concepto de Manual.....</i>	<i>18</i>
<i>Importancia del Manual</i>	<i>18</i>
<i>Aplicaciones de un Manual:</i>	<i>19</i>

	5
MANUAL DE PROCESOS	20
<i>¿Qué es un manual de proceso?</i>	20
<i>Importancia y aplicaciones del Manual de Procesos</i>	20
ANÁLISIS FODA	21
<i>¿Qué es el análisis FODA?</i>	21
<i>Fortalezas:</i>	21
<i>Oportunidades:</i>	21
<i>Debilidades:</i>	21
<i>Amenazas:</i>	22
<i>¿Cuál es el proceso de elaboración de las estrategias FODA?</i>	22
<i>Fortalezas – Oportunidades (FO):</i>	22
<i>Fortalezas – Amenazas (FA):</i>	22
<i>Debilidades – Oportunidades (DO):</i>	23
<i>Debilidades – Amenazas (DA):</i>	23
DIAGRAMA DE FLUJO.....	23
<i>¿Qué es un diagrama de flujo?</i>	23
<i>Simbología de un diagrama de flujo</i>	24
 CAPÍTULO II.....	 25
 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	 25
RESEÑA HISTÓRICA DE AQUACONTROL	25
LOGO DE AQUACONTROL.....	26
MISIÓN	26
VISIÓN.....	26
VALORES.....	27
FODA	28
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	29
 MARCO METODOLÓGICO.....	 29

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	29
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	30
<i>Técnicas</i>	30
<i>Encuesta</i>	30
<i>Entrevista</i>	30
<i>Encuesta al personal que trabaja en el negocio AQUACONTROL</i>	31
<i>Instrumento</i>	31
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL NEGOCIO AQUACONTROL	34
RESULTADO Y ANÁLISIS.....	41
CAPITULO III.....	42
PROPUESTA.....	42
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	42
OBJETIVOS	42
<i>Objetivo General</i>	42
<i>Objetivos Específicos</i>	42
<i>Justificación de la Propuesta</i>	42
MANUAL DE PROCESOS	43
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	50
<i>Descripción del proceso pago de nómina</i>	51
<i>Descripción del proceso adquisición de mercadería</i>	52
<i>Descripción del proceso de recepción de mercadería</i>	54
<i>Descripción del proceso venta</i>	56
<i>Descripción del proceso cobro de factura</i>	57
CONCLUSIONES	58

	7
RECOMENDACIONES.....	59
WEBGRAFÍA	60
ANEXOS	61
CARTA DE AUTORIZACIÓN	61
RUC DEL NEGOCIO.....	62

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> <i>Árbol de problemas.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 2</i> <i>Matriz FODA.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3</i> <i>Simbología de un diagrama de flujo.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 4</i> <i>Croquis de ubicación</i>	<i>Figura 5</i> <i>Fotografía del edificio. 25</i>
<i>Figura 6</i> <i>Logo AQUACONTROL.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 7</i> <i>Estrategias FODA.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 8</i> <i>Organigrama del negocio.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 9</i> <i>Encuesta</i>	<i>32</i>
<i>Figura 10</i> <i>Encuesta</i>	<i>33</i>
<i>Figura 11</i> <i>Encuesta</i>	<i>34</i>
<i>Figura 12</i> <i>Pregunta #1.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 13</i> <i>Pregunta #2.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 14</i> <i>Pregunta #3.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 15</i> <i>Pregunta #4.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 16</i> <i>Pregunta #5.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 17</i> <i>Pregunta #6.....</i>	<i>38</i>

Figura 18 Pregunta #7.....	39
Figura 19 Pregunta #8.....	39
Figura 20 Pregunta #9.....	40
Figura 21 Flujograma de pago de nómina	50
Figura 22 Flujograma de adquisición de mercadería	52
Figura 23 Flujograma de recepción de mercadería.....	53
Figura 24 Flujograma de Venta.....	55
Figura 25 Flujograma de Cobro.....	57

Índice de Tablas

Tabla 1 Manual de funciones Gerente.....	45
Tabla 2 Manual de funciones del contador	46
Tabla 3 Manual de funciones del vendedor.....	47
Tabla 4 Funciones de la secretaria	47
Tabla 5 Funciones del técnico.....	49
Tabla 6 Pago de nómina.....	50
Tabla 7 Adquisición de mercadería	51
Tabla 8 Recepción de mercadería.....	52
Tabla 9 Venta	54
Tabla 10 Cobro de factura	56

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi amada familia, cuyo amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido la fuente de mi fortaleza y perseverancia a lo largo de este camino académico. Su confianza en mí ha sido mi mayor motivación.

También dedico este logro a Dios, quien me ha guiado en cada paso de este viaje, brindándome sabiduría, paciencia y fe. En él encuentro inspiración y propósito en cada día de mi vida.

Que este trabajo sea un testimonio de mi gratitud hacia ustedes y una expresión de mi compromiso continuo con el aprendizaje y el crecimiento. Con amor y agradecimiento.

Daysi Salazar

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento al Instituto Tecnológico Universitario Pichincha por brindarme la oportunidad de llevar a cabo este proyecto de investigación. Este proyecto no habría sido posible sin el valioso apoyo y recursos que esta institución ha proporcionado a lo largo de mi trayecto académico.

Además, quiero agradecer a todos los profesores que, a lo largo de mi carrera, compartieron sus enseñanzas y contribuyeron a mi desarrollo académico. Sus lecciones y consejos han sido invaluable.

Este logro es el resultado de un esfuerzo conjunto y del apoyo constante de mi familia y amigos. Cada uno de ustedes ha desempeñado un papel crucial en mi viaje académico y personal.

Finalmente, agradezco a Dios por la fortaleza y la determinación que me ha dado para superar los desafíos y alcanzar este hito.

Con gratitud profunda

Daysi Salazar

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de titulación se realizó en el negocio AQUACONTROL, ubicado en la ciudad de Quito, determinando la necesidad de elaborar un manual de procesos, instrumento que tiene por objetivo proporcionar una guía detallada y estructurada de los procedimientos clave de la empresa, con el fin de mejorar la eficiencia, la calidad y la consistencia en las áreas de administración, ventas y operaciones de la misma.

La elaboración de un manual de procesos en AQUACONTROL implica entender el contexto del giro del negocio, los colaboradores con que se cuenta, el enfoque continuo en la mejora y la adaptación a medida que evolucionan las circunstancias de su entorno. Esto puede ayudar a AQUACONTROL a optimizar sus operaciones y mantener altos estándares de calidad y eficiencia.

Palabras Claves: Manual de procesos, calidad, estándares, eficiencia.

Abstract

This degree project was carried out in the AQUACONTROL business, located in the city of Quito, determining the need to develop a process manual, an instrument that aims to provide a detailed and structured guide to the key procedures of the company, with the in order to improve efficiency, quality and consistency in the areas of administration, sales and operations.

The development of a process manual at AQUACONTROL involves understanding the context of the business, the collaborators it has, the continuous focus on improvement and adaptation as the circumstances of its environment evolve. This can help AQUACONTROL optimize its operations and maintain high standards of quality and efficiency.

Keywords: Process manual, quality, standards, efficiency.

Introducción

El presente proyecto de titulación se enfoca en la elaboración de un manual de procesos diseñado específicamente para abordar las particularidades y desafíos administrativos únicos de AQUACONTROL. Este manual no solo se presenta como una guía detallada para los empleados, sino que también se posiciona como una herramienta estratégica crucial para la toma de decisiones y el progreso continuo de la empresa.

Durante el desarrollo de la investigación se analizarán las prácticas actuales de AQUACONTROL, se identificarán áreas susceptibles de mejora y se ofrecerán recomendaciones específicas para optimizar los procesos clave. La creación de este manual de procesos se configura como un recurso valioso para la estandarización, la eficiencia y la adaptabilidad, brindando a AQUACONTROL para enfrentar de manera más efectiva los desafíos actuales y futuros.

Tema

Elaboración de un manual de procesos para la empresa AQUACONTROL en la ciudad de Quito

Planteamiento – Formulación del Problema

En un mundo cada vez más competitivo y globalizado buscan mantener estándares de calidad, eficiencia y consistencia en sus procesos en una escala internacional. La falta de un manual de guía estandarizada y globalizada de procesos puede llevar problemas que menore la capacidad de adaptación a los cambios del mercado. Esto implica la necesidad de la implementación de los mismos en las organizaciones.

En el caso específico de Ecuador, la implementación de manuales de procesos es crucial para mejorar la competitividad, adaptarse a las regulaciones locales y ofrecer productos y servicios de alta calidad en un entorno de mercado dinámico.

Quito, como la capital de Ecuador y un importante centro económico y empresarial, alberga una amplia gama de organizaciones de diversos sectores. A pesar de estas demandas, muchas organizaciones en Quito carecen de una guía unificada adaptada a las particularidades del mercado local.

Los manuales de proceso son una herramienta clave para el crecimiento de una organización. A partir de este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Es necesaria la elaboración de un manual de procesos para la empresa AQUACONTROL en la ciudad de Quito?

Figura 1

Árbol de problemas



Elaborado por: La Autora

Justificación

La elaboración de un manual de procesos para AQUACONTROL en la ciudad de Quito se justifica por varias razones fundamentales que contribuirán al crecimiento y eficiencia del negocio. A continuación, se detallan algunas justificaciones clave para la tesis de investigación:

- Un manual de procesos proporcionará una guía detallada sobre las actividades y tareas diarias, permitiendo una mayor eficiencia en la ejecución de las operaciones.
- La documentación clara de los procesos minimiza la probabilidad de errores y reduce los riesgos asociados con la falta de comprensión o interpretación incorrecta de las tareas.
- El manual de procesos servirá como una herramienta valiosa durante el proceso de capacitación de nuevos empleados. Facilitará la integración de nuevos miembros al equipo, acortando el tiempo necesario para que alcancen un nivel óptimo de productividad y comprensión de los procedimientos internos.
- A medida que AQUACONTROL experimenta cambios o crecimiento en sus operaciones, el manual de procesos actuará como un recurso fundamental para adaptarse a estas transformaciones. Facilitará la incorporación de nuevos departamentos, tecnologías o prácticas comerciales.

Objetivo general

Elaborar un manual de procesos para el negocio AQUACONTROL, que permita mejorar las áreas administrativas, ventas y operativas.

Objetivos específicos

- Redactar descripciones de funciones para cada área laboral con el objetivo de prevenir sobrecargas y duplicidades en las labores.
- Recopilar la información teórica esencial para la creación del Manual de Procedimientos.
- Elaborar una herramienta que facilite la identificación y recopilación de información relacionada con los procedimientos ejecutados en cada área de trabajo.

Capítulo I

Marco teórico

Concepto de Manual

El autor Duhalt K. M. define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Grupo Milenio, 2024)

Para Enrique B. Franklin los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”. (Grupo Milenio, 2024)

Importancia del Manual

La importancia de un manual radica en varios aspectos

Facilita la comprensión: Los manuales proporcionan información clara y estructurada, lo que facilita la comprensión de tareas o procesos.

Uniformidad: Ayudan a garantizar que las actividades se realicen de manera consistente y siguiendo estándares predefinidos.

Entrenamiento: Son valiosos para entrenar a nuevos empleados, ya que les proporcionan un recurso de referencia para aprender sus responsabilidades y tareas.

Resolución de problemas: Los manuales a menudo incluyen procedimientos para resolver problemas comunes, lo que ayuda a minimizar errores.

Cumplimiento normativo: En muchas industrias, los manuales son esenciales para cumplir con regulaciones y estándares específicos.

Comunicación interna: Facilitan la comunicación interna al proporcionar una fuente confiable de información para todos los empleados.

Aplicaciones de un Manual:

Las aplicaciones de un manual son variadas y pueden adaptarse a las necesidades específicas de diferentes campos y sectores. Algunas aplicaciones comunes incluyen:

Industria manufacturera: Los manuales de proceso ayudan a garantizar la calidad y la eficiencia en la producción.

Servicios financieros: Se utilizan manuales para definir políticas de préstamos, inversiones y procedimientos contables.

Salud: Los manuales médicos describen procedimientos clínicos y protocolos de seguridad.

Educación: Los docentes utilizan manuales para guiar el aprendizaje de los estudiantes y definir políticas académicas.

Tecnología de la información: Los manuales de usuario y de mantenimiento son esenciales para la gestión de sistemas y software.

Manual de Procesos

¿Qué es un manual de proceso?

Un manual de procesos es un documento que proporciona información detallada sobre los procedimientos y actividades que se llevan a cabo dentro de una organización. Su objetivo principal es ofrecer una guía clara y sistemática para que los empleados comprendan y sigan los procesos de manera consistente

Otro concepto puede ser: “El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización” (Impulsa Popular, 2023).

Importancia y aplicaciones del Manual de Procesos

Estandarización: Ayuda a establecer procedimientos estándar que todos los empleados deben seguir, lo que conduce a una mayor consistencia en la ejecución de tareas.

Eficiencia: Permite identificar áreas de mejora en los procesos y eliminar redundancias, lo que lleva a una mayor eficiencia operativa.

Capacitación: Facilita la formación de nuevos empleados al proporcionar una referencia detallada sobre cómo llevar a cabo sus funciones.

Control de calidad: Contribuye a garantizar la calidad y la consistencia en la producción de bienes o servicios.

Cumplimiento normativo: Puede ser fundamental para cumplir con regulaciones y estándares específicos de la industria.

Resolución de problemas: Sirve como una herramienta de referencia para la solución de problemas y la toma de decisiones.

Análisis FODA

¿Qué es el análisis FODA?

Según la enciclopedia de humanidades: "El análisis FODA es una técnica que permite conocer el estado de situación de una organización, producto, servicio o proyecto en un contexto o mercado determinado. Su nombre es una sigla conformada por la primera letra de las siguientes palabras: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas". (Edictorial Etecé, 2016-2024)

Fortalezas:

Las fortalezas se refieren a las capacidades distintivas que posee una empresa, proporcionándole una posición privilegiada en comparación con sus competidores. Estas incluyen recursos, habilidades, actividades eficientes y buenas prácticas que contribuyen a su ventaja competitiva.

Oportunidades:

Las oportunidades son factores positivos y favorables que se encuentran en el entorno de la empresa y que pueden ser aprovechados. Estos elementos pueden originar o facilitar la creación de ventajas competitivas, representando posibilidades para el crecimiento y desarrollo.

Debilidades:

Las debilidades son aspectos que colocan a la empresa en una posición desfavorable en relación con la competencia. Incluyen la carencia de ciertos recursos, la falta de habilidades específicas, la omisión de ciertas actividades y prácticas, entre otros.

Amenazas:

Las amenazas son situaciones provenientes del entorno que tienen el potencial de poner en peligro la existencia y estabilidad de la empresa. Representan desafíos externos que pueden afectar negativamente su desempeño y supervivencia a largo plazo.

¿Cuál es el proceso de elaboración de las estrategias FODA?

El primer paso es tener una comprensión clara de que la lista inicialmente identificada como el punto de partida para la creación de estrategias FODA, destinadas a mejorar el desempeño empresarial. Posteriormente, se procede a transformar el análisis en estrategias concretas, una etapa clave para la toma de decisiones efectivas en el presente y futuro.

Aunque una lista que abarque fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas proporciona una guía empresarial útil, se requiere un componente adicional conocido como la matriz FODA. Esta metodología facilita la conexión entre cada cuadrante del análisis, ofreciendo un fundamento para combinar la información y desarrollar estrategias FODA. El proceso implica:

Fortalezas – Oportunidades (FO): Se trata de utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades identificadas. Se busca determinar cómo las fortalezas de la empresa pueden maximizar las oportunidades disponibles.

Fortalezas – Amenazas (FA): Utilizar las fortalezas para mitigar las amenazas identificadas. La estrategia se enfoca en emplear las fortalezas para prevenir o reducir el impacto potencial de las amenazas.

Debilidades – Oportunidades (DO): Reducir las debilidades aprovechando las oportunidades. Aquí, se exploran acciones para minimizar los puntos débiles de la empresa mediante el aprovechamiento de las oportunidades a su alcance.

Debilidades – Amenazas (DA): Trabajar en la eliminación de las debilidades para evitar amenazas. La estrategia se centra en minimizar los puntos débiles del negocio con el objetivo de reducir el impacto potencial de las amenazas.

Figura 2 Matriz FODA

		INTERIOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
EXTERIOS	OPORTUNIDADES	F - O ESTRATEGIAS QUE UTILIZAN LAS FORTALEZAS PARA MAXIMIZAR LAS OPORTUNIDADES	D - O ESTRATEGIAS QUE MINIMIZAN LAS DEBILIDADES, APROVECHANDO LAS OPORTUNIDADES
	AMENAZAS	F - A ESTRATEGIAS QUE UTILIZAN LAS FORTALEZAS PARA MINIMIZAR LAS AMENAZAS	D - A ESTRATEGIAS QUE MINIMIZAN LAS DEBILIDADES, EVITANDO LAS AMENAZAS

Fuente: (Moya, 2024)

Diagrama de flujo

¿Qué es un diagrama de flujo?

Según la página miro, un diagrama de flujo, también conocido como flujograma, es una representación visual que explica un proceso o flujo de trabajo mediante el uso de símbolos y

definiciones estandarizadas. Estos diagramas describen de manera visual los distintos pasos y decisiones involucrados en un proceso (miro, 2021).

Simbología de un diagrama de flujo

Los principales símbolos convencionales que se emplean en los diagramas de flujo son:

Figura 3
Simbología de un diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Fuente: (Concepto, 2018)

CAPÍTULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

Reseña histórica de AQUACONTROL

AQUACONTROL es un negocio familiar con 29 años de experiencia en el mercado. Su política es manejarse con los más altos estándares que exige el mercado contando con personal totalmente calificado, siempre caracterizado en brindar un trato cordial y profesional. Se dedica a la fabricación, distribución y mantenimiento de sistemas hidroneumáticos, sistemas contra incendios, turcos y saunas, utilizando materiales duraderos, está ubicada en la Av. Amazonas N3123 y Azuay.

Figura 4 Croquis de ubicación

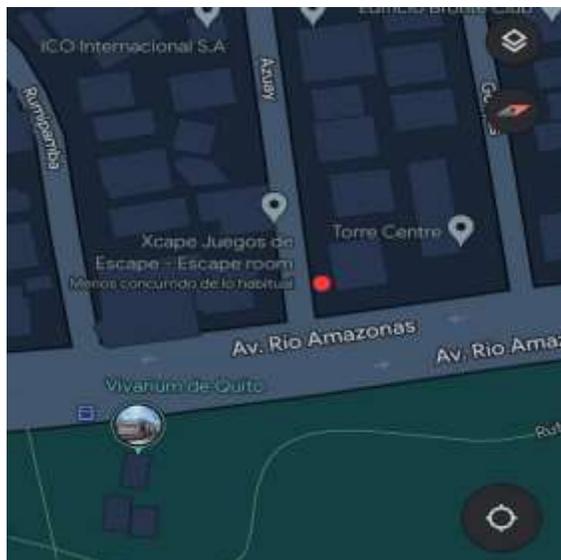


Figura 5 Fotografía del edificio



Fuente: (Google, 2023)

Logo de AQUACONTROL

Figura 6
Logo AQUACONTROL



Misión

En AQUACONTROL, nos comprometemos a liderar la industria de sistemas hidroneumáticos, sistemas contra incendios, turcos y saunas en Quito, ofreciendo soluciones innovadoras y de alta calidad. Nuestra misión es proporcionar a nuestros clientes productos y servicios confiables que superen sus expectativas, contribuyendo así al bienestar y seguridad de la comunidad. Buscamos continuamente la excelencia en la fabricación, distribución y mantenimiento de nuestros sistemas, respaldados por un equipo altamente capacitado y comprometido con la satisfacción del cliente.

Visión

Nos visualizamos como la empresa líder en Quito en la fabricación, distribución y mantenimiento de sistemas hidroneumáticos, sistemas contra incendios, turcos y saunas. Buscamos expandir nuestra presencia a nivel nacional, consolidándonos como referentes de calidad y confiabilidad. AQUACONTROL aspira a ser reconocida por la innovación constante, la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Buscamos establecer alianzas estratégicas y colaborativas para impulsar el crecimiento sostenible de nuestro negocio, siempre manteniendo nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción total de nuestros clientes

Valores

Calidad: Compromiso con la excelencia en la fabricación y prestación de servicios para garantizar la calidad superior de los productos y la satisfacción del cliente.

Integridad: Operar de manera ética y transparente en todas las transacciones comerciales, manteniendo la confianza de los clientes, empleados y socios comerciales.

Compromiso con el cliente: Enfocarse en entender y satisfacer las necesidades específicas de los clientes, brindando un servicio al cliente excepcional y estableciendo relaciones a largo plazo.

Eficiencia: Buscar constantemente formas de mejorar la eficiencia operativa en la fabricación, distribución y mantenimiento, garantizando la optimización de recursos y la entrega oportuna de productos y servicios.

Adaptabilidad: Ser flexible y capaz de adaptarse a los cambios en el mercado, la tecnología y las demandas del cliente para mantener la relevancia y la competitividad.

Rentabilidad sostenible: Buscar un equilibrio entre la rentabilidad financiera y la sostenibilidad a largo plazo, asegurando la viabilidad y el crecimiento continuo del negocio.

Trabajo en equipo: Valoramos la colaboración y el trabajo en equipo. Reconocemos que el éxito de AQUACONTROL se basa en la contribución de cada miembro del equipo, promoviendo un ambiente de respeto, comunicación abierta y apoyo mutuo

FODA

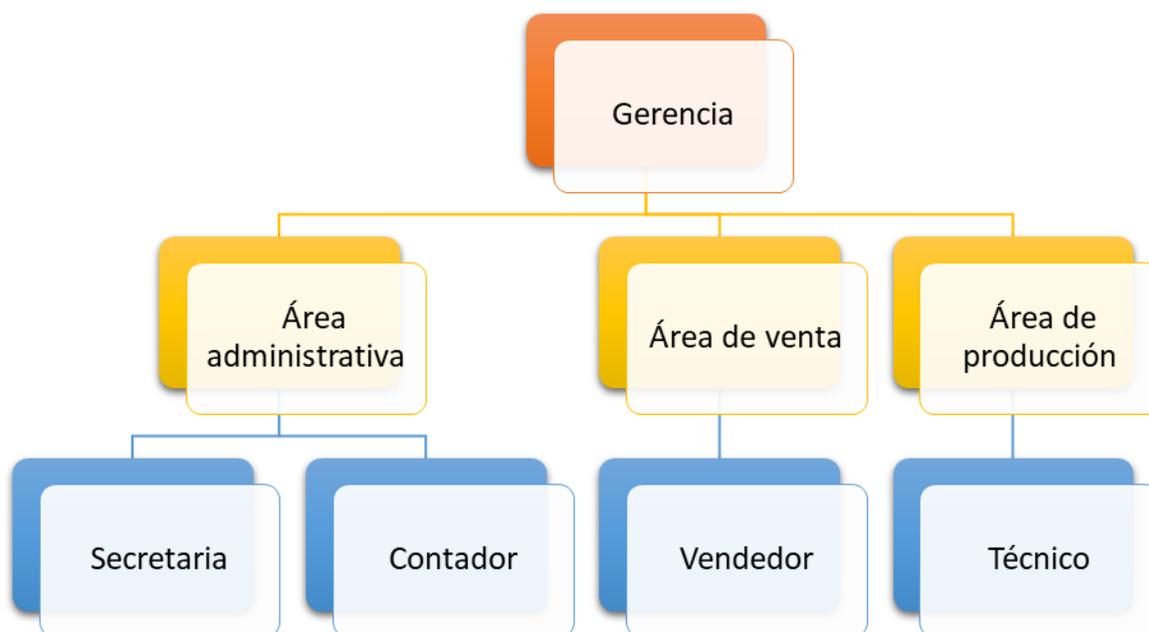
Figura 7 Estrategias FODA

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Experiencia sólida en la fabricación y mantenimiento de sistemas hidroneumáticos, contra incendios, turcos y saunas.	Dependencia geográfica en Quito.
	Calidad reconocida de productos y servicios.	Necesidad de actualizar procesos y tecnologías.
	Red de clientes establecida en Quito.	Posible falta de diversificación en la oferta de productos.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
Demanda creciente de sistemas contra incendios y soluciones de bienestar.	Aprovechar la experiencia y calidad de AQUACONTROL para expandir la presencia a otras ciudades, aprovechando la creciente demanda de sistemas contra incendios y bienestar.	Invertir en la actualización de procesos tecnológicos para aprovechar las oportunidades emergentes, como la innovación tecnológica en sistemas hidroneumáticos y turcos.
Posibilidad de expandir la presencia a nivel nacional.		
Innovación tecnológica en sistemas hidroneumáticos y turcos.		
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
Competencia creciente en el mercado local.	Introducir nuevos productos o servicios relacionados, como sistemas de automatización para turcos y saunas, para mitigar la competencia y reducir la dependencia de un solo segmento.	Abordar las debilidades mediante programas de capacitación continua para el personal, preparándose para enfrentar las amenazas, como cambios en las regulaciones y la competencia.
Cambios en las regulaciones de construcción y seguridad.		
Posibles fluctuaciones económicas.		

Elaborado por: La Autora

Organigrama de la empresa

Figura 8 Organigrama del negocio



Elaborado por: La Autora

Marco Metodológico

Diseño de la investigación

Este capítulo tiene como propósito detallar la metodología utilizada en este estudio para recopilar y analizar la información, así como evaluar la aceptación de la elaboración de un Manual de Procesos. Se abordan aspectos como el enfoque de investigación, las técnicas e instrumentos empleados en la recopilación de datos, la selección de la población, los criterios de confiabilidad y validez, junto con las estrategias utilizadas para obtener y procesar la información de esta investigación. Finalmente, se presenta la propuesta más viable.

Tipos de investigación

Existen cuatro tipos de investigaciones la descriptiva, exploratoria, correlacional y explicativa. Pero de acuerdo con las interrogantes de investigación planteadas en este trabajo, el tipo de investigación a utilizar fue el descriptivo, el cual “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Hernández, 2003)

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Para obtener información suficiente y adecuada se considera que las técnicas a utilizar son: la entrevista y la encuesta en los empleados del negocio. AQUACONTROL.

Encuesta

Esta estrategia implica obtener información directa de las personas implicadas a través de un conjunto de preguntas diseñadas para evaluar los indicadores e identificar el problema. Su finalidad es recopilar datos específicos que luego serán sometidos a un análisis detallado.

Entrevista

Según Tatiana Mejía Jervis dice “Esta táctica consiste en obtener información directa de las personas involucradas mediante un conjunto de preguntas diseñadas para evaluar indicadores y detectar el problema. Su objetivo principal es recopilar datos específicos que posteriormente serán sometidos a un análisis minucioso”. (Jervis, 2017)

Dado estos conceptos realizaremos una encuesta a los trabajadores que conforman el negocio y una entrevista al dueño del mismo, con el fin de obtener, validar y analizar los datos y la información requerida.

Encuesta al personal que trabaja en el negocio AQUACONTROL

En el desarrollo del proyecto, se optó por llevar a cabo una encuesta dirigida al personal de la empresa. Esta encuesta, compuesta por preguntas cerradas, tiene como objetivo entender y evaluar el nivel de satisfacción de los empleados en relación con la estructura organizacional del negocio.

Instrumento

En esta investigación se utilizará una encuesta con 9 preguntas, este formato lo podemos ver a continuación:

Figura 9 Encuesta



1. 1. Cuando ingresó a trabajar en AQUACONTROL, ¿se le entregó algún documento escrito donde se le indicasen sus funciones y actividades?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

2. 2. ¿Las actividades que usted realiza son diferentes a las de otras personas que están en otros puestos de trabajo?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

3. 3. ¿Se le ha explicado cuáles son sus tareas a realizar y el por qué no confundirlas con el de otro trabajador?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

Elaborado por: La Autora

Figura 10 Encuesta

4. 4. ¿Existen procedimientos de Control Interno debidamente documentados en su empresa?

Marca solo un óvalo:

- Sí
 No

5. 5. ¿Considera que los procedimientos administrativos de la Empresa deben mejorarse?

Marca solo un óvalo:

- Sí
 No

6. 6. ¿Piensa que los procedimientos relacionados con su cargo están bien delimitados dentro de la empresa?

Marca solo un óvalo:

- Sí
 No

7. 7. ¿Considera que existe un orden en las actividades en los diferentes puestos de trabajo ?

Marca solo un óvalo:

- Sí
 No

Fuente: elaborado por la autora

Figura 11 Encuesta

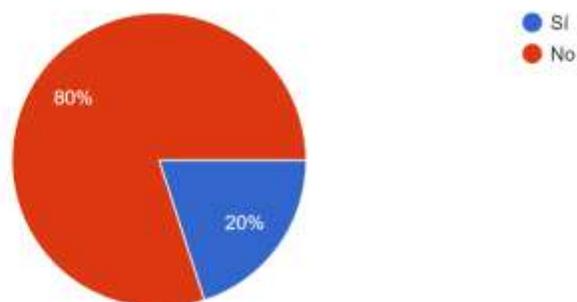
8. 8. ¿Considera que los compañeros de trabajo saben los que tienen que hacer?
- Marca sólo un óvalo.
- Sí
- No
9. 9. ¿Considera usted, que se debe implementar un manual de procesos en la empresa?
- Marca sólo un óvalo.
- Sí
- No

Fuente: elaborado por la autora

Análisis de resultados de la encuesta realizada al personal del negocio AQUACONTROL

Figura 12 Pregunta #1

1. Cuando ingresó a trabajar en AQUACONTROL, ¿se le entregó algún documento escrito donde se le indicasen sus funciones y actividades?
- 5 respuestas



Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis: Los 4 empleados que fueron encuestados y que corresponden al 80% afirmaron que cuando ingresaron a laborar para la empresa no les dieron ningún documento en donde se detallen por escrito las funciones o actividades del puesto.

Solución: Se puede evidenciar la importancia de la elaboración de un Manual de procesos que guíe al empleado en el desarrollo del trabajo.

Figura 13 Pregunta #2

2. ¿Las actividades que usted realiza son diferentes a las de otras personas que están en otros puestos de trabajo?
5 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

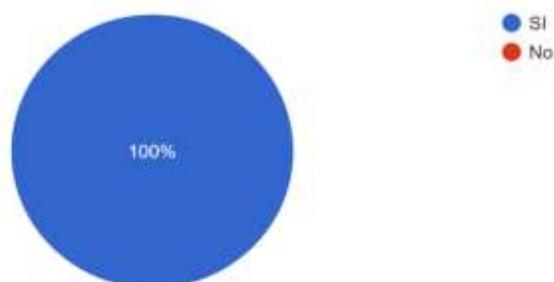
Análisis: En el gráfico se refleja que el 100% de los empleados encuestados afirman que SI las actividades que realizan son diferentes a la de los demás, lo que muestra que están delimitadas las funciones de cada uno de los trabajadores.

Solución: Es importante reforzar esta ventaja con la elaboración de un Manual de Procesos de las actividades administrativas.

Figura 14 Pregunta #3

3. ¿Se le ha explicado cuáles son sus tareas a realizar y el por qué no confundirlas con el de otro trabajador?

5 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

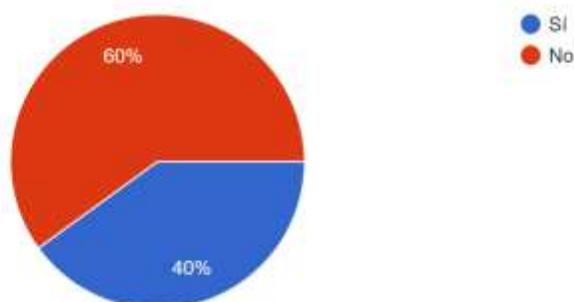
Análisis: De acuerdo a la Encuesta realizada el 100% de los empleados responden que SI se les ha explicado hasta donde deben llevar sus tareas y como debe realizarlas.

Solución: Es crucial documentar estas tareas para mejorar la eficiencia de las operaciones del negocio.

Figura 15 Pregunta #4

4. ¿Existen procedimientos de Control Interno debidamente documentados en su empresa?

5 respuestas



Fuente: Encuesta

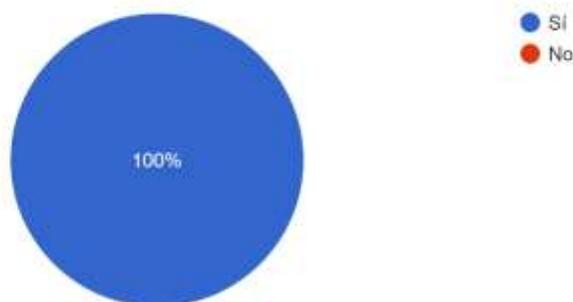
Elaborado por: La Autora

Análisis: de acuerdo con los resultados que se obtuvo realizada en la encuesta se puede evidenciar que el 60% de los empleados indican que NO existe evidencia alguna de los procedimientos de control debidamente documentado y el 40% indica que, SI existe documentos que indique los procedimientos de control, por lo tanto, esto hace que haya mucho tiempo muerto y desperdicio de material.

Solución: Se debe comunicar a todos los empleados las normativas de control interno, para evitar desperdicios de tiempo y de recursos.

Figura 16 Pregunta #5

5. ¿Considera que los procedimientos administrativos de la Empresa deben mejorarse?
5 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

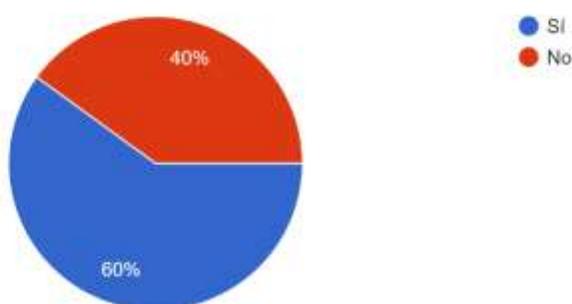
Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa, un 100% de los encuestados señalan la necesidad de mejorar los procedimientos. Estos resultados indican que los empleados no están satisfechos con la forma en que se llevan a cabo los procedimientos en el negocio.

Solución: Se recomienda implementar procesos mejorados para mejorar el ambiente laboral entre los trabajadores del negocio.

Figura 17 Pregunta #6

6. ¿Piensa que los procedimientos relacionados con su cargo están bien delimitados dentro de la empresa?

5 respuestas



Fuente: Encuesta

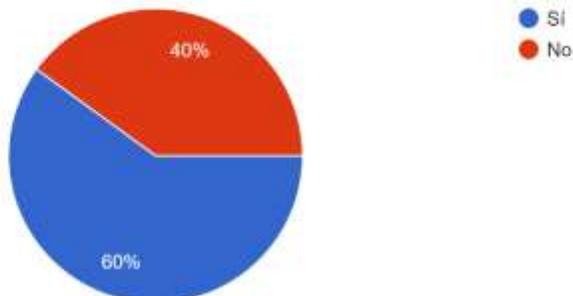
Elaborado por: La Autora

Análisis: De acuerdo con los resultados se refleja que el 60% de los empleados indican que los procedimientos de que realizan SI están bien delimitados y en cambio el 40% restante dicen que NO están bien delimitados los procedimientos que realizan en los puestos de trabajo.

Solución: Es importante definir por escrito los procesos para evitar dificultades y esto se lo hace elaborando un manual de procesos.

Figura 18 Pregunta #7

7. ¿Considera que existe un orden en las actividades en los diferentes puestos de trabajo ?
5 respuestas



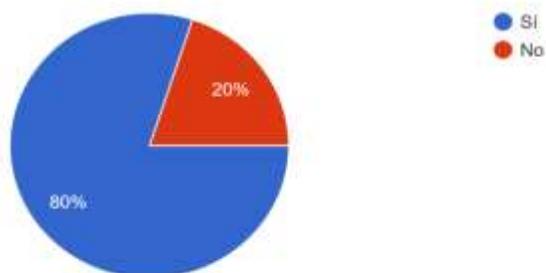
Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis: La gráfica demuestra que el 60% SI consideran un orden adecuado en las actividades que realizan. Mientras que el 40% indican que NO encuentran un orden en las actividades que realizan en los diferentes puestos de trabajo.

Solución: Ordenar las actividades en orden de importancia y requerimiento.

Figura 19 Pregunta #8

8. ¿Considera que los compañeros de trabajo saben los que tienen que hacer?
5 respuestas



Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis: Según las representaciones gráficas, el 80% de los encuestados afirma tener conocimiento sobre lo que deben hacer, pero sus instrucciones no son seguidas, mientras que el otro 20% indica no saber qué hacer en sus puestos de trabajo. En este sentido, resulta crucial documentar las diversas actividades, funciones y procesos para prevenir la burocracia en la empresa.

Solución: Se propone proporcionar información clara a los empleados acerca de sus responsabilidades laborales respectivas.

Figura 20 Pregunta #9

9. ¿Considera usted, que se debe implementar un manual de procesos en la empresa?
5 respuestas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis: Con base en los resultados de la encuesta realizada al personal de AQUACONTROL, el 100% está a favor de la implementación de un Manual de Procesos. Dado este panorama, se destaca la importancia de contar con un Manual de Procesos, según los resultados obtenidos, para brindar apoyo al personal y guiar al negocio hacia el éxito deseado.

Solución: se recomienda desarrollar e implementar un manual de procesos, destacando su relevancia dentro de la empresa para prevenir actividades repetitivas e innecesarias.

Resultado y Análisis

La información recopilada mediante la encuesta, junto con los análisis presentados en gráficos en esta investigación, ofrece un resumen claro y comprensible de los resultados pertinentes para aquellos que revisen el informe.

Al examinar los diversos gráficos, se evidencian algunos inconvenientes en el negocio, ya que actualmente el personal realiza sus funciones de manera empírica, al igual que los procesos en cada puesto de trabajo. En consecuencia, se destaca la importancia de que el negocio AQUACONTROL desarrolle un Manual de Procesos. La elaboración de este manual sería fundamental para optimizar significativamente el tiempo empleado en las funciones, mejorar la productividad y el rendimiento, y permitir que el negocio se posicione como altamente competitivo.

CAPITULO III

Propuesta

Presentación de la propuesta

En el curso de esta investigación y con base en los resultados previamente obtenidos, se propone como solución a la problemática de elaboración de un Manual de Procesos en el negocio AQUACONTROL Quito. Esta medida busca optimizar los tiempos en la ejecución de procesos y funciones, proporcionando una guía clara y sencilla con el objetivo de mejorar el control interno de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un manual de procesos para el negocio AQUACONTROL, con fin de mejorar los procesos del personal.

Objetivos Específicos

- Proporcionar una herramienta de control interno que permita gestionar eficazmente las operaciones en los diferentes puestos de trabajo.
- Optimizar el tiempo empleado en los procesos de desempeño de las actividades y funciones del personal.
- Establecer medidas de supervisión y control para garantizar el correcto desempeño de los empleados.

Justificación de la Propuesta

El Manual de Procesos emerge como una herramienta crucial para establecer políticas que fomenten un control interno eficiente y resulta esencial para las actividades cotidianas y

fundamentales en el entorno empresarial. Facilitará a los empleados realizar sus tareas de manera oportuna.

La elaboración del manual propuesto busca controlar las actividades realizadas en la empresa con el propósito de agilizar los procesos y obtener información adecuada y confiable para respaldar la toma de decisiones gerenciales.

La implementación y uso del Manual de Procesos se llevará a cabo en las próximas contrataciones de personal y se socializará con los empleados que estén trabajando en el momento de su adquisición.

MANUAL DE PROCESOS

El manual de procesos que se presenta a continuación abarca los perfiles de los puestos presentes en el negocio AQUACONTROL, así como los procedimientos para la gestión de la nómina, la adquisición y recepción de mercancía, la venta de productos o servicios y la gestión del cobro de facturas.

También proporciona información sobre los individuos encargados de cada procedimiento y presenta flujogramas que facilitan la organización y ejecución de las actividades correspondientes.

MANUAL DE PROCESOS

NEGOCIO AQUACONTROL



2024

Tabla 1 Manual de funciones Gerente

	AQUACONTROL
	MANUAL DE FUNCIONES
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04/01/2024
Cargo:	Gerente
Objetivo el cargo:	<p>El gerente debe enfocarse en asegurar la supervivencia financiera a corto plazo mediante la eficiente gestión de recursos para garantizar que los ingresos superen los gastos. También es crucial desarrollar y retener clientes a través de estrategias de marketing y atención al cliente. La optimización de recursos, el fomento de un ambiente laboral positivo y la atención a la calidad del producto son fundamentales. Controlar costos, adaptarse a cambios, establecer redes locales y cumplir con regulaciones son clave. La innovación constante y la mejora continua son esenciales, junto con un enfoque en la satisfacción del cliente y la construcción de relaciones locales sólidas.</p>
Perfil del cargo:	<p>Liderazgo efectivo. Habilidades de comunicación. Toma de decisiones estratégicas. Orientación a resultados. Adaptabilidad y flexibilidad. Gestión eficiente de recursos. Orientación al cliente. Capacidad para trabajar en un entorno dinámico y multifuncional.</p>
Elaborado por la autora.	

Tabla 2 Manual de funciones del contador

	AQUACONTROL
	MANUAL DE FUNCIONES
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04/01/2024
Cargo:	Contador
Objetivo el cargo:	<p>El Contador desempeña un papel fundamental en la gestión financiera y contable, asegurando la integridad y precisión de los registros financieros de la empresa. Este profesional se encarga de supervisar y ejecutar tareas contables clave, proporcionando información financiera precisa y oportuna para respaldar la toma de decisiones.</p>
Perfil del cargo:	<p>Conocimientos sólidos en contabilidad y principios financieros. Habilidad para utilizar software contable y herramientas financieras. Precisión y atención al detalle. Conocimiento de la legislación fiscal y regulaciones contables locales. Habilidades analíticas y de resolución de problemas. Comunicación efectiva. Ética profesional y confidencialidad. Adaptabilidad a un entorno de trabajo multifuncional.</p>
Elaborado por la autora.	

Tabla 3 Manual de funciones del vendedor

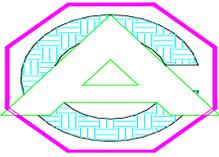
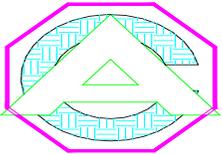
	AQUACONTROL
	MANUAL DE FUNCIONES
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04/01/2024
Cargo:	Vendedor
Objetivo el cargo:	Es responsable de establecer relaciones con los clientes, comprender sus necesidades y ofrecer soluciones que satisfagan esas necesidades, contribuyendo al logro de los objetivos de ventas de la organización.
Perfil del cargo:	<p>Habilidades de comunicación persuasiva.</p> <p>Empatía y habilidades para establecer relaciones.</p> <p>Orientación al logro de objetivos y metas.</p> <p>Adaptabilidad y capacidad para trabajar en un entorno dinámico.</p> <p>Conocimiento profundo de los productos o servicios ofrecidos.</p> <p>Resiliencia y habilidades para manejar la presión.</p> <p>Negociación efectiva.</p> <p>Orientación al cliente y servicio excepcional.</p>
Elaborado por la autora.	

Tabla 4 Funciones de la secretaria

	AQUACONTROL
	MANUAL DE FUNCIONES
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04/01/2024
Cargo:	Secretaria
Objetivo el cargo:	Organizar y coordinar eficientemente las tareas administrativas y de oficina. proporciona apoyo crucial a la dirección y al equipo, asegurando la fluidez de las operaciones diarias y contribuyendo al funcionamiento eficaz de la empresa.
Perfil del cargo:	<p>Habilidades organizativas y de gestión del tiempo.</p> <p>Comunicación efectiva, tanto oral como escrita.</p> <p>Profesionalismo y atención al detalle.</p> <p>Capacidad para manejar múltiples tareas y prioridades.</p> <p>Conocimientos básicos de software de oficina (Microsoft Office).</p> <p>Actitud proactiva y de servicio.</p> <p>Discreción y habilidades para manejar información confidencial.</p>
Elaborado por la autora.	

Tabla 5 Funciones del técnico

	AQUACONTROL
	MANUAL DE FUNCIONES
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 04/01/2024
Cargo:	Técnico de mantenimiento
Objetivo el cargo:	Ser el responsable de llevar a cabo tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y la calidad del agua potable para los usuarios.
Perfil del cargo:	<p>Conocimientos técnicos en sistemas de agua potable.</p> <p>Habilidades de diagnóstico y resolución de problemas.</p> <p>Conocimientos en el uso de herramientas y equipos especializados.</p> <p>Comprensión de normativas y estándares de calidad del agua.</p> <p>Capacidad para trabajar en condiciones diversas y a veces adversas.</p> <p>Orientación a la seguridad en el trabajo.</p> <p>Habilidades de comunicación efectiva.</p> <p>Enfoque proactivo y capacidad para tomar decisiones rápidas en situaciones de emergencia.</p>
Elaborado por la autora.	

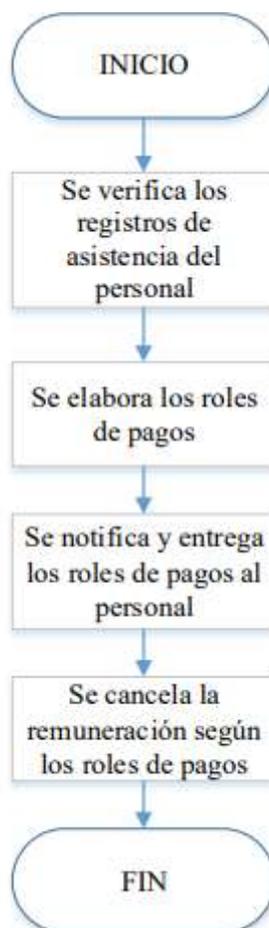
Procesos administrativos

Tabla 6 Pago de nómina

Pasos a seguir	Responsable	Actividades
1	Secretaria	Verificación de registro de asistencia del personal.
2	Contador	Elaboración de roles de pagos de acuerdo a los registros
3	Gerente	Aprobación de roles
4	Contador	Notificación y entrega de rol de pagos al personal.
5	Contador	Cancelación de la remuneración según su rol de pagos.

Elaborado por: la autora

Figura 21 Flujograma de pago de nómina



Elaborado por: La Autora

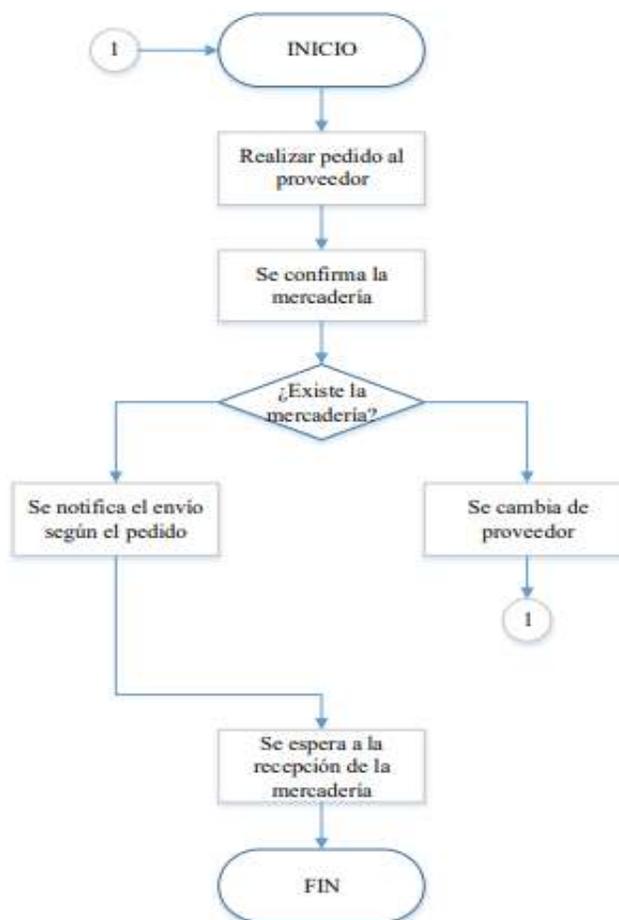
Descripción del proceso pago de nómina

Estos procesos ilustran cómo la secretaria, el contador y el gerente colaboran en la gestión de la asistencia, la elaboración y aprobación de roles de pagos, así como la notificación y entrega de información salarial al personal. Cada paso es esencial para garantizar la precisión y la eficiencia en la administración de la remuneración del personal.

Tabla 7 Adquisición de mercadería

Pasos a seguir	Responsable	Actividades
1	Secretaria	Los pedidos se realizan por llamadas telefónicas hacia los proveedores.
2	Secretaria	Se confirma la mercancía se espera entre 2 – 5 días
3	Secretaria	En caso de no haber la mercancía necesaria se cambia de proveedor.
4	Secretaria	Para el envío de la mercadería esta es cubierta por parte del proveedor.
5	Secretaria	Llegada la mercadería se despacha y almacena.

Elaborado por: la autora

Figura 22 Flujograma de adquisición de mercadería

Elaborado por: La Autora

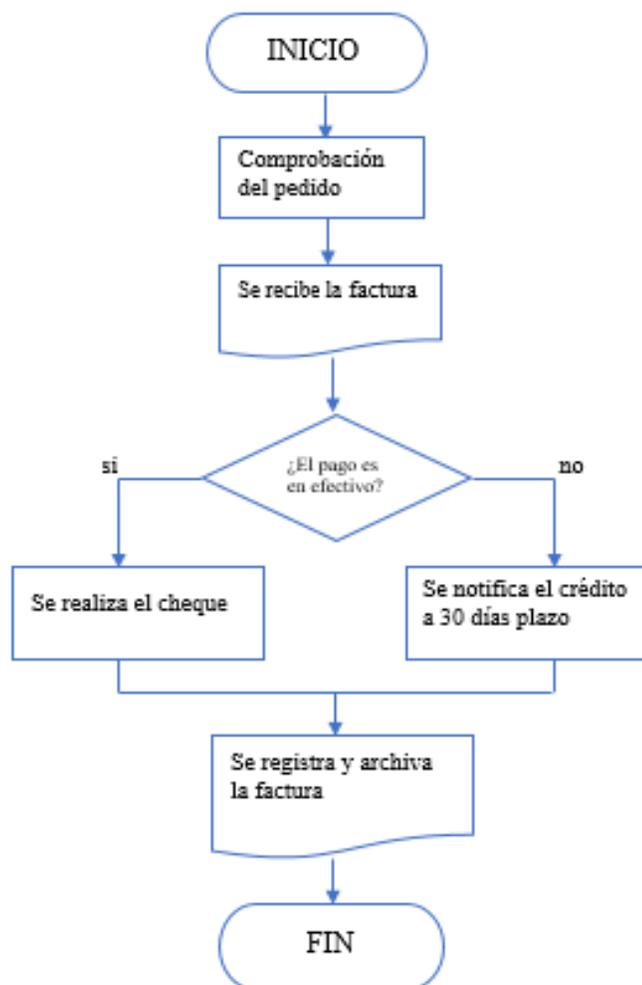
Descripción del proceso adquisición de mercadería

Estos procesos, coordinados por la secretaria desde la generación de pedidos hasta la recepción y almacenamiento de la mercadería, ejemplifican una secuencia de acciones organizadas para garantizar un suministro eficiente y efectivo de productos o servicios por parte de los proveedores.

Tabla 8 Recepción de mercadería

Pasos a seguir	Responsable	Actividades
1	Secretaria	Comprobación del pedido de acuerdo a lo solicitado
2	Secretaria	Se recibe la factura y se elabora la retención.
3	Secretaria	Si la cancelación es en efectivo, se paga por medio de un cheque.
4	Secretaria y técnico	Si la cancelación es a crédito, se notifica el plazo a 30 días para su cancelación.
5	Secretaria y técnico	Se archiva la factura.

Elaborado por: la autora

Figura 23 Flujograma de recepción de mercadería

Elaborado por: La Autora

Descripción del proceso de recepción de mercadería

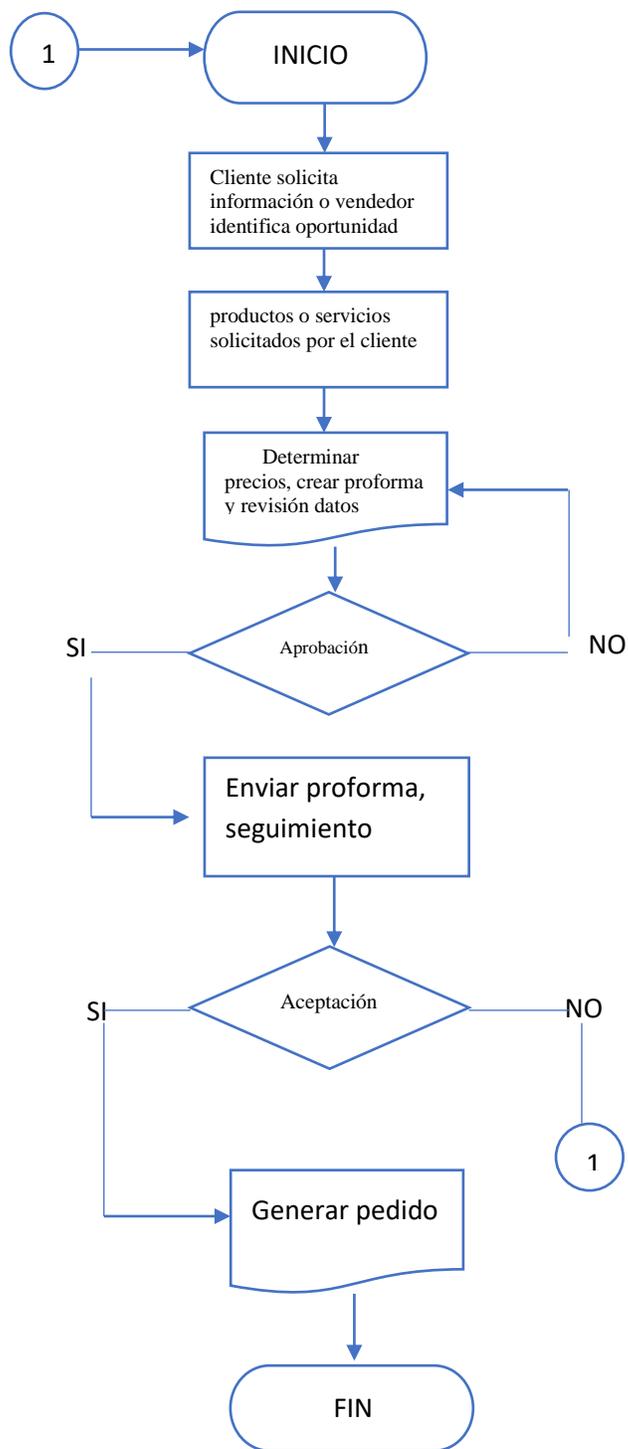
Este proceso, gestionado por la secretaria y en colaboración con el técnico, abarca desde la comprobación del pedido hasta el archivo de la factura, garantizando una gestión eficiente y precisa de los pagos y documentos relacionados

Tabla 9 Venta

Pasos a seguir	Responsable	Actividades
1	Vendedor	Cliente solicita información o vendedor identifica oportunidad de venta
2	Vendedor	Recolecta información detallada sobre los productos o servicios solicitados por el cliente.
3	Vendedor	Determinar precios
4	Vendedor	Crear proforma
5	Vendedor	Revisión de datos
6	Gerente	Aprobación interna
7	Vendedor	Enviar proforma al cliente
8	Vendedor	Seguimiento
9	Vendedor	Aceptación
10	Vendedor	Generar pedido

Elaborado por: la autora

Figura 24 Flujo de Venta



Fuente: elaborado por la autora

Descripción del proceso venta

Este proceso de ventas, desde la identificación de la oportunidad hasta la generación del pedido, se caracteriza por una secuencia organizada de pasos que involucran al vendedor y, en un punto específico, requieren la aprobación del gerente para garantizar la coherencia y el cumplimiento de políticas internas.

Tabla 10 Cobro de factura

Pasos a seguir	Responsable	Actividades
1	Vendedor	Generación de factura
2	Vendedor	Registro de Factura
3	Vendedor	Envío de factura de cliente
4	Contador	Recordatorio de pago
5	Contador	Recepción de pago
6	Contador	Confirmación de pago
7	Contador	Seguimiento de pagos pendientes
8	Contador	Registro de pagos parciales

Elaborado por: la autora

Figura 25 Flujograma de Cobro

Elaborado por: la autora

Descripción del proceso cobro de factura

Este proceso, que comprende desde la generación de la factura hasta el seguimiento de pagos pendientes, se caracteriza por una colaboración entre el vendedor y el contador. La secuencia de pasos garantiza un flujo ordenado y eficiente en la gestión de las transacciones financieras con los clientes.

Conclusiones:

Una vez concluido el presente proyecto de titulación, se desprende las siguientes conclusiones:

- Dentro de las necesidades se establece como prioridad elaborar un Manual de Procesos para AQUACONTROL ubicada en la ciudad de Quito, el propósito fundamental será que la administración ponga en ejecución cada uno de los procesos en las áreas que tiene el negocio.
- El Manual de Procesos ha delineado las competencias, así como las funciones que deben cumplir cada uno de los miembros de la organización para lograr un mejor desempeño de las actividades que realiza el personal.
- Hay que destacar la importancia del Manual de Procesos como herramienta para la gestión de los procesos que lleva a cabo AQUACONTROL en la que se establecen las políticas y procedimientos para la toma de decisiones gerenciales.
- El Manual de Procesos concibió competencias y habilidades en función del perfil de puestos por áreas promoviendo el desarrollo profesional para lograr eficiencia laboral que se plasme en rentabilidad para AQUACONTROL.
- Dentro del Manual de Procesos se ha adherido flujogramas para tener un panorama claro de cada uno de los procesos por área y que permitan a la administración establecer los cuellos de botella donde debe aplicar mejora continúa involucrando a todos los miembros de la AQUACONTROL.

Recomendaciones

De las conclusiones dadas se deriva las siguientes recomendaciones:

- Elaborar e implementar el Manual de Procesos para AQUACONTROL ubicada en la ciudad de Quito, a fin de lograr que la administración ponga en ejecución cada uno de los procesos en las áreas que tiene el negocio.
- Aplicar el Manual de Procesos como herramienta de gestión de procesos que lleva a cabo AQUACONTROL para fortalecer las políticas y procedimientos con miras a la toma de decisiones gerenciales.
- Aplicar periódicamente actualizaciones al Manual de Procesos para conectar con las exigencias de los negocios modernos en cuanto a competencias y habilidades para tener personal eficiente y acorde a las exigencias de un mundo competitivo.
- Dentro del Manual de Procesos se ha adherido flujogramas para tener un panorama claro de cada uno de los procesos por área y que permitan a la administración establecer los cuellos de botella donde debe aplicar mejora continúa involucrando a todos los miembros de AQUACONTROL.
- AQUACONTROL debería evaluar la posibilidad de incorporar tecnología de punta que faciliten la gestión y actualización del Manual de Procesos, asegurando accesibilidad y utilidad económica dentro del diario quehacer.

Webgrafía

(s.f.).

Concepto. (2018). Obtenido de <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>

Diario del Exportador. (2024). Obtenido de https://www.diariodelexportador.com/2017/08/analisis-foda-definicion-y-estrategias.html#google_vignette

Edictorial Etecé. (2016-2024). *Enciclopedia Humanidades*. . Obtenido de <https://humanidades.com/analisis-foda/>

Google. (2023). Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1081339,-78.4699519,18z?hl=es&entry=ttu>

Grupo Milenio. (enero de 2024). *Milenio*. Obtenido de <https://www.milenio.com>

Hernández, F. y. (2003). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf

Impulsa Popular. (2023). *Impulsa Popular*. Obtenido de <https://impulsapopular.com/>
<https://impulsapopular.com>

Jervis, T. M. (2017). Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Desktop/Nueva%20carpeta/Entrevista%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>

JIMÉNEZ, F. (2019). *cegid Ekon*. Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/estrategias-dafo-analisis-accion/>

miro. (2021). *MIRO*. Obtenido de <https://miro.com>

Moya, D. P. (2024). *GESTIONAR FACIL*. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/matriz-foda/>

ANEXOS

Carta de autorización



AQUACONTROL

Fabricamos: SCI, Saunas, turcos, Tableros de Control para motores, Instalación y
Mantenimiento de Equipos Hidroneumáticos - Piscina - Hidromasajes - Calderos - Paneles Solares, etc.
RUC: 1705952750-001 DIRECCIÓN: AV. AMAZONAS Y AZUAY, EDIF. COPLADI - TELF.: 0989586035 - 0989213307

Quito, 10 de enero del 2024

A quien corresponda

Presente:

AUTORIZACIÓN

Yo Bolívar Salazar como representante de AQUACONTROL con RUC: 1705952750001 mediante el presente autorizo que la Srta. Daysi Salazar con número de cedula: 1720732773 realice el trabajo de investigación dentro del negocio, para la elaboración de un manual procesos como proyecto de titulación.

Esta autorización permite el acceso a la documentación que necesite para el mismo.

Agradecemos la atención prestada a la presente.

ATENTAMENTE

Bolívar Salazar
Ci: 1705952750

RUC del negocio

Consulta de RUC

RUC
1705952750001

Razón social
SALAZAR SAAVEDRA BOLIVAR DANIEL

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

FABRICACIÓN DE PARTES DE:
GENERADORES, MOTORES Y
TRANSFORMADORES.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1994-01-02	2021-03-24		2000-05-08