



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**

**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN  
POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL,  
UBICADA EN QUITO.**

**AUTOR: TANIA PAOLA TAIMAL MONTEROS**

**TUTOR: ING. MICHAEL FEITÓ CESPÓN, PhD**

**QUITO, 2019**

# DECLARACIÓN JURAMENTADA



Factura: 003-002-000127750



20191701004P00974



NOTARIO(A) ROMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA  
 NOTARÍA CUARTA DEL CANTON QUITO  
 EXTRACTO

Escritura N°:		20191701004P00974					
ACTO O CONTRATO:							
DECLARACIÓN JURAMENTADA PERSONA NATURAL							
FECHA DE OTORGAMIENTO:		7 DE FEBRERO DEL 2019, (11:24)					
OTORGANTES							
				OTORGADO POR			
Persona	Nombres/Razón social	Tipo interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que le representa
Natural	TAIMAL MONTEROS TANIA PAOLA	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1720079084	ECUATORIANA	COMPARECIENTE	
A FAVOR DE							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que representa
UBICACIÓN							
Provincia		Cantón		Parroquia			
PICHINCHA		QUITO		MARISCAL SUCRE			
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:							
OBJETO/OBSERVACIONES:							
CUANTÍA DEL ACTO O CONTRATO:		INDETERMINADA					

NOTARIO(A) ROMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA  
 NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN QUITO

Notaría Cuarta del Distrito Metropolitano de Quito  
Dr. Rómulo Josefito Pallo Q.  
Notario



1 ....rio  
2 N° Escritura: 20191701004P00974  
3 N° Factura: 003-002-000127750  
4  
5  
6

7 **DECLARACION JURAMENTADA**

8 **OTORGADA POR:**

9 TANIA PAOLA TAIMAL MONTEROS

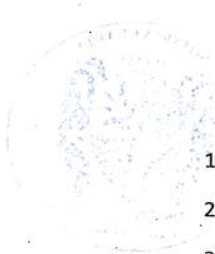
10 **CUANTIA: INDETERMINADA**  
11

12 DI: 2 COPIAS  
13

14 &&&BDQ&&&  
15  
16  
17

18 En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, Capital de la  
19 República del Ecuador, hoy siete de febrero del año dos mil  
20 diecinueve, ante mí, DOCTOR ROMULO JOSELITO PALLO  
21 QUISILEMA, NOTARIO CUARTO DEL CANTON QUITO,  
22 comparece con plena capacidad, libertad y conocimiento, a  
23 la celebración de la presente escritura; la señorita TANIA  
24 PAOLA TAIMAL MONTEROS. La compareciente declara ser  
25 de nacionalidad ecuatoriana, de estado civil soltera, de  
26 ocupación estudiante, domiciliada en la siguiente dirección:  
27 Barrio Quintana, Calle Tercera N cincuenta y ocho guion  
28 dieciséis, con número de teléfono: cero nueve nueve ocho

*Notaría Cuarta del Distrito Metropolitano de Quito*  
*Dr. Rómulo José Pallo Q.*  
*Notario*



1 cero cero ocho seis uno tres, legalmente capaz para  
2 contratar y obligarse, a quien de conocer doy fe; en virtud  
3 de haberme exhibido sus documento de identificación, y  
4 autorizado por la compareciente para descargar el  
5 Certificado Electrónico de Datos de Identidad del Sistema  
6 Nacional de Identificación Ciudadana del Registro Civil,  
7 cuya copia fotostática debidamente certificada por mí,  
8 agrego a esta escritura como documento habilitante.  
9 Advertida, así como examinada de forma aislada y  
10 separada, de que comparece al otorgamiento de esta  
11 escritura sin coacción, amenazas, temor reverencial,  
12 promesa o seducción me pide que eleve a escritura pública  
13 la siguiente declaración juramentada: Yo, TANIA PAOLA  
14 TAIMAL MONTEROS, portador de la cédula de ciudadanía  
15 número: uno siete dos cero cero siete nueve cero ocho  
16 cuatro, declaro bajo juramento: que he realizado la tesis  
17 para obtener el título de INGENIERA EN GESTION  
18 EMPRESARIAL de la Universidad Metropolitana del  
19 Ecuador; declarando que soy la autora del tema inédito  
20 DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE  
21 GESTION POR PROCESOS EN LA EMPRESA E&G  
22 SEGURIDAD INTEGRAL UBICADA EN QUITO. Mismo que  
23 no es copia ni imitación de ninguna otra de este tipo o  
24 materia. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la  
25 verdad".- **HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN.**- Para la  
26 celebración y otorgamiento de la presente escritura se  
27 observaron todos los preceptos legales que el caso requiere,  
28 y leída que le fue la misma por mí, el Notario a la

*Notaría Cuarta del Distrito Metropolitano de Quito*  
*Dr. Rómulo Josecito Pallo Q.*  
*Notario*



1 centímetros con calle Chimborazo y la superficie total de novecientos ochenta y siete  
 2 coma dos decímetros cuadrados, adquirió la Cabaña Número Dos con su Alícuota  
 3 sobre el terreno y bienes comunales equivalentes al cincuenta por ciento, conforme  
 4 la declaratoria de Propiedad Horizontal, del lote número ciento veinte y uno B de la  
 5 Urbanización La Colina, parroquia Sangolquí, Cantón Rumíñahui, Provincia de  
 6 Pichincha. Inmueble que se halla circunscrito dentro de los siguientes linderos  
 7 generales son.- NORTE: en treinta y tres metros con veinte centímetros con lote  
 8 ciento veinte y uno guion A; SUR: En cuarenta y ocho metros con noventa  
 9 centímetros con calle Loja; ESTE: En treinta y cuatro metros, coma cincuenta  
 10 centímetros con calle Chimborazo; Oeste: En diecinueve metros con cincuenta  
 11 centímetros con lote número ciento veinte y dos, con una superficie de novecientos  
 12 ochenta y siete con cero dos decímetros cuadrados b) Mediante escritura pública  
 13 otorgada el veinte y siete de marzo de mil novecientos noventa, ante el notario Dr.  
 14 Eduardo Echeverría Vallejo e inscrito el veinte y siete de julio de mil novecientos  
 15 noventa se declara en Propiedad Horizontal el bien antes mencionado en CABAÑA  
 16 UNO equivalente al cincuenta por ciento; Y, CABAÑA DOS equivalente al cincuenta  
 17 por ciento; TERCERA.- COMPRAVENTA.- Con los antecedentes expuestos, el señor  
 18 EDGAR RENE YANEZ RUIZ, soltero, vende a favor de la señorita MARIELA DEL  
 19 CARMEN NOBOA JARA, soltera, La Cabaña Número DOS (2) detallado en la cláusula  
 20 de antecedentes, cuyos linderos singulares son: POR EL NORTE: En ocho coma  
 21 noventa metros estacionamiento; SUR: En ocho coma noventa metros, jardín, ESTE.  
 22 En doce coma sesenta metros, jardín y acceso; OESTE: En doce coma  
 23 sesenta metros jardín; ARRIBA: En ochenta y tres coma cuarenta y cuatro metros  
 24 cuadrados altillo de la cabaña; y, ABAJO: En ciento doce coma catorce metros  
 25 cuadrados piso de la cabaña. AREA TOTAL DEL TERRENO: **NOVECIENTOS**  
 26 **OCHENTA Y UNO COMA TREINTA SEIS METROS CUADRADOS; SUPERFICIE**  
 27 **DE LA CONSTRUCCION: CIENTO NOVENTA Y CINCO COMA CINCUENTA**  
 28 **Y OCHO METROS CUADRADOS. CUARTA.- PRECIO.-** El justo precio

*Notaría Cuarta del Distrito Metropolitano de Quito*  
*Dr. Rómulo Josefito Pallo Q.*  
*Notario*

1 que acuerdan las partes es la cantidad de SESENTA MIL DOLARES AMERICANOS  
2 (USD 60.000,00), que el comprador lo paga en efectivo, de contado y en moneda de  
3 curso legal, los vendedores declaran haber recibido el valor constante a su entera  
4 satisfacción sin tener que hacer ningún reclamo posterior por este ni por ningún  
5 otro concepto. QUINTA.- TRANSFERENCIA DE DOMINIO.- El vendedor transfiere  
6 en favor del comprador el dominio y posesión del inmueble materia de la presente  
7 escritura que hoy se vende con todas sus entradas y salidas, usos, costumbres,  
8 servidumbres activas y pasivas y más derechos reales que le son anexas, sin reserva  
9 de ninguna naturaleza y declaran además que sobre el bien que se vende, no pesa  
10 gravamen alguno conforme se desprende del certificado de gravamen que sirve de  
11 habilitante, sin embargo de lo cual los vendedores quedan sujetos al saneamiento  
12 por evicción de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil Vigente. SEXTA.-  
13 GASTOS.- Todos los gastos que demande la presente escritura pública, hasta su  
14 inscripción será de cuenta exclusiva del comprador a excepción de las Utilidades y  
15 Plusvalía que de haberla será de cuenta de los vendedores. SÉPTIMA.-  
16 ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el total contenido de la presente  
17 Escritura pública por estar de acuerdo a sus intereses, quedando facultado el  
18 comprador para inscribir este título en el Registro de la Propiedad por sí mismo o  
19 por intermedio de terceras personas. OCTAVA.- DOMICILIO.- Para todos los efectos  
20 que se deriven de la presente Escritura pública las partes renuncian fuero  
21 y domicilio y se someten a los Jueces del Cantón Quito, al trámite  
22 Sumario o Ejecutivo a elección de la parte actora. NOVENA.- La compradora  
23 declara conocer que el bien materia de la presente escritura está sometido al  
24 régimen de propiedad horizontal y se somete al mismo. Usted Señor Notario, se  
25 dignará agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez de este  
26 instrumento público. **HASTA AQUÍ LA MINUTA.** La misma que queda elevada a  
27 escritura pública con todo su valor legal. Los comparecientes ratifican la minuta  
28 inserta, la misma que se encuentra firmada por el Dr. Telmo Socasi, con matrícula

*Notaría Cuarta del Distrito Metropolitano de Quito*  
*Dr. Rómulo Joselito Pallo Q.*  
*Notario*



1 compareciente, aquella se ratifica en la aceptación de su  
2 contenido y firma conmigo; se incorpora al protocolo de esta  
3 Notaría la presente escritura, de todo lo cual doy fe.-

4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28



*Tania Paola Taimal Monteros*  
**TANIA PAOLA TAIMAL MONTEROS**  
C.C. 1720079084

*Dr. Rómulo Joselito Pallo Quisilema*  
**DR. RÓMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA**  
**NOTARIO CUARTO DEL CANTÓN QUITO**

El Nota...

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1720079084

Nombres del ciudadano: TAIMAL MONTEROS TANIA PAOLA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/SANTA PRISCA

Fecha de nacimiento: 14 DE ENERO DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: TAIMAL MEJIA SEGUNDO E

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MONTEROS RAMONA BEATRIZ

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 16 DE AGOSTO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 7 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: ROMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA - PICHINCHA-QUITO-NT 4 - PICHINCHA - QUITO

N° de certificado: 191-196-23890



191-196-23890

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACION Y CEDULACION

Nº 172007908-4

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
TAIMAL MONTEROS TANIA PAOLA  
LUGAR DE NACIMIENTO  
PICHINCHA QUITO  
SANTA PRISCA  
FECHA DE NACIMIENTO 1986-01-14  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO MUJER  
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCION SUPERIOR PROFESION/OCCUPACION ESTUDIANTE V4343V3442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE TAIMAL MEJIA SEGUNDO E

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE MONTEROS RAMONA BEATRIZ

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION QUITO 2018-08-16

FECHA DE EXPIRACION 2028-08-16

NOTARIA CUARTA B.D.Q.

M.Sc. Rómulo Joselito Pallo Q.

DIRECTOR GENERAL

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

004 JUNTA Nº

004 - 010 NÚMERO

1720079084 CÉDULA

TAIMAL MONTEROS TANIA PAOLA APELLIDOS Y NOMBRES

PICHINCHA PROVINCIA  
QUITO CANTÓN  
SAN ISIDRO DEL INCA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
ZONA: 3




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CITADANÍA

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTA E DE LA JURV

NOTARIA CUARTA CANTON QUITO

RAZON: De conformidad con lo dispuesto en el Art. 18.E de la L.y Notarial CERTIFICO que la FOTOCOPIA es IGUAL a documento ORIGINAL que se me exhibió y se devolvió En

Quito, a 07 FEB 2019

M.Sc. Rómulo Joselito Pallo Q.

NOTARIO CUARTO



Se Otorgó ante mí, en fe de ello confiero esta SEGUNDA COPIA CERTIFICADA DE LA ESCRITURA DE DECLARACIÓN JURAMENTADA otorgada por la señorita TANIA PAOLA TAIMAL MONTEROS. Debidamente firmada y sellada en Quito, el mismo día de su celebración.

DOCTOR ROMULO JOSELITO PALLO QUISILEMA  
NOTARIO CUARTO DEL CANTÓN QUITO

## CERTIFICADO DEL ASESOR

El Ing.: Michael Feitó., en calidad de docente tutor del trabajo de investigación indica:

Que el trabajo de investigación para obtener el título de ingeniero en Gestión Empresarial cuyo tema es **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL, UBICADA EN QUITO.”** Elaborado por Tania Paola Taimal Monteros, trabajo que ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que continúe con el proceso de graduación de acuerdo con el reglamento de la Universidad Metropolitana del Ecuador.

**Atentamente**



---

Ing. Michael Feitó Cespón, PhD.


**TUTOR**

## CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Tania Paola Taimal Monteros, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador, declaro en forma voluntaria y libre que el presente trabajo de investigación cuyo tema es: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL, UBICADA EN QUITO.”**, así mismo las expresiones vertidas son autoría total del compareciente, la misma que se ha realizado en base a recopilación de información, consulta de textos, internet y en el campo.

Como consecuencia asumo las responsabilidades de la originalidad del estudio, y el cuidado al remitente a las fuentes bibliográficas que han servido para sustentar la información y sus contenidos.

**Atentamente**



Tania Paola Taimal Monteros

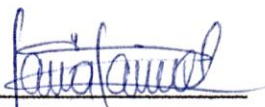
1720079084

## CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación con el tema: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL, UBICADA EN QUITO.”**, del autor Tania Paola Taimal Monteros, quien manifiesta en forma libre y voluntaria lo siguiente:

“Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Metropolitana del Ecuador y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.”

**Atentamente**



Tania Paola Taimal Monteros

1720079084

## DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecida, mis padres Eusebio y Beatriz me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo de titulación.

A mis hermanos Oscar y Caro por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento de mi vida gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi hijo Didier por ser la fuente de mi esfuerzo y todas las energías requeridas en este trabajo, gracias por ser el motor de mi vida, por ser ese motivo por el cual sigo de pie en esta vida, posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí.

Como en todos mis logros, en este has estado presente.

Tania Paola Taimal Monteros

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

El esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, el amor que invierten sus padres en sus hijos. Gracias a mis padres son quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a Eusebio Taimal y Beatriz Monteros, mi mayor inspiración, gracias a mis padres he concluido con mi mayor meta.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Metropolitana, a toda la Facultad de Gestión Empresarial, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que forman parte de la Empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su prestigiosa institución.

Tania Paola Taimal Monteros

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	II
CERTIFICADO DEL ASESOR.....	X
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA .....	XI
CESIÓN DE DERECHOS .....	XII
DEDICATORIA.....	XIII
AGRADECIMIENTO.....	XXIV
ÍNDICE.....	XV
Índice de figura.....	XVIII
Índice de tablas.....	XIX
RESUMEN EJECUTIVO .....	XX
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	2
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
Delimitación del problema .....	5
OBJETIVOS.....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos .....	5
FUNDAMENTACIÓN .....	5
Fundamentación contextual.....	5
Fundamentación legal.....	8
Fundamentación teórica.....	9
MARCO METODOLÓGICO .....	18

Enfoque de investigación.....	18
Tipo de investigación.....	19
Instrumento de investigación.....	19
Entrevista a profundidad.....	19
Fases de la entrevista .....	20
Fuentes de recopilación de Información.....	21
<input type="checkbox"/> Fuentes primarias:.....	21
Validez del instrumento de investigación.....	21
Método de Agregados Individuales .....	22
<input type="checkbox"/> Fuentes secundarias: .....	26
CAPÍTULO I.....	27
1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL.....	27
1.4. Organigrama .....	30
1.5. Diagnóstico de la situación problemática.....	31
1.5.1. Entrevista al Área Administrativa.....	32
1.5.2. Entrevista al área de asesoría .....	33
1.5.3. Entrevista al área técnica /mantenimiento.....	34
1.5.4. Validación del instrumento (Entrevistas).....	35
1.5.5. Resultados del diagnóstico.....	35
CAPÍTULO II .....	37
2. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL.....	37
2.1. Mapa de procesos .....	37
2.1.1. Procesos Gobernantes o Estratégicos.....	39
2.1.2. Procesos Sustantivos.....	40



2.1.3. Procesos Adjetivos - Apoyo.....	43
2.2. Inventario y codificación de procesos identificados de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.....	46
2.3. Manuales de procesos.....	48
2.3.1. Manuales de procesos gobernantes / estratégicos.....	48
2.3.2. Manuales de procesos sustantivos/ agregadores de valor.....	55
2.3.3. Manuales de procesos adjetivos / soporte.....	61
2.4. Catálogo de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL .....	66
2.5. Cronograma de implementación.....	66
2.6. Indicadores de gestión .....	69
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES .....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS.....	76
Anexo 1 Formato de validez de expertos .....	76
Anexo 2: Formato de levantamiento de información / Manual de procesos .....	77
Anexo 3 Manuales de procesos .....	80
Anexo 4 Catálogo de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.....	81

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Justificación del Proyecto .....	3
Figura 2 Árbol de problemas .....	4
Figura 3 Clasificación de Procesos.....	13
Figura 4 Fases de levantamiento de procesos.....	18
Figura 5 Mapa de Ubicación de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.....	28
Figura 6 Organigrama de E&G SEGURIDAD INTEGRAL .....	30
Figura 7 Mapa de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL .....	38
Figura 8 Procesos Gobernantes / Estratégicos.....	39
Figura 9 Procesos Sustantivos – Asesoría en salud y seguridad ocupacional.....	40
Figura 10 Procesos Sustantivos – Gestión en sistema contra incendios .....	41
Figura 11 Procesos sustantivos – Gestión de ventas .....	42
Figura 12 Procesos sustantivos – Gestión de post venta .....	43
Figura 13 Procesos adjetivos – Gestión administrativa contable. ....	44
Figura 14 Procesos Adjetivos – Gestión de talento humano .....	45
Figura 15 Procesos Adjetivos – Gestión logística.....	46
Figura 16 Diagrama de flujo del proceso plan operativo .....	54
Figura 17 Diagrama de flujo de proceso reglamento de higiene y seguridad .....	60
Figura 18 Diagrama de flujo del procesos vinculación del personal.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Simbología de diagramación.....	15
Tabla 2 Validación Informante Clave 1 .....	23
Tabla 3 Informante Clave 2.....	24
Tabla 4 Informante Clave 3.....	25
Tabla 5 Productos y servicios comercializados.....	29
Tabla 6 Entrevista al área administrativa .....	32
Tabla 7 Entrevista al área de asesoría.....	33
Tabla 8 Entrevista al área técnica /mantenimiento.....	34
Tabla 12 Resultados de entrevistas .....	35
Tabla 13 Inventario y codificación de los procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL .....	47
Tabla 14 Descripción del proceso .....	53
Tabla 15 Descripción del proceso .....	59
Tabla 16 Descripción del proceso .....	64
Tabla 17 Cronograma de implementación .....	68
Tabla 18 Indicadores de Gestión – Procesos Gobernantes.....	69
Tabla 19 Indicadores de Gestión – Procesos sustantivos .....	70
Tabla 20 Indicadores de Gestión - Procesos Adjetivos .....	71

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL es una sociedad civil creada en base a un emprendimiento forjado por la sociedad entre Marco Ramírez, Ingeniero Industrial y el Técnico Benito Gallegos, quienes deciden potenciar ambas competencias profesionales, es así que constituyen la empresa, ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Cochapamba, Barrio San Vicente.

E&G SEGURIDAD INTEGRAL está dedicada a dos líneas importantes que son:

- Distribución, venta, recarga y mantenimiento de todo tipo de equipos contra incendio.
- Gestión de Seguridad y Salud ocupacional.

La empresa posee personal capacitado en el ámbito de asesoría y técnica más no posee un modelo de gestión que garantice la calidad y efectividad de los productos y servicios ofertados, De esta manera la Empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL decide establecer el diseño e implementación de un modelo de gestión por procesos en cada una de sus áreas con el afán de optimizar sus recursos y estandarizar los procesos, para de esta forma ofertar productos y servicios de calidad logrando así la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo del presente proyecto se determina los siguientes capítulos a desarrollar:

El primer capítulo en el que se realiza el análisis situacional de la empresa en base a la recolección de información, la cual es proporcionada por cada uno de los ejecutores responsables del proceso.

El segundo capítulo que corresponde a la creación del modelo de gestión por procesos que permite el desarrollo de flujogramas y manuales de proceso el cual se complementa con el cronograma de implementación la Gestión por Procesos en la empresa.

**Palabras claves:** Sistema de gestión, mapa de procesos, cadena de valor, estandarización, implementación.

## **ABSTRACT**

The company E & G SEGURIDAD INTEGRAL is a civil society created on the basis of a venture forged by the company between Marco Ramírez, Industrial Engineer and Benito Gallegos Technician, who decide to promote both professional skills, that is how they constitute the company, located in the Province of Pichincha, Quito Canton, Cochapamba Parish, San Vicente District.

E & G INTEGRAL SECURITY is dedicated to two important lines that are:

- Distribution, sale, recharge and maintenance of all types of fire fighting equipment.
- Occupational Health and Safety Management.

The company has staff trained in the field of advice and technical but does not have a management model that guarantees the quality and effectiveness of the products and services offered, In this way the company E & G INTEGRAL SECURITY decides to establish the design and implementation of a model of process management in each of its areas with the aim of optimizing their resources and standardizing processes, in order to offer quality products and services, thereby achieving customer satisfaction.

For the development of this project, the following chapters to be developed are determined:

The first chapter in which the situational analysis of the company is carried out based on the collection of information, which is provided by each of the executors responsible for the process.

The second chapter corresponds to the creation of the Process Management Model that allows the development of flowcharts and process manuals which is complemented with the implementation schedule of Process Management in the company.

**Keywords:** Management system, process map, value chain, standardization, implementation.

## INTRODUCCIÓN

En los años 90 las compañías occidentales se convencen de que para obtener ventajas sostenibles no basta simplemente con reformular la estrategia; es esencial disponer de los procesos que permitan implementar la estrategia de forma efectiva.

La presión competitiva no es la principal razón, el principal ímpetu de la gestión orientada a procesos proviene de los clientes, de sus crecientes exigencias de calidad, rapidez y mejor información. Ello requiere, además, de disponer de productos diferenciales, de aplicar procesos efectivos y eficientes en términos de abastecimiento, producción, marketing, venta y de soporte. La innovación en la gestión de los procesos pasa a ser tan importante como la propia innovación en producto.

La orientación a procesos proporciona un sistema de gestión con indicadores y facilita la toma de decisiones basada en datos fiables. Permite la asignación equilibrada de recursos a las actividades. En términos simples, un proceso es un conjunto estructurado de actividades para producir un resultado concreto para un cliente o mercado. Implica un fuerte énfasis en cómo se realiza el trabajo en una organización frente a un enfoque por producto, cuyo énfasis está en el que se produce.

La gestión orientada a procesos incluye aspectos de estructura, enfoque, medición y responsabilidad sobre procesos y clientes.

El objetivo de la gestión orientada a procesos es mejorar el resultado económico, bien sea por los mayores ingresos derivados de unos clientes más fieles y satisfechos, o por un mejor ajuste en la necesidad de recursos, adoptar un programa de gestión orientada a procesos implica un compromiso con su mejora, y para ello es necesaria su medición sistemática.

De esta manera la Empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL decide establecer el diseño e implementación de un modelo de gestión por procesos en cada una de sus áreas con el afán de optimizar sus recursos y estandarizar los procesos para de esta forma ofertar productos y servicios de calidad logrando así la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo del presente proyecto se determinarán los siguientes capítulos a desarrollar:

El primer capítulo en el que se realiza el análisis situacional de la empresa en base a la recolección de información, la misma que es proporcionada por cada uno de los ejecutores, responsables del proceso.

El segundo capítulo que corresponde a la creación del Modelo de Gestión por Procesos que permite el desarrollo de flujogramas y manuales de proceso el cual se complementa con el cronograma de implementación la Gestión por Procesos en la empresa.

## **ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

E&G SEGURIDAD INTEGRAL es una organización que nace de la idea de dos personas expertas en el tema de seguridad y salud ocupacional, el aporte es tanto práctico, teórico y documental, la empresa maneja dos líneas importantes que son:

- Distribución, venta, recarga y mantenimiento de todo tipo de equipos contra incendio.
- Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

E&G SEGURIDAD INTEGRAL tiene como objetivo brindar el asesoramiento necesario y adecuado en cada campo, ofreciendo soluciones confiables, económicas y eficientes que esté al alcance de los clientes, la fortaleza de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL es contar con personal especializado, con amplia experiencia y sobre todo con equipos de primera calidad en temas de mantenimiento.

La entidad no solo puede asegurar su estabilidad y efectividad por su fortaleza en temas de mantenimiento y asesoría, los socios reconocen que tienen una falencia en el tema administrativo y organizacional, es por ello que se propone el desarrollo de un modelo de Gestión por Procesos, el cual se expone por etapas permitiendo obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa, en lo económico se evitan sobrecostos, se reducirán las fallas por reproceso, confusión en perfiles y actividades a cargo de cada uno de sus empleados, así mismo mejora la eficiencia y optimiza el proceso, permitiendo suministrar mejores condiciones y ambiente de trabajo en las áreas de la empresa y mejorando la satisfacción y contra tiempos del cliente.



**Figura 1 Justificación del Proyecto**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

**Fuente:** (Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo., 2013)

En la figura N° 1 se observa el objetivo de la investigación que es: diseño e implementación de un modelo de gestión por procesos para la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, ubicada en Quito, el proyecto de titulación tributa a la línea de investigación de la carrera Gestión Empresarial en las líneas de emprendimiento, productividad y competitividad, además tributa a las PYMES en el Distrito Metropolitano de Quito y a las líneas de investigación de la Universidad Metropolitana del Ecuador en referencia con el código de producción artículo N°4 de la matriz productiva en las zonas 2 y 9.

## **SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La situación problemática y actual de la empresa en base a reuniones e información proporcionada por directivos de la empresa se ha podido destacar que E&G SEGURIDAD INTEGRAL tiene una



administración de tipo empírica con procedimientos para cada una de sus áreas que no están establecidos en un manual que permitan llevar un control adecuado para sus procesos.

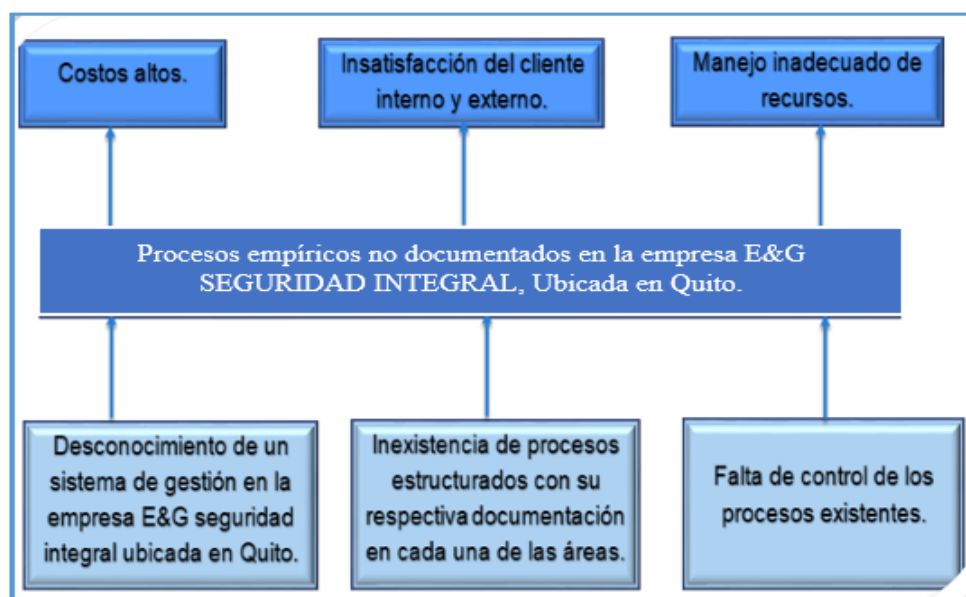
Esta administración empírica hace que la empresa realice en cada una de sus áreas tareas que generan doble trabajo o la repetición de procesos que dan como resultado pérdida de tiempo, recursos y la insatisfacción del cliente.

Por lo antes mencionado se hace necesario llevar a cabo el diseño e implementación de un modelo de Gestión por procesos, mitigando los errores, contratiempos y la insatisfacción latente del cliente interno y externo de la empresa, y de esta manera garantizar la sostenibilidad de la organización y la solución a la situación problemática que presenta.

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El diseño e implementación de un modelo de Gestión por Procesos ayuda al control de los procesos, evitando la repetición de actividades, contratiempos e insatisfacción del cliente interno y externo de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL?

En la figura N°2 se representa el árbol de problemas de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, el cual está compuesto por el problema principal del proyecto de investigación, con causas y efectos de los inconvenientes y contratiempos más relevantes que posee la empresa.



**Figura 2** Árbol de problemas  
Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros

## **Delimitación del problema**

El proyecto está delimitado de la siguiente manera. Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Cochapamba, Barrio San Vicente.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Desarrollar un modelo de gestión por procesos en las áreas existentes de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, ubicada en Quito.

### **Objetivos específicos**

1. Realizar un análisis situacional de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.
2. Diseñar un modelo de Gestión por Procesos y crear un cronograma de implementación para la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

## **FUNDAMENTACIÓN**

### **Fundamentación contextual**

En la presente investigación se recopila diversa información de fuentes secundarias, las cuales ayudan al desarrollo de las etapas del proyecto de titulación, brindando puntos de partidas para el buen desempeño y alcance de los objetivos propuestos, la información se extrae de la biblioteca de la Universidad Metropolitana, son investigaciones similares que sustenta la fundamentación contextual del proyecto a continuación se citan dos investigaciones:

Según (Rosero & Godoy, 2017) en la investigación propone un modelo de gestión por procesos con puntos importantes del desarrollo que ayuda al buen desempeño del presente proyecto de titulación:

### **“Objetivo general**

Diseñar e implementar un sistema de gestión por procesos, para la Corporación micro empresarial Yunguilla y todas sus unidades de negocio”.

## **Conclusiones**

1. En relación al diagnóstico se identifica que el desarrollo de la corporación es de manera empírica, obteniendo un nivel 2 de maduración que se basa en una administración insuficiente y grupos de trabajo que desean estandarizar sus procesos, y es por ello que se propone alcanzar el nivel 3, que es la aplicación de la gestión por procesos, mejorando el nivel de satisfacción del cliente.
2. Se define la cadena de valor de la corporación, siendo el modelo más adecuado y adaptable a las necesidades, ya que se desarrolla en base a reuniones de trabajo y entrevistas con cada uno de los coordinadores de las unidades de negocios existentes y la directiva de la “Corporación Micro empresarial Yunguilla”.
3. Se establece el cronograma distribuido en 4 etapas para la implementación del modelo de gestión propuesto, siendo el más adecuado según (Bravo, 2008).
4. Los procesos serán controlados mediante la aplicación e implementación de indicadores de gestión, aplicando medidas preventivas y correctivas en los procesos de la organización. (Rosero & Godoy, 2017)

Para complementar y tener en consideración varios aspectos de desarrollo de un sistema de gestión por procesos se cita un segundo caso de investigación similar la presente investigación, se presenta los resultados según (Medina, 2018):

### **“Objetivo General**

Implementar la gestión por procesos sustantivos de la empresa Energygas S.A., mediante la estandarización de actividades generadoras de valor, a partir del año 2018.”

## **Conclusiones**

- El rendimiento en general de los procesos de la empresa se encuentra en un rango de medio, esto debido a que no se ha implementado la gestión por procesos, por cuanto no ha existido un seguimiento, control pertinente de los procesos, y en la actualidad no se han implementado indicadores de gestión.
- De acuerdo con la matriz de importancia y rendimiento, los procesos referentes a las fases primarias de la cadena de valor requieren de mejoramiento, por cuando es indispensable del levantamiento y documentación de estos asegurando así la calidad en la entrega de combustibles y mejorando la satisfacción de los clientes.

- En referencia al análisis de los procesos de la empresa se evidencia que los mismos se llevan de manera empírica, por cuanto no existe documentación de procesos, ni se han definido controles para los mismos, lo que ha encaminado que no se aplique conceptos de mejora continua. (Medina, 2018)

## **Antecedentes**

Como antecedente se toma en cuenta el caso de la empresa KEOPSPower CIA. LTDA., que lo describe (Jácome, 2016):

El desarrollo de una herramienta de gestión basada en procesos para la empresa KEOPSPower CIA. LTDA., empresa dedicada a la importación y comercialización de equipos para Centros de Cómputo. Con base en la teoría de gestión por procesos, se presenta una propuesta de un sistema de gestión que considera las dimensiones de recurso humano, sistemas de información y procesos, como componentes de la gestión empresarial, desde la razón de ser de la organización. Se recopila los conceptos más relevantes y en los cuales se apoya el desarrollo del sistema de gestión, posteriormente se analiza la situación actual de la organización en función de las fuerzas competitivas y tomando en cuenta la dirección estratégica, además se considera las dimensiones de la gestión, es así que se realiza el levantamiento de procesos a partir de la cadena de valor de la organización, se definen indicadores de gestión, y para la mejora de las dimensiones de Recurso Humano, y Sistemas de Información de KEOPSPower CIA. LTDA. Finalmente se realiza la proyección del ingreso, que sostiene que, la implementación de un Sistema de Gestión basado en Procesos mejora la rentabilidad organizacional. La principal herramienta de consulta ha sido la observación directa, así como las entrevistas con los diferentes niveles funcionales de la organización, así como documentación referente al plan estratégico de la organización.

Al realizar la investigación de dos casos similares se puede observar que siempre se debe tener un diagnóstico de la situación actual de la empresa sin importar el giro de negocio ya que se debe tener claro la línea base, la proyección y las acciones de mejoras que se pretende desarrollar en la empresa según sea el caso. Se continúa con el diseño y detección del mapa de procesos identificando cada proceso y sus divisiones según sea necesario y finalmente esto debe ser controlado y monitoreado según vaya dando efecto la ejecución de los procesos y cada uno de estos sea llevado a una mejora continua constante evitando la pérdida de recursos humanos, económicos, efectividad y garantía de los servicios y productos prestados por la empresa.

## **Fundamentación legal**

El presente proyecto de titulación se fundamenta legalmente en el artículo N° 4 del código orgánico de la producción según (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010), el objetivo de la presente investigación es un modelo de gestión por procesos, el cual documenta cada una de las actividades realizadas en las diferentes áreas de la empresa. Con su realización se pretende aportar a la transformación de la matriz productiva y garantizar el bienestar de los empleados de las empresas sin importar el tamaño, ya sean grandes, medianas o pequeñas, brindando un ambiente y trabajo digno de desarrollo económico para el país y la satisfacción del cliente al recibir los productos y servicios que ofrece E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

El artículo que se menciona en (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010), se describe a continuación:

**Art. 4.- Fines.** - La presente legislación tiene, como fines principales:

- a.** Transformar la matriz productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y el coeficiente;
- b.** Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;
- c.** Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;
- d.** Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- e.** Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores;
- f.** Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;
- g.** Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables;
- h.** Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo;
- i.** Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos;

- j.** Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados;
- k.** Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico -institucional;
- l.** Impulsar el desarrollo productivo en zonas de menor desarrollo económico;
- m.** Establecer los principios e instrumentos fundamentales de la articulación internacional de la política comercial de Ecuador;
- n.** Potenciar la sustitución estratégica de importaciones;
- o.** Fomentar y diversificar las exportaciones;
- p.** Facilitar las operaciones de comercio exterior;
- q.** Promover las actividades de la economía popular, solidaria y comunitaria, así como la inserción y promoción de su oferta productiva estratégicamente en el mundo, de conformidad con la Constitución y la ley;
- r.** Incorporar como un elemento transversal en todas las políticas productivas, el enfoque de género y de inclusión económica de las actividades productivas de pueblos y nacionalidades;
- s.** Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente.
- t.** Fomentar y apoyar la investigación industrial y científica, así como la innovación y transferencia tecnológica.

## **Fundamentación teórica**

### **Gestión por procesos:**

Según (Bravo, 2008) define que la gestión por procesos es:

Una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes

La visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, es un programa que implica la formalización o institucionalización de la planificación, estructuración y evaluación de los procesos, de forma radical o incremental.

Las empresas que se dedican a la gestión por procesos deben aplicar varios métodos para recopilar información, rediseñar y acceder a sus procesos.

En Ecuador se aplica la gestión por procesos descrita en la Norma Técnica 1573, (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) la cual define que la gestión por procesos:

Es un conjunto de actividades sistemáticas realizadas en una institución, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario.

Se recopila la información de dos fuentes secundarias importantes como es el libro de gestión por procesos del autor (Bravo, 2008) y la norma técnica 1573 de administración por procesos (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) ,las fuentes manifiestan que la gestión por procesos es un conjunto de actividades que estandarizan y sistematizan los procesos de todas las empresas sin importar el giro de negocio, la gestión por procesos garantiza el control, evita el ineficiente uso de recursos tanto humanos como materiales y aumenta la satisfacción de los empleados al no duplicar actividades y al cliente mejorando continuamente los servicios y productos prestados.

### **Cadena de valor**

Menciona la norma técnica 1573 (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) que la cadena de valor es:

Es un conjunto de procesos involucrados en la entrega de valor a los usuarios. Describe lógicamente como se desarrollan los procesos de un sector o institución, buscando añadir en cada eslabón de la cadena un concepto de valor. La cadena de valor será definida en concordancia con las competencias, facultades y atribuciones para ella definidas dentro del marco de los instrumentos creados para el efecto y bajo el enfoque de la política sectorial establecida.

Un segundo criterio (Arce & Calves, 2008) manifiesta que la cadena de valor tiene como objetivo:

Maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos. Como instrumento de decisión proporciona información al categorizar las actividades que producen valor añadido en una organización e identificar las actividades que le generan una ventaja competitiva sustentable.

### **Mapa de procesos**

(Pérez Fernandez, 2013) Menciona que el mapa de procesos es una “herramienta que permite mostrar las interacciones a nivel macro, así, los procesos operativos interactúan con los de apoyo por que comparten necesidades y recursos, y con la gestión comparten datos e información.”

Según (Bravo, 2008) define que un mapa de procesos es:

Una visión de conjunto, holística o “de helicóptero” de los procesos. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito. Une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones.

Vital contar con un glosario de términos en la organización, especialmente de los verbos empleados para describir procesos y actividades, así todos entienden lo mismo.

### **Modelo de arquitectura de procesos**

Según se describe en la norma técnica 1573 (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) el modelo de arquitectura de procesos: “Es un instrumento que muestra en general todos los procesos que la institución ejecuta, la relación transversal que mantienen y que evidencia el valor generado en el contexto en el que opera”.

### **Macro proceso**

Menciona (Bravo, 2008) en su libro de procesos que macro procesos: “es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos”.

### **Proceso**

(Bravo, 2008) en su libro de gestión por procesos define un proceso como:

Es aquel que cumple un objetivo completo y que agrega valor para el cliente, esta unidad es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado periodo de tiempo, el cual puede pasar por muchos cargos, por eso se dice que los procesos alcanzan a toda la organización y la cruzan horizontalmente.

Según la norma técnica 1573 (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) define qué proceso “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, resultados y controles.”

### **Tipo de procesos**

La clasificación de procesos es tres según (Bravo, 2008), los mismo que son estratégicos, negocios/operativos, apoyo/soporte y se describen a continuación:



**Procesos estratégicos:** Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera:

- La forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción entre otros componentes.
- La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados.
- La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
- La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados.

**Procesos del negocio:** atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. En empresas pequeñas se estima razonable identificar entre 1 y 3 de estos macro procesos; en empresas grandes este número puede llegar a 8. Estas cantidades también tienen relación con el grado de focalización de la organización, mientras más focalizada se encuentre, menor es el número de procesos del negocio.

Veamos algunos ejemplos de procesos del negocio en diferentes empresas; en una empresa de confección de vestuario a pedido:

- Satisfacer el pedido de un cliente, desde realizar el contacto inicial hasta entregar el producto, incluyendo compras de insumos, producción y cobranza.
- Diseño de productos: búsqueda de ideas, preparación de los modelos, prototipos, matrices para la producción, etc...

En una agencia de aduanas:

- Importaciones, desde el contacto con el cliente hasta entregarle el embarque.
- Exportaciones, desde tomar la carga en las oficinas del cliente hasta la entrega en el punto de destino, pasando por facturación, cobranza e interacción con otras instituciones.

En una empresa constructora:

- Construcción de obras, desde la captación del cliente hasta el servicio pos entrega.
- Servicios de corte y perforación de estructuras. Desde el diagnóstico hasta la verificación de calidad del servicio, pasando por todas las actividades de realización del mismo.

En general, los procesos del negocio están asociados a los productos o servicios que presta una organización.

**Procesos de apoyo:** Los procesos de apoyo son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. También se les llama procesos secundarios. En empresas pequeñas es fácil

identificar hasta unos 20 procesos de apoyo, los que pueden llegar hasta 400 en grandes organizaciones, sin considerar las diferentes versiones de cada uno.

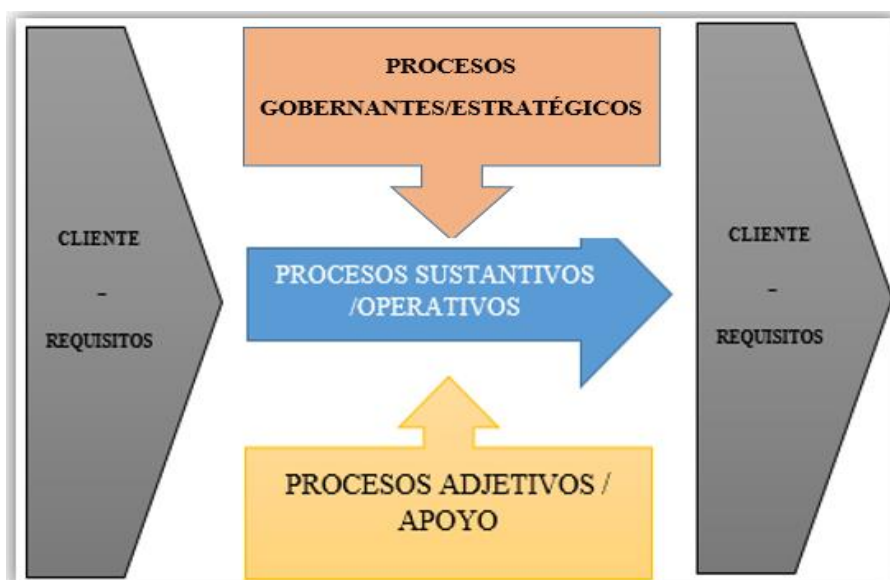
La norma referida (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) define los tipos de procesos que se detallan a continuación y se muestran en la figura 3:

Los tipos de procesos son: procesos gobernantes, procesos sustantivos y procesos adjetivos.

**1. Procesos gobernantes.** - Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.

**2. Procesos sustantivos.** – Son aquellos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.

**3. Procesos adjetivos.** - Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos gobernantes y sustantivos.



**Figura 3 Clasificación de Procesos**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### **Procedimiento**

Menciona (Bravo, 2008) en su libro de gestión por procesos que un procedimiento “se aplica a las tareas o actividades y las documenta en detalle. Por ejemplo: el procedimiento de contestar una llamada telefónica, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando “se cae” el sistema computacional.”

## **Catálogo por procesos**

Según (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) “Es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías”

## **Diagrama de flujo**


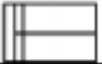

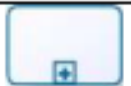









Según (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) es la “representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.”

El autor (Pardo, 2012) menciona que:

La utilización de flujogramas como herramientas de interpretación gráfica sobre la descripción de las fases de un proceso, constituye un excelente apoyo visual, genera un mayor entendimiento del curso de acción del proceso proyectado, facilitando la documentación de este; para finalmente contribuir a una mayor integración entre los empleados de la organización con las principales actividades que se realizan en su día a día.

La simbología a utilizar en los resultados de este trabajo de titulación se muestra en la tabla N°1

Tabla 1 Simbología de diagramación

CARRILES (SWIMLANES)		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Contenedor (Pool)	Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades). Un proceso está completamente contenido en un pool. Siempre existirá al menos un pool.
	Carril (Lane)	Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.
TAREAS		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Tarea (Task)	Es una actividad dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.
SUB PROCESO		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Sub-proceso (Subprocess)	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia.
EVENTOS DE INICIO		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Evento de Inicio Simple (Start Event)	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular
EVENTOS DE INTERMEDIO		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Evento de Enlace	Este evento se utiliza para conectar dos secciones del proceso. Los eventos de enlace pueden ser utilizados para crear ciclos o evitar líneas de secuencia de flujo largas. Si en un proceso hay dos enlaces (uno que lanza y otro que recibe) el Modelador entenderá que están unidos. Si hay dos que lanzan y uno que recibe el Modelador entenderá que los que lanzan están unidos al que recibe. Si hay varios que lanzan y que reciben los nombres de las 'parejas' deben ser iguales para que el Modelador sepa cuál corresponde a cuál.
EVENTOS DE FINALIZACIÓN		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Finalización simple (End)	Indica que el flujo finaliza.
COMPUERTAS		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Compuerta Exclusiva (Exclusive gateway)	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.
	Compuerta Paralela (Parallel Gateway)	De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.
	Compuerta Inclusiva (Inclusive Gateway)	De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones VERDADERAS serán atravesadas por un token. De convergencia: Se usa para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.
DATOS		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Objetos de Datos	Provee información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos se utilizan y actualizan durante el proceso.
	Depósito de Datos	Provee un mecanismo para que las actividades recuperen o actualicen información almacenada que persistirá más allá del alcance del proceso.
CONECTORES		
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Flujo de Secuencia (Sequence Flow)	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.

Fuente: (Bizagi, 2017)

## **Indicador**

Según (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) el indicador “Es un instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada.”

## **Medición y seguimiento**

Los componentes de medición según (Pérez Fernandez, 2013) son:

- Medición del producto, se refiere a que todo producto debe tener características objetivas
- Medición de la satisfacción del cliente, con esta se busca detectar áreas de insatisfacción que se convierten en mejoras potenciales que se introducen bajo la percepción del cliente.
- Indicadores de funcionamiento y medidas de resultados del proceso, son aquellos valores de una variable que anticipan el valor de la medida de un resultado.
- Perspectivas para la identificación de métricas donde se ubica el Balance Score Card como herramienta que posee cuatro perspectivas: Financiera, Cliente, Proceso y Aprendizaje.
- La ficha de procesos se la define como una herramienta de síntesis o de comunicación que permite resumir un proceso o procedimiento.

## **Herramientas para la medición y seguimiento de los procesos**

Según (Pérez Fernandez, 2013) las herramientas de medición son:

- Auditoría interna,
- Autoevaluación: una herramienta de medición.
- El cuadro mando del proceso”.

## **El ciclo de la gestión PDCA**

El concepto según manifiesta (Pérez Fernandez, 2013):

El ciclo de la gestión está dado para estructurar y ejecutar planes de mejora y productividad dentro de la empresa, este ciclo está conformado por:

- 1) Planificación, es una etapa analítica donde se necesita de experiencia y conocimiento de la razón de ser de la empresa.

- 2) Ejecución, permite asegurar que las acciones planificadas se ejecuten e implementen.
- 3) Comprobación, medición y seguimiento. Actuar, significa revisar, optimizar, explotar o transversalizar las acciones ejecutadas y planificadas.

## **Implementación**

Según (Bravo, 2008) la implementación se realiza como se describe a continuación:

Sea cual sea el método a seguir para realizar mejores, luego viene llevarlas a la práctica, donde es necesario seguir al menos los siguientes pasos:

- Elaborar un plan de implementación.
- Llevar a la práctica considerando la participación de los actores relacionados con la mejora y el contexto.
- Retroalimentar al equipo de procesos y a todos los demás actores respecto a los resultados obtenidos.

## **Levantamiento de Procesos**

Se utiliza la metodología de (Chile, Ministerio de Secretaria General de la Presidencia., 2016):

Esta metodología se fundamenta en la utilización de herramientas teóricas que hacen referencia al entendimiento logrado en base a la identificación, categorización y caracterización de los procesos identificados y posteriormente estudiados. La comprensión de los conceptos que hacen referencia a términos tales como: proceso, subproceso, eficiencia, actividades, tareas, entre otros, permite la elaboración de pautas de trabajo que cumplan con el propósito de establecer un conducto regular para el desarrollo de todas y cada una de las actividades necesarias para realizar un levantamiento de procesos.

En la figura N° 4 se observa las fases principales que se desarrollan en el levantamiento de información para la construcción de mapa de procesos, identificación de división de macro, procesos sub procesos, elaboración de manuales los mismos que se presentan en el segundo capítulo de la presente propuesta.



**Figura 4 Fases de levantamiento de procesos**

**Fuente:** (Chile, Ministerio de Secretaria General de la Presidencia., 2016)

## MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación extrae la información y datos requeridos en base a entrevistas, reuniones con directivos y responsables de la ejecución de procesos, información que ayuda a determinar la problemática y la necesidad latente del diseño de un modelo de gestión por procesos en la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL. Se identifica a continuación el enfoque, método, tipo e instrumentos de investigación utilizadas para la recopilación de la información y desarrollo del proyecto de titulación.

### Enfoque de investigación

El enfoque según menciona (Lara Muñoz, 2011) es la investigación cualitativa, misma que:

Orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar, su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

En el presente proyecto de titulación se utiliza el enfoque de investigación cualitativa, enfoque que ayuda a detallar y recopilar información, características y hallazgos de la problemática detectada en la empresa E&G SEGURIDAD INDUSTRIAL.

### **Tipo de investigación**

- **Método deductivo:** según (Gutiérrez, 2006) la selección de este método que parte de lo general para llegar a lo particular, con el fin de investigar los datos de los procesos que existen en la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.
- **Método analítico:** menciona (Gutiérrez, 2006) este método permitirá distinguir cada una de las actividades y documentación respectiva generada en las áreas de desarrollo de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

### **Instrumento de investigación**

#### **Entrevista a profundidad**

El instrumento utilizado en la investigación es la entrevista a profundidad según lo define (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009) la misma que es:

La técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento. En un sentido general, se entiende como una interacción entre dos personas, planificada y que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular. Cuando se habla de entrevista, con frecuencia se identifica en una técnica de investigación estructurada como las encuestas de actitud o de opinión y los cuestionarios. Sin embargo, cada vez más se va utilizando la entrevista en profundidad, también conocida según como cualitativa, no estructurada, abierta o no estandarizada. En la metodología cualitativa, la entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tienen como finalidad conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas.

Las características principales determinadas según (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009) son:

- Pretende comprender más que explicar.
- No se espera respuestas objetivamente verdaderas, sino subjetivamente sinceras.



- El entrevistador adopta la actitud de “oyente interesado”, pero no evalúa las respuestas (no hay respuestas correctas).
- Se explora uno o dos temas en detalle.
- Permite el máximo de flexibilidad en explorar un tema.
- Favorece abordar nuevos temas a medida que salen.
- Obtiene información contextualizada (personas, lugar, etc.).
- Las respuestas son abiertas, sin categorías de respuestas preestablecidas.
- Las respuestas pueden ser grabadas con forme a un sistema de codificación flexible y abierto a cambios.
- Se da una relación de confianza y entendimiento

### **Fases de la entrevista**

Se presenta las fases empleadas en la entrevista según (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009)

El entrevistador debe preparar un guión y planificar cómo hará la entrevista. El tipo de pregunta a plantear depende de tres factores: la longitud de la entrevista, la naturaleza de las preguntas y la naturaleza de la investigación. De cualquier manera, la entrevista en profundidad debe pasar por las siguientes fases:

**1º. Fase introductoria.** Tiene por finalidad facilitar información al entrevistado del objetivo de la entrevista para que colabore y proporcione toda la información necesaria. Se debe iniciar con una serie de preguntas exploratorias que deben suponer entre 10 y 20 minutos. Las preguntas suelen ser directas y discurre con intercambios rápidos de preguntas-respuestas. En este sentido, se le informa de:

- El objetivo de la entrevista.
- El uso que se va a hacer de la información que facilite.
- Lo que se espera del entrevistado a lo largo de la entrevista.

**2º. Desarrollo.** Es la fase en que el entrevistador comienza a hacer preguntas de acuerdo con los objetivos de la investigación y se solicita al entrevistado que dé respuestas largas. Esta segunda fase puede llevar entre 20 y 40 minutos.

**3º. Final y cierre.** En esta fase se recoge información de gran calidad cualitativa, pues las preguntas suelen ser más abiertas y abstractas para ofrecer al entrevistado la posibilidad de hablar de lo que considera más importante. La duración suele ser de 20 a 40 minutos. La finalización de la entrevista

debe realizarse haciendo un pequeño resumen del contenido de la misma y las aclaraciones que se consideren necesarias.

Se desarrolla las tres fases propuestas por (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009) en su documento de Técnicas e Instrumentos cualitativos de recogida de datos, fases que se emplea en el capítulo I en diagnóstico de la investigación, capítulo II en la arquitectura, levantamiento de información, construcción de manuales de procesos y la propuesta de implementación del modelo de gestión por procesos desarrollada en la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

### **Fuentes de recopilación de Información**

- **Fuentes primarias:**

Las fuentes directas ayudan a la extracción de información real de la situación actual de la empresa, es así que se realizan entrevistas por pasos según se vaya desarrollando la investigación, pasos que se describen a continuación:

**Entrevistas:** se las realizan los directivos y responsables de los procesos dependiendo del paso que corresponda en el desarrollo del proyecto propuesto de gestión por procesos.

- Paso 1: se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa, para ello se entrevista a los directivos determinando las falencias y carencia de un modelo de gestión.
- Paso 2: se realiza la arquitectura del mapa de procesos y con ello la determinación de procesos y sub división de los mismo según sea el caso, información que se extrae realizando entrevista a los ejecutores y responsables de los procesos.
- Paso 3: al diseñar y realizar el levantamiento de los procesos existentes en la empresa se formula un cronograma de implementación el mismo que se coordina con directivos y responsables de procesos.

**Observación directa:** reconocer la manera en la que se desarrolla cada una de las actividades que se desempeñan en las áreas de la empresa.

### **Validez del instrumento de investigación**

Al realizar la entrevista en el primer capítulo del proyecto de titulación (diagnóstico y determinación de factibilidad de la propuesta del diseño de un modelo de gestión por procesos en

la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL) se hace necesario, validar el instrumento y es por ello que se aplica la técnica detallada de (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009):

### **Método de Agregados Individuales**

Se pide individualmente a cada experto que exprese una estimación directa de los ítems del instrumento. Éste es un método económico porque, no exige que se reúna a los expertos en un lugar determinado. Puede parecer un método limitado porque los expertos no pueden intercambiar sus opiniones, puntos de vista y experiencia, ya que se les requiere individualmente; no obstante, esta limitación puede ser precisamente lo que se esté buscando para evitar los sesgos de los datos ocasionados por conflictos interpersonales, presiones entre los expertos, etc. Se procede de la siguiente manera:

- Se seleccionan al menos tres expertos o jueces, para juzgar de manera independiente la relevancia y congruencia de los reactivos con el contenido teórico, la claridad en la redacción y el sesgo o tendenciosidad en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta.
- Cada experto debe recibir la información escrita suficiente sobre: el propósito de la prueba (objetivos), conceptualización del universo de contenido, tabla de especificaciones o de operacionalización de las variables del estudio. Cada experto debe recibir un instrumento de validación que contenga: congruencia ítem-dominio, claridad, tendenciosidad o sesgo y observaciones.
- Se recogen y analizan los instrumentos de validación y se decide:
  - 1) Los ítems que tienen 100% de coincidencia favorable entre los jueces (congruentes, claros en su redacción y no tendenciosos) quedan incluidos en el instrumento.
  - 2) Los ítems que tengan una coincidencia parcial entre los jueces deben ser revisados, reformulados o sustituidos, si es necesario, y nuevamente validados.

Se envía individualmente a cada experto mediante correo electrónico las preguntas planteadas en la entrevista de cada área definida con el personal y directivos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, conjuntamente se envía el formulario de validación, para la recopilación del criterio de cada uno y de esta manera garantizar la utilización y efectividad del instrumento de investigación empleado se observa en la tabla N°2.

**Informante Clave 1:** Ing.: Erika Rosero

**Experiencia:** Manejo proyectos de gestión por procesos de manera académica y profesionalmente, posee 3 años de experiencia en desarrollo de dichos proyectos, uno de ellos en la carrera de gestión empresarial de la Universidad Metropolitana del Ecuador.

**Observaciones:** Se desarrolla una serie de preguntas antes de ejecutar las entrevistas, se corrige según el grado de conocimiento de cada trabajador y al área que pertenece.

Informante clave 1 mantiene un acompañamiento permanente a la ejecución del instrumento de investigación ya que forma parte de la empresa y posee un amplio conocimiento de los inconvenientes suscitados en la empresa, con trabajadores y clientes.

**Tabla 2 Validación Informante Clave 1**

Nº	ÁREAS (10/PREGUNTAS UTILIZADAS)	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe eliminarse o modificarse un item de las áreas por favor indíquelo)
		Claridad en la redacción		Coherencia		Introducción a la respuesta (Problemática)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende resolver en la problemática		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Área Administrativa	X		X		X		X		X		Se corrige los items según el control y objetivos obtenidos durante el tiempo de operaciones de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL
2	Área de Asesoría	X		X		X		X		X		
3	Área Técnica	X		X		X		X		X		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>											SI	NO
¿El instrumento tiene claro el contenido para responder según el área la que se aplica?											X	
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?											X	
¿Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial?											X	
¿El número de ítems es suficiente para recoger la información?											X	
<b>VALIDEZ DEL INSTRUMENTO</b>												
<b>APLICA</b>					<b>X</b>	<b>NO APLICA</b>						
<b>APLICA ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>												
Validado por: Ing: Erika Rosero							Firma:					

**Fuente:** (Corral, 2009)

**Informante Clave 2:** Ing.: Marco Ramírez Msc.

**Experiencia:** lleva 4 años desarrollando actividades de producción (ingeniero industrial y de procesos) y 5 años como magister en seguridad y salud ocupacional en organizaciones reconocidas como el ministerio de trabajo.

**Observaciones:** Plantea que se mejore las preguntas según el área para tener mayor direccionamiento en la efectividad y el cumplimiento del objetivo del diseño del modelo de gestión por procesos.

Se observa en la tabla N°3 el instrumento de validación y los resultados obtenidos del segundo informante clave.

**Tabla 3 Informante Clave 2**

N°	ÁREAS (10/PREGUNTAS UTILIZADAS)	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe eliminarse o modificarse un item de las áreas por favor indíquelo)
		Claridad en la redacción		Coherencia		Introducción a la respuesta (Problemática)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende resolver en la problemática		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Área Administrativa	X		X		X		X		X		Las preguntas deben ser más específicas según el área a la que fue direccionada. Según se manifiesta en la reunión 2 del mes de noviembre.
2	Área de Asesoría	X		X		X		X		X		
3	Área Técnica	X		X		X		X		X		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>											SI	NO
¿El instrumento tiene claro el contenido para responder según el área a la que se aplica?											X	
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?											X	
¿Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial?											X	
¿El número de ítems es suficiente para recoger la información?											X	
<b>VALIDEZ DEL INSTRUMENTO</b>												
APLICA				X		NO APLICA						
<b>APLICA ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>												
Validado por: Ing: Marco Ramírez Msc								Firma:				

**Fuente:** (Corral, 2009)

Informante clave 3: Ing.: Gabriela Gualama Msc.

**Experiencia:** lleva 3 años desarrollando actividades de producción (ingeniero industrial y de procesos) y 2 años como magister en seguridad y salud ocupacional.

**Observaciones:** aprueba las preguntas empleadas a cada área y valida de manera positiva la ejecución del instrumento de investigación.

Se observa en la tabla N°4 el instrumento de validación y los resultados obtenidos del tercer informante clave.

**Tabla 4 Informante Clave 3**

N°	ÁREAS (10 /PREGUNTAS UTILIZADAS)	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si debe eliminarse o modificarse un item de las áreas por favor indíquelo)
		Claridad en la redacción		Coherencia		Introducción a la respuesta (Problemática)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende resolver en la problemática		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Área Administrativa	X		X		X		X		X		
2	Área de Asesoría	X		X		X		X		X		
3	Área Técnica	X		X		X		X		X		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>											SI	NO
¿El instrumento tiene claro el contenido para responder según el área la que se aplica?											X	
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?											X	
¿Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial?											X	
¿El número de ítems es suficiente para recoger la información?											X	
<b>VALIDEZ DEL INSTRUMENTO</b>												
<b>APLICA</b>				<b>X</b>	<b>NO APLICA</b>							
<b>APLICA ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>												
<b>Validado por:</b> Ing: Gabriela Gualama Msc								<b>Firma:</b>				

**Fuente:** (Corral, 2009)

**Resultados de la validación:** se realiza la validación con tres informantes claves que brindan sus criterios para el mejor desarrollo y direccionamiento de las preguntas empleadas a cada área definida en la empresa, se realiza los respectivos cambios en base a las sugerencias y finalmente se ejecuta las entrevistas, recopilando información pertinente que lleve al logro de los objetivos planteados en el presente proyecto de titulación.

- **Fuentes secundarias:**

Son registros escritos que proceden también de un contacto de la realidad pero que han sido recogidos y muchas veces procesados por sus investigadores.

Investigaciones similares que se basen en el desarrollo de sistemas de gestión por procesos, teorías que ayudaran a sustentar el desarrollo y efectividad de la problemática existente en la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

## CAPÍTULO I

### 1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL

#### 1.1.Historia.

La empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL fue creada en base a un emprendimiento forjado por la sociedad entre Marco Ramírez, Ingeniero Industrial y el Técnico Benito Gallegos, quienes deciden potenciar ambas competencias profesionales en el ámbito de Seguridad Industrial y Sistemas Contra Incendios, creando la empresa bajo la figura de Sociedad Civil, la misma que está dedicada a dos líneas importantes que son:

- Distribución, venta, recarga y mantenimiento de todo tipo de equipos contra incendio.
- Gestión de Seguridad y Salud ocupacional.

E&G SEGURIDAD INTEGRAL tiene como objetivo brindar el asesoramiento necesario y adecuado en cada campo, ofreciendo soluciones confiables, económicas y eficientes que esté al alcance de los clientes, se cuenta con excelentes proveedores, equipos y personal de calidad que brindan un servicio inmediato ya que se cuenta con una unidad móvil para poder cumplir con las expectativas del cliente demostrando la efectividad del trabajo de productos y servicios ofertados. El mercado al cual está dirigido está dentro y fuera de la ciudad de Quito, empresas grandes medianas y pequeñas ya que, una gran ventaja y fortaleza de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL es la de contar con personal especializado, amplia experiencia y sobre todo con equipos de primera calidad en temas de mantenimiento.

#### 1.2. Ubicación

La Empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL se encuentra ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Cochapamba en las calles Cesar Villacrés Oe 9-45 Y Av. Mariscal Sucre, el mapa de ubicación de la empresa se observa en la figura N° 5.





**Figura 5 Mapa de Ubicación de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL**

**Fuente:** (Google map, 2019)

### **1.3. Productos y servicios comercializados.**

La empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL proporciona a sus clientes productos de seguridad y prevención, complementario a esto oferta servicios de asesoría en seguridad y salud ocupacional los cuales se describen a continuación en la tabla N° 5:

**Tabla 5 Productos y servicios comercializados**

<b>BIENES</b>
VENTA DE EXTINTORES.
VENTA DE SISTEMAS CONTRA INCENDIO.
LAMPARAS DE EMERGENCIA, DETECTORES DE HUMO FOTOELECTRICOS.
SISTEMAS DE REDES HIDRICAS, SISTEMAS DE ROCIADORES.
SEÑALETICA EN TODOS LOS TAMAÑOS Y MATERIALES.
<b>SERVICIOS</b>
SELECCIÓN, DOTACIÓN Y REPOSICIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.
ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS INTERNOS EXIGIDOS POR LOS ORGANISMOS DE CONTROL EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD.
CONFORMAR ORGANISMOS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO.
CREAR PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO EXIGIDOS POR LOS ORGANISMOS DE CONTROL EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD.
ESTABLECER PROGRAMAS DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
IDENTIFICAR EVALUAR Y CONTROLAR RIESGOS.
GESTION DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO.
INSPECCIONES DE SEGURIDAD.

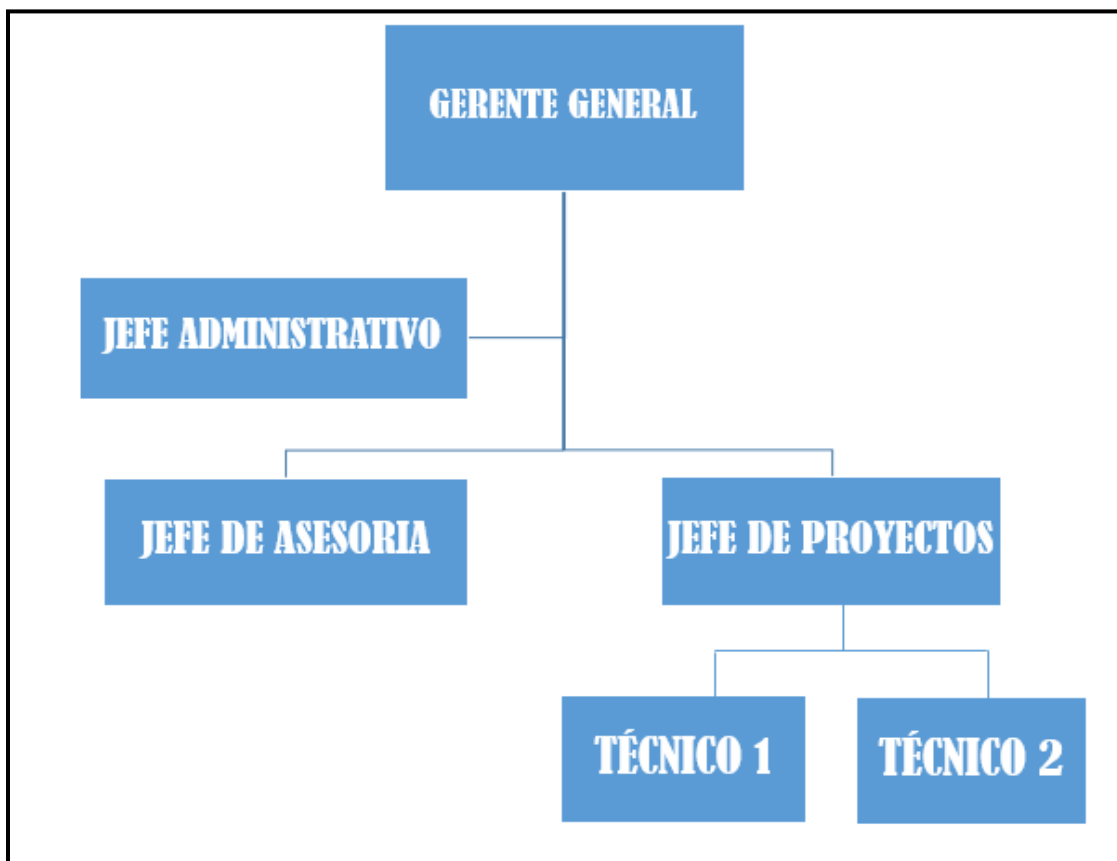
**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

#### 1.4. Organigrama

La empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, está conformada por cinco personas que son:

- 1) Ing: Marco Ramírez Mcs: Quien cumplen con el rol de gerente general y encargado del área de asesoría / Representante Legal.
- 2) Ing: Erika Rosero: Quien cumple con el rol de Jefe Administrativo contable, encargada del área administrativa.
- 3) Sr: Benito Gallegos: Quien cumple el rol de Jefe de proyectos, encargado del área de mantenimiento.
- 4) Sr: Tito Grefa: Quien cumple con el rol de Técnico 1, Pertenece al área de mantenimiento.
- 5) Sr: Franklin Grefa: Quien cumple con el rol de Técnico 2, Pertenece al área de mantenimiento.

La jerarquía y puestos descritos se observan en la figura N° 6



**Figura 6 Organigrama de E&G SEGURIDAD INTEGRAL**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### 1.5. Diagnóstico de la situación problemática

En el presente proyecto de titulación se realiza el instrumento de (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009) entrevista a profundidad la cual ayuda a la recopilación de datos, tomando en cuenta las tres etapas del desarrollo de la entrevista como se lo señala en la metodología de la investigación del presente proyecto de investigación; la entrevista se realiza a con los directivos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL y se desarrolla de la siguiente manera:

- **Instrumento:** Entrevista a profundidad: se utiliza preguntas direccionadas al tema de investigación que es el modelo de Gestión por procesos.
- **Lugar y fecha de la entrevista:** en las instalaciones de la Empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL que se encuentra ubicada en Quito, Parroquia Cochapamba en las calles Cesar Villacrés Oe 9-45, el día 15 de agosto del 2018.
- **Entrevistados:** Total del personal de la empresa.

1) **Etapla Introdutoria:** se realiza el primer acercamiento con la empresa para determinar la propuesta y el desarrollo de la misma, en esta etapa se explica a todo el personal el objetivo de la investigación, la necesidad de disponibilidad, compromiso y apoyo para la extracción de información para desarrollar y culminar la investigación.

2) **Etapla de desarrollo:** se ejecuta la reunión con preguntas que lleven a la solución de la problemática, recopilando necesidades, falencias e inconvenientes que presenta todo el personal, y de esa manera se obtiene gran cantidad de información de cada puesto desempeñado.

Con el personal y jefaturas 5 personas que conforman la organización, con las que se definen áreas para el diagnóstico, modelamiento y levantamiento de información; estas áreas son: Administrativa, asesoría y mantenimiento, las mismas que proporcionan la información según sus actividades y funciones a desempeñar respectivamente, el formulario y preguntas empleadas se proponen en la reunión, conjuntamente con fecha, hora y espacios a utilizar.

3) **Etapla de cierre:** en esta etapa se concluye con los resultados de la entrevista se aplica un formulario con una serie de preguntas a las diferentes áreas: Administrativa, Asesoría, técnica y mantenimiento, las mismas que ayudan al diagnóstico, primer paso que permite el buen desarrollo de la investigación.

### 1.5.1. Entrevista al Área Administrativa

Se realiza la entrevista al área administrativa conjuntamente con el jefe del área; en la cual se ejecutan 10 preguntas de direccionamiento como se puede observar en la tabla N° 6, dos preguntas son positivas dando un porcentaje del 20% mientras que ocho preguntas son negativas dando un porcentaje del 80%, la parte administrativa y directivos manifiestan que no llevan una planificación adecuada y por ello se cree contratiempos y mal ambiente laboral, ya que los procesos no están estandarizados y se da la necesidad de diseñar e implementar un modelo de gestión por procesos en la empresa.

**Tabla 6 Entrevista al área administrativa**

N°	ÁREA ADMINISTRATIVA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿La planificación es constante en sus operaciones?		X
2	¿Sus metas son medibles ?		X
3	¿Conocen sus procesos agregadores de valor?	X	
4	¿Los responsables de cada área llevan una planificación mensual de sus actividades?		X
5	¿Los responsables de cada área conocen sus actividades a precision?	X	
6	¿Tiene una ambiente de trabajo adecuado en base a sus funciones?		X
7	¿El personal conoce el alcance de sus procesos?		X
8	¿Cada trabajador cumple con sus actividades de forma adecuada?		X
9	¿La organización cuenta con adecuado estructura organizacional?		X
10	¿La empresa cuenta con un modelo de gestion por procesos ?		X

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### 1.5.2. Entrevista al área de asesoría

Se realiza la entrevista al área de asesoría conjuntamente con el jefe del área; en la cual se ejecutan 10 preguntas sobre sus actividades y conocimiento de la problemática de la presente investigación, se observa en la tabla N° 7 los resultados, cuatro preguntas son positivas dando un porcentaje del 40% mientras que seis preguntas son negativas dando un porcentaje del 60%, el área de asesoría posee conocimiento del tema propuesto ya que son personas con formación académica industrial, el área manifiesta que es necesario la implementación de un modelo de gestión debido a su falta de control y mejora de los procesos que se ejecutan en la empresa.

**Tabla 7 Entrevista al área de asesoría**

N°	ÁREA DE ASESORÍA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Tiene planificadas sus metas?		X
2	¿Cumple con sus metas propuestas en el mes?		X
3	¿Conoce sus procesos a cargo?	X	
4	¿Esta capacitado para las actividades que ejecuta?	X	
5	¿Tiene conocimiento de que es mapa de procesos?	X	
6	¿Sabe cual es el alcance de sus procesos?		X
7	¿Tiene manuales de sus procesos a cargo?		X
8	¿Posee control de sus procesos?		X
9	¿Tiene un inventario y codificación de sus procesos?		X
10	¿Esta de acuerdo con el diseño de un modelo de gestión por procesos en la empresa?	X	

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### 1.5.3. Entrevista al área técnica /mantenimiento

Se realiza la entrevista al área técnica y mantenimiento conjuntamente con el jefe y dos técnicos del área; se ejecutan 10 preguntas sobre sus actividades y conocimiento de la problemática de la investigación, se observan en la tabla N° 8, los resultados, una pregunta es positiva dando un porcentaje del 10% mientras que nueve preguntas son negativas dando un porcentaje del 90%, esta área es capacitada en el giro de negocio al que se dedica la empresa, pero no tiene un conocimiento adecuado de sus procesos, alcance, objetivo, entradas y salidas, es necesario para su crecimiento y control un modelo de gestión por procesos en las áreas definidas en la empresa.

**Tabla 8 Entrevista al área técnica /mantenimiento**

N°	ÁREA TÉCNICA	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Tiene planificadas sus metas?		X
2	¿Cumple con sus metas propuestas en el mes?		X
3	¿Conoce sus procesos a cargo?		X
4	¿Esta capacitado para las actividades que ejecuta?	X	
5	¿Tiene conocimiento de que es mapa de procesos?		X
6	¿Conoce que es cadena de valor?		X
7	¿Conoce el alcance de sus procesos?		X
8	¿Sabe cuales son los objetivos de sus procesos?		X
9	¿Maneja diagrama de flujo en sus procesos?		X
10	¿Controla y mejora sus procesos constantemente?		X

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

#### 1.5.4. Validación del instrumento (Entrevistas)

La validación del instrumento se utiliza el formato detallado en el anexo N°1, aplicando la teoría de (Corral, 2009); la validación se ejecuta a tres informantes claves con amplia experiencia en el ámbito de modelamiento de procesos, informantes que conforman la organización y poseen pleno conocimiento de la situación y manejo empírico de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

El instrumento de validación se desarrolla y detalla en la metodología de investigación del presente proyecto de titulación.

#### 1.5.5. Resultados del diagnóstico.

En la presente investigación para diagnosticar la situación actual de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, se realiza entrevistas a tres áreas determinadas como son: el área administrativa, asesoría y el área técnica o de mantenimiento, al realizar las entrevistas a cada área se obtiene como resultado lo ilustrado en la tabla N° 9

**Tabla 9 Resultados de entrevistas**

RESULTADO DE ENTREVISTAS		
ÁREA	R/SI	R/NO
ADMINISTRATIVA	20%	80%
ASESORIA	40%	60%
TÉCNICA	10%	90%

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

Las entrevistas realizadas a las áreas identificadas con preguntas direccionadas a los objetivos de la problemática encontrada en la investigación arrojan:

- **Área administrativa:** no poseen una buena planificación de metas y objetivos de cada área supervisada, tiene una fortaleza al tener conocimiento de la problemática y el tema a resolver.
- **Área asesoría:** poseen formación de ingeniería industrial, pero a pesar del conocimiento no mantienen una estandarización de actividades y control de resultados.



- **Área técnica:** no poseen conocimiento en absoluto del tema de investigación y desean dominar y controlar sus actividades para un mejor desempeño.

Al describir condiciones de cada área se da como resultado que el 100% de los trabajadores ven la necesidad de desarrollar la propuesta **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL, UBICADA EN QUITO.”**, para el control y mejoramiento de los procesos de cada área, evitando la pérdida de recursos tanto humanos como materiales, mejorando el ambiente laboral al no desgastar el trabajo, duplicar actividades y esfuerzo, además garantizar la sostenibilidad del giro de negocio en el mercado actual a través de la plena satisfacción de los clientes.

Para garantizar la efectividad de la aplicación del instrumento de investigación (entrevista a profundidad se utiliza el método de validación según (Corral, 2009) Método de Agregados Individuales, el cual consistió en la recopilación de información y opinión subjetiva individual de tres expertos utilizando el formato detallado en el anexo N°1, el cual se realiza para tener efectividad en las preguntas empleadas a cada área identificada de la empresa, desarrollando de manera adecuada el instrumento y lograr los objetivos planteados en el proyecto de titulación presentado.

## CAPÍTULO II

### 2. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA EMPRESA E&G SEGURIDAD INTEGRAL

Según la metodología de (Chile, Ministerio de Secretaria General de la Presidencia., 2016) se desarrolla el diseño del mapa de procesos y los procesos identificados respectivamente en cada área, seguido del inventario, codificación y levantamiento de información, para la construcción de manuales de procesos respectivamente identificados, complementando con el catálogo, cronograma de implantación, el cual se elabora mediante la teoría de (Bravo, 2008), y finalmente se propone indicadores de gestión para que puedan controlar los procesos identificados en la empresa.

#### 2.1. Mapa de procesos

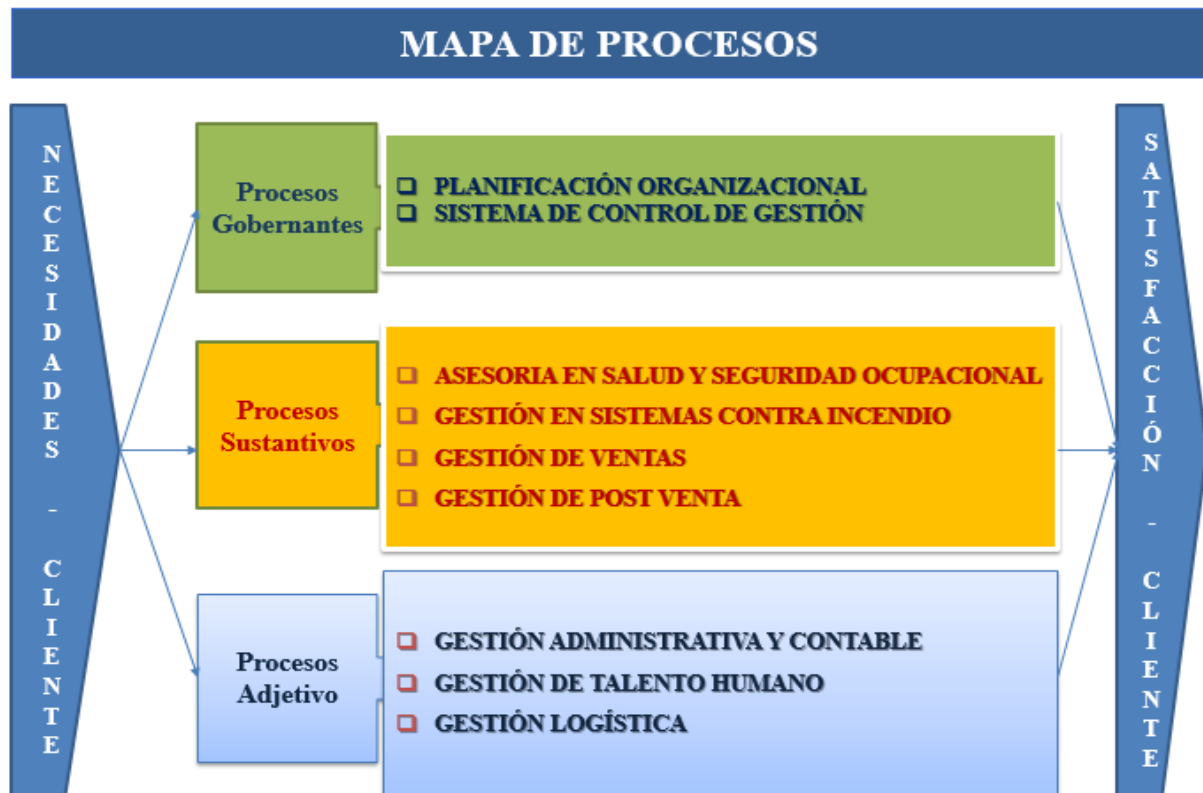
Para el diseño del mapa de procesos se aplica la segunda entrevista desarrollando las etapas que describe (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009):

- **Instrumento:** Entrevista a profundidad, Tema: construcción del mapa de procesos e identificación procesos y sub procesos.
  - **Lugar y fecha de la entrevista:** en las instalaciones de la Empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL se encuentra ubicada en Quito, Parroquia Cochapamba en las calles Cesar Villacrés Oe 9-45, el día 12 de noviembre del 2018.
  - **Entrevistados:** Jefes de áreas identificadas.
- 1) **Etapa Introductoria:** se explica el tema de la entrevista, conceptos como: Mapa de procesos, macro, procesos y subprocesos, el objetivo del tema y los resultados que se desean obtener para la construcción del modelo con sus tipos de procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, información que se extrae de los cinco miembros de la empresa (Muestra).
  - 2) **Etapa de desarrollo:** se ejecuta la entrevista a los jefes de área los cuales dominan las actividades y funciones en sus respectivas áreas, se continua analizando las actividades de cada persona, se identifica cuáles son las actividades que realizan con frecuencia, seguido de la identificación de procesos que transforman ya sea bienes o servicios prestados, y finalmente el sustento de cada actividad siendo la construcción del mapa de procesos con sus macros, procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos.

3) **Etapa de cierre:** Se resume la propuesta de los procesos identificados los cuales generan el mapa de procesos y sus respectivas divisiones según sea el caso.

A continuación, se presenta el diseño de macro procesos, procesos y sub divisiones según sea el caso, se transforman en mapa de procesos, este esquema se lo elabora conjuntamente con todas las áreas existentes de la empresa como: la área administrativa, asesoría y técnica o mantenimiento, como se detalla en el desarrollo y ejecución de la entrevista.

Se puede observar en la figura N° 7 el mapa de procesos de la empresa donde se identifica los procesos gobernantes o estratégicos, los procesos sustantivos o aquellos que agregan valor y finalmente los procesos adjetivos o de apoyo respectivamente.



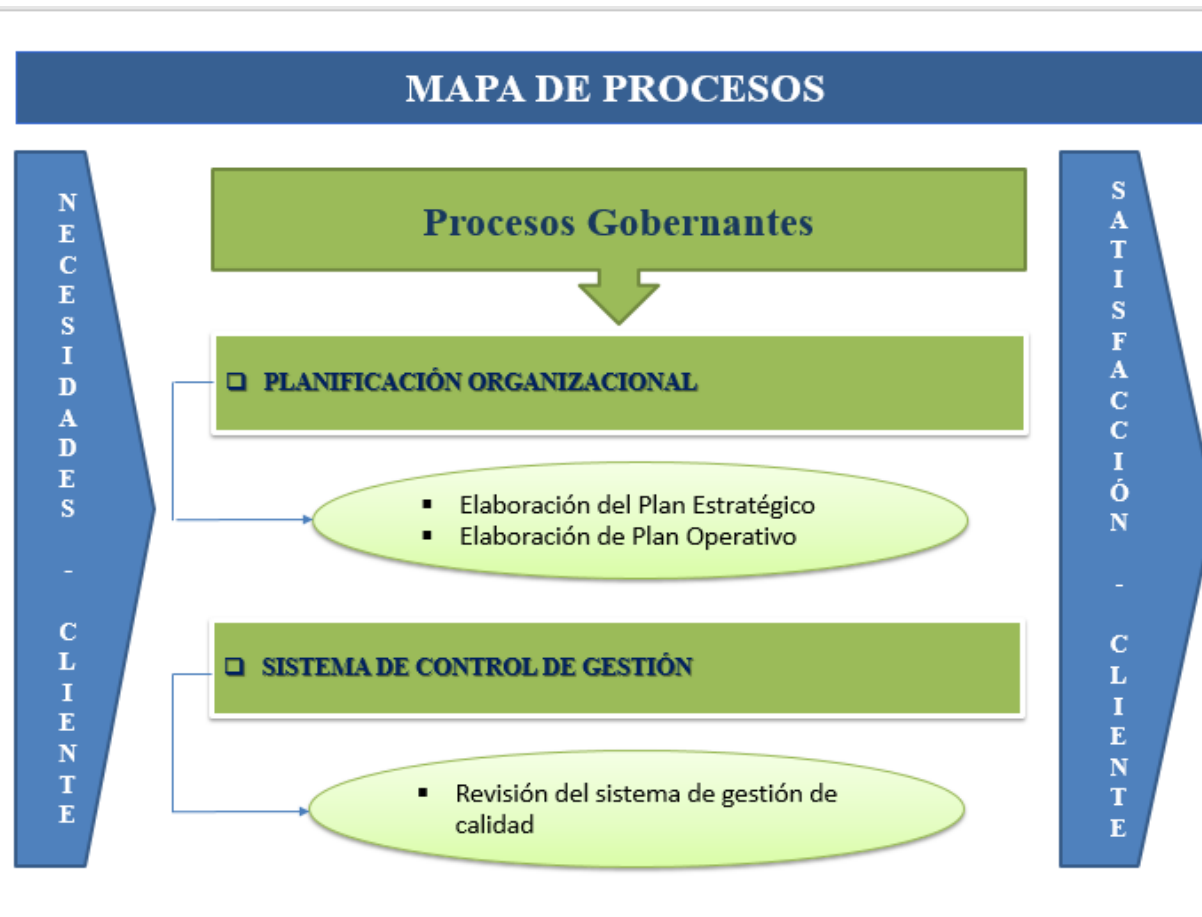
**Figura 7 Mapa de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### 2.1.1. Procesos Gobernantes o Estratégicos

Los procesos Gobernantes o Estratégicos brindan un direccionamiento de las áreas de la empresa. Áreas administrativas y operativas, lo que ayuda a la mejor toma de decisiones en actividades, políticas, lineamientos y normas que se establecen en cada proceso identificado y así obtener mejores resultados de los objetivos establecidos.

Se observa en la figura N° 8 los procesos gobernantes de la empresa **E&G SEGURIDAD INTEGRAL**, los cuales se conforman por dos macros procesos que son Planificación Institucional: que se divide en la elaboración del plan estratégico y el plan operativo, seguido del macro proceso sistema de control de gestión que tiene un proceso de revisión del sistema de gestión de calidad.



**Figura 8 Procesos Gobernantes / Estratégicos**

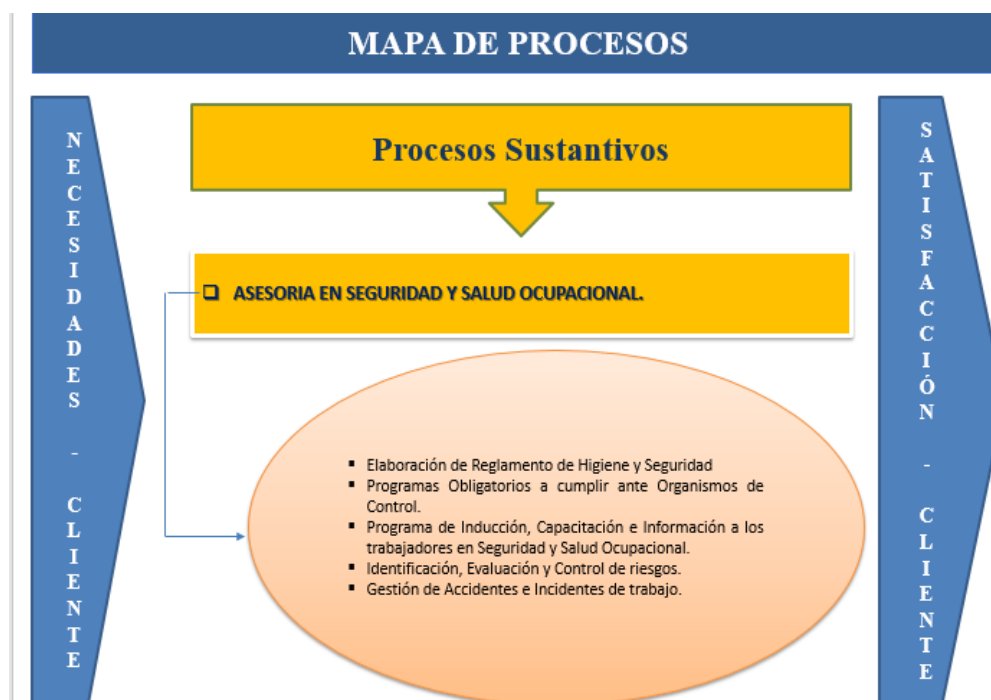
**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### 2.1.2. Procesos Sustantivos

Los procesos sustantivos, son aquellas actividades esenciales que se enfocan en los bienes o servicios ofertados por cualquier tipo de empresa, son procesos que existen para dar cumplimiento de los objetivos, crecimiento y sostenibilidad de las empresas en el mercado, buscando la plena satisfacción de necesidades creadas o ya existentes del cliente. Los procesos sustantivos están identificados de la siguiente manera

- 1) Asesoría en salud y seguridad ocupacional.
- 2) Gestión en sistema contra incendio.
- 3) Gestión de ventas.
- 4) Gestión Post venta.

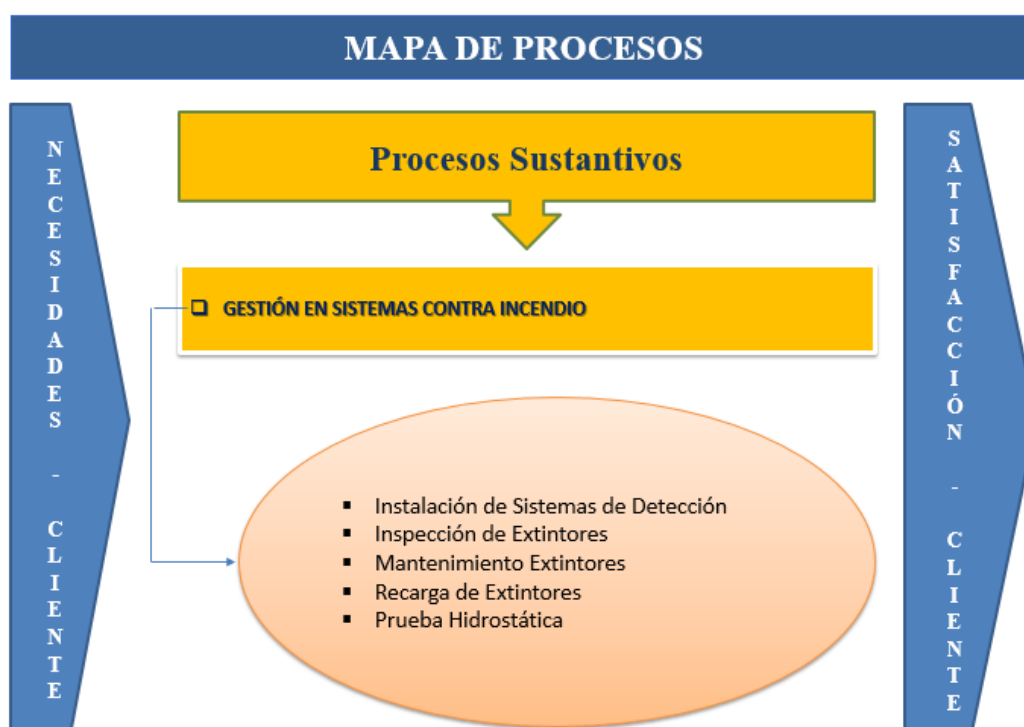
En la figura N° 9 se desglosan los procesos que pertenecen al primer macro proceso que es: asesoría en salud y seguridad ocupacional, macro proceso que contiene diez procesos que son: elaboración de reglamento de higiene, programas obligatorios a cumplir ante organismos de control, el programa de Inducción, capacitación e información a los trabajadores en seguridad y salud ocupacional, identificación, evaluación y control de riesgos, gestión de accidentes e incidentes de trabajo.



**Figura 9 Procesos Sustantivos – Asesoría en salud y seguridad ocupacional**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

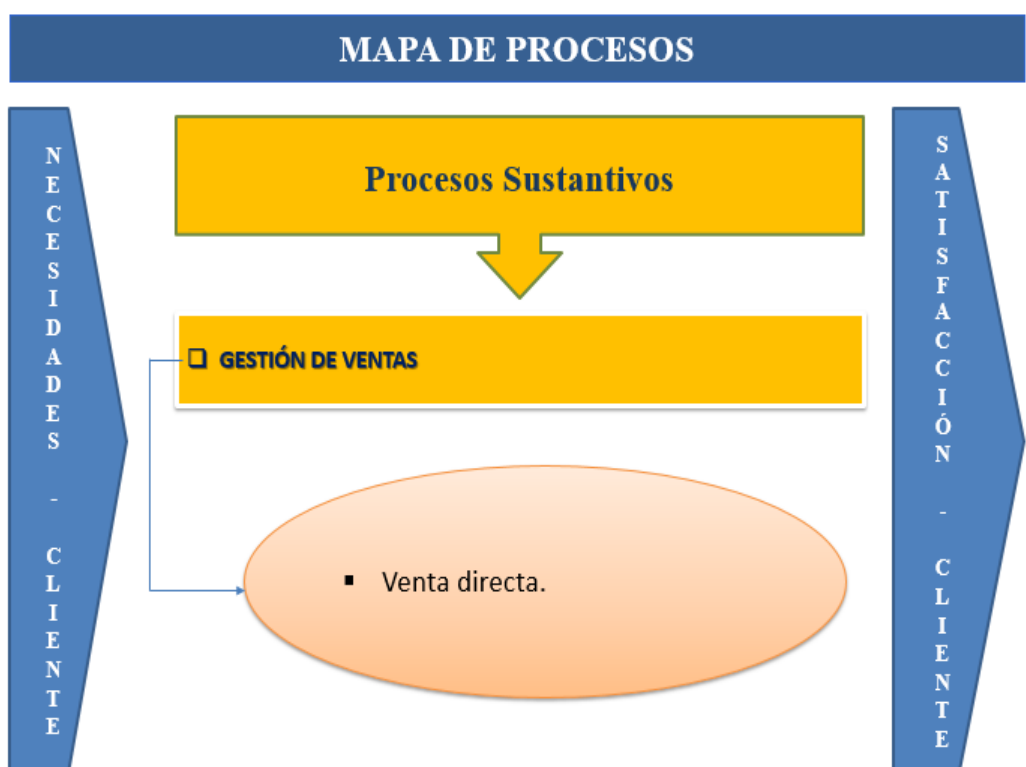
Se observa la figura N° 10 el segundo macro proceso que conforma el mapa de procesos – procesos sustantivos que es: gestión en sistema contra incendio, el mismo que se divide en siete procesos que son: instalación de sistemas de detección, inspección de extintores, mantenimiento de extintores, recarga de extintores, finalmente el proceso número siete es prueba hidrostática.



**Figura 10 Procesos Sustantivos – Gestión en sistema contra incendios**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

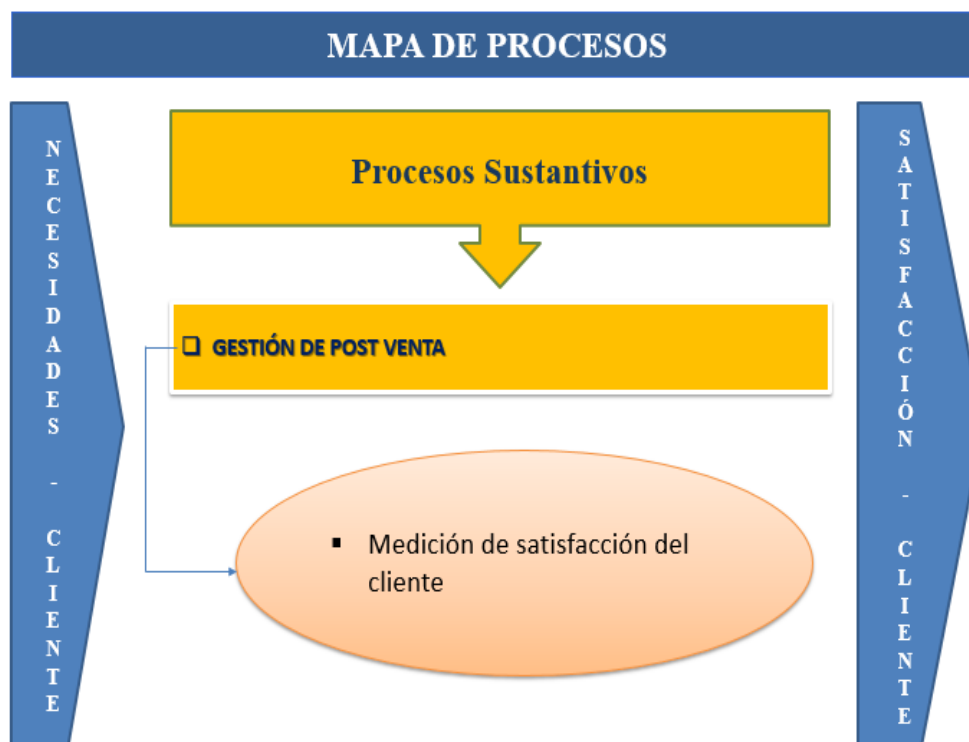
La gestión de ventas forma parte del tercer macro proceso identificado en la cadena de valor, procesos sustantivos del mapa de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL, los procesos que conforman este macro proceso de gestión de ventas son: venta directa, que en su descripción de actividades se observa la visita a clientes o empresas según sea el caso, se puede observar en la figura N° 11.



**Figura 11 Procesos sustantivos – Gestión de ventas**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

De forma detallada se puede observar en la figura N° 12, el cuarto macro proceso que forma y termina la cadena de valor – procesos sustantivos de la empresa, que es: gestión de post venta, el cual está conformado por un proceso de medición de satisfacción del cliente, proceso que ayuda a mantener en constante satisfacción las exigencias de cada uno de los clientes.



**Figura 12 Procesos sustantivos – Gestión de post venta**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

### 2.1.3. Procesos Adjetivos - Apoyo

El mapa de procesos finaliza con el diseño de macro procesos adjetivos o de apoyo, estos procesos son de soporte a los procesos sustantivos, son necesarios para poder tener las salidas adecuadas de cada uno de los procesos. Están divididos en tres macro procesos que son:

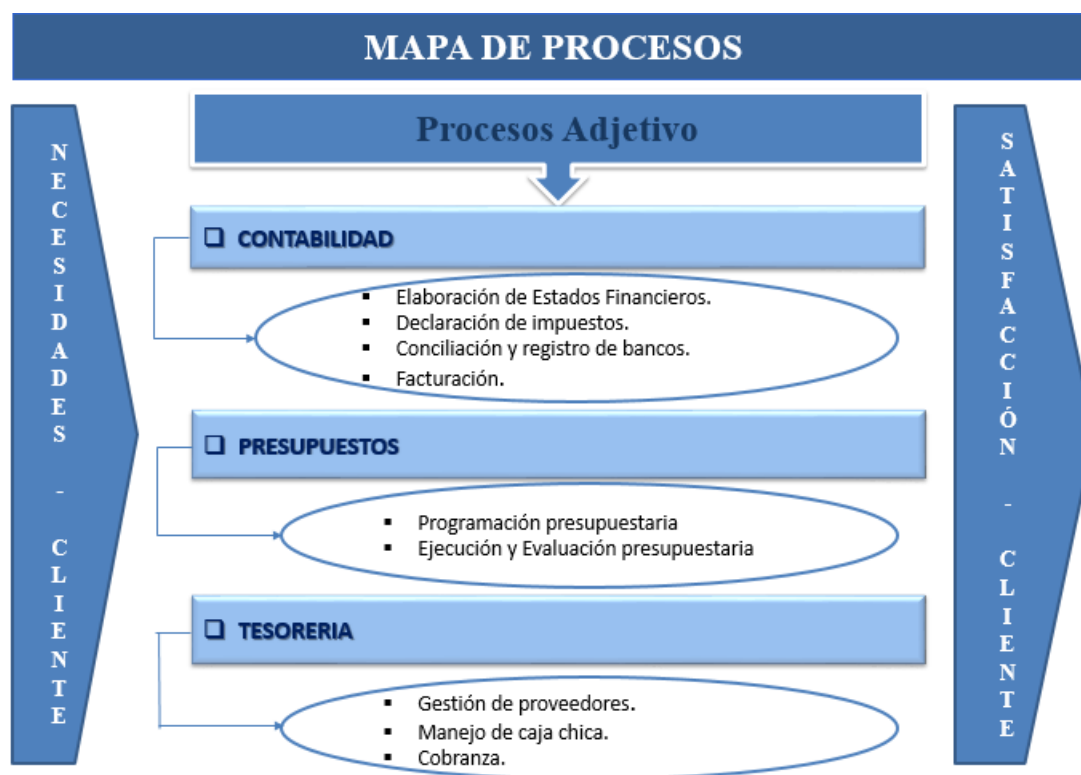
- 1) Gestión administrativa contable.
- 2) Gestión de talento humano.
- 3) Gestión Logística.

En la figura N° 13 se observa el primer macro proceso gestión administrativa contable el cual se divide en tres procesos que son contabilidad, con sus cuatro sub procesos que son: elaboración de estados financieros. Seguido del sub proceso declaración de impuestos, conciliación y registro de bancos y cuarto que es: facturación.



El segundo proceso de gestión administrativa contable es el presupuesto, el cual contiene dos sub procesos que son: programación presupuestaria y ejecución y evaluación presupuestaria.

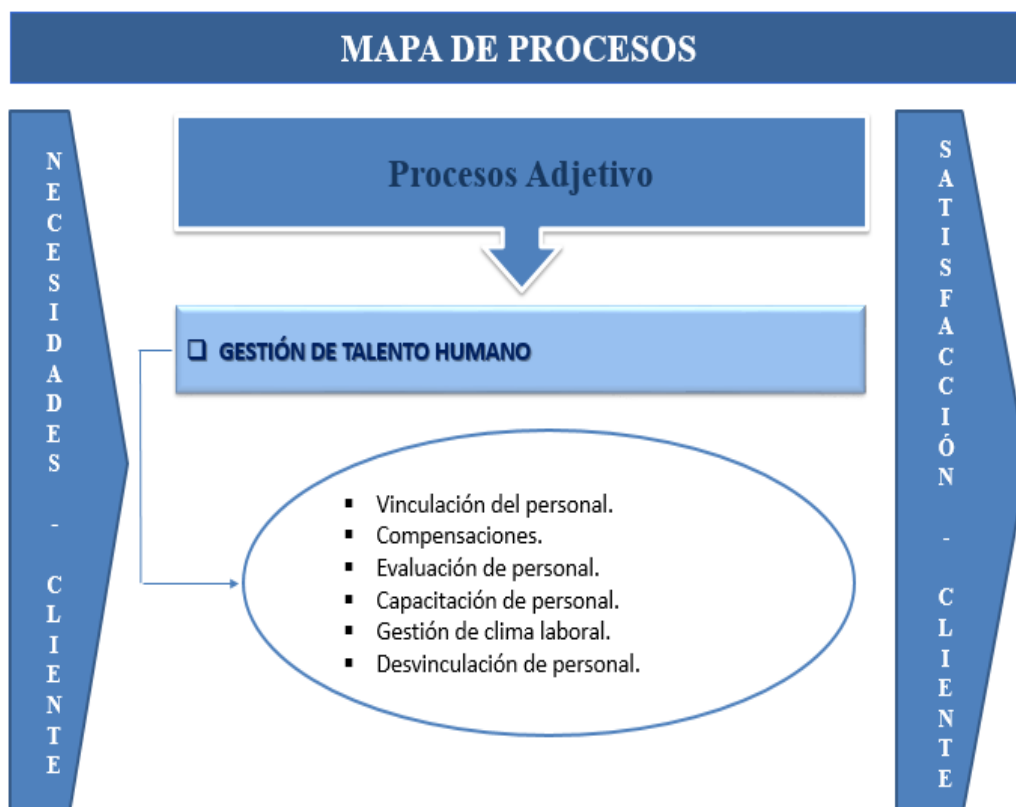
Finalmente, el tercer proceso es tesorería, quien posee tres sub procesos que son: gestión de proveedores, manejo de caja chica y cobranza.



**Figura 13** Procesos adjetivos – Gestión administrativa contable.

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

En la figura N° 14 se puede observar el segundo macro proceso de los procesos objetivos que es: la Gestión de talento humano el cual tiene seis procesos que son: vinculación del personal, compensaciones, evaluación de personal, capacitación de personal, gestión de clima laboral y desvinculación de personal.

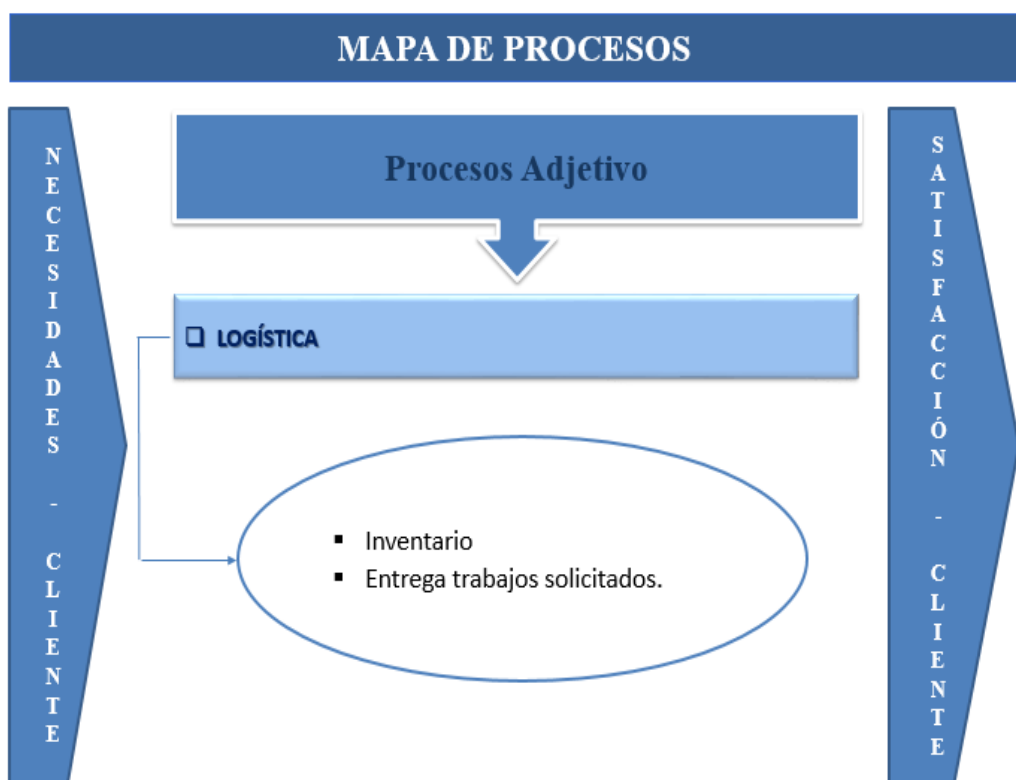


**Figura 14 Procesos Adjetivos – Gestión de talento humano**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

La arquitectura del mapa de procesos finaliza con los procesos adjetivos – gestión logística que se divide en dos procesos que son inventario y entrega de trabajos solicitados.

Se puede observar en la figura N° 15 que se presenta a continuación.



**Figura 15 Procesos Adjetivos – Gestión logística.**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

## **2.2. Inventario y codificación de procesos identificados de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL**

Para realizar el inventario y codificación de los procesos identificados se toma las primeras letras de cada proceso y el número que identifica el tipo de procesos y de la misma forma se utiliza las primeras letras de cada división según sea el caso, macro proceso, proceso, sub procesos y procedimiento, se puede observar la elaboración del inventario en la tabla N° 10.

**Tabla 10 Inventario y codificación de los procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL**

1		PROCESOS GOBERNANTES
<b>MACROPROCESO</b>	<b>PLO001</b>	<b>PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>
PROCESO	PLOPE001	Elaboración del Plan Estratégico
PROCESO	PLOPO001	Elaboración del Plan Operativo
<b>MACROPROCESO</b>	<b>SCG001</b>	<b>SISTEMA DE CONTROL DE GESTION</b>
PROCESO	SCGGC001	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
2		PROCESOS SUSTANTIVOS
<b>MACROPROCESO</b>	<b>ASSO002</b>	<b>ASESORIA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAS (SSO)</b>
PROCESO	ASSOERIHS002	Elaboración de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
PROCESO	ASSOPOC002	Programas Obligatorios a cumplir ante Organismos de Control
SUBPROCESO	ASSOIACHS002	Informe anual del Comité de Higiene y Seguridad
SUBPROCESO	ASSOPPCAD002	Programa de Prevención de Consumo de Alcohol y Drogas.
SUBPROCESO	ASSOIAA002	Informe Anual de Accidentabilidad
PROCESO	ASSOPICITSSO002	Programa de Inducción, Capacitación e Información a los trabajadores en Seguridad y Salud Ocupacional
SUBPROCESO	ASSOPINT002	Programa de Inducción a nuevos trabajadores
PROCESO	ASSOIEC002	Identificación, Evaluación y Control de riesgos
SUBPROCESO	ASSOIRLA002	Identificación de riesgos laborales
SUBPROCESO	ASSOELPR002	Elaboración de Profesiogramas
SUBPROCESO	ASSOEVRI002	Evaluación de Riesgos Laborales
PROCESO	ASSOGAIT002	Gestión de Accidentes e Incidentes de trabajo.
<b>MACROPROCESO</b>	<b>GSCIO02</b>	<b>GESTION EN SISTEMA CONTRA INCENDIOS</b>
PROCESO	GSCIIS002	Instalación de Sistemas de Detección
PROCESO	GSCIE002	Inspección de Extintores
PROCESO	GSCIME002	Mantenimiento Extintores
PROCESO	GSCIRE002	Recarga de Extintores
PROCESO	GSCIPH002	Prueba Hidrostática
<b>MACROPROCESO</b>	<b>GDV002</b>	<b>GESTION DE VENTAS</b>
PROCESO	GDVVD 002	Venta directa
<b>MACROPROCESO</b>	<b>GPV 002</b>	<b>GESTION POS VENTA</b>
PROCESO	GPVMS02	Medición de satisfacción del cliente
3		PROCESOS ADJETIVOS
<b>MACROPROCESO</b>	<b>GAC003</b>	<b>GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE</b>
PROCESO	GACC 003	Contabilidad
SUBPROCESO	GACCEF 003	Elaboración de Estados financieros
SUBPROCESO	GACCCH 003	Declaración de impuestos
SUBPROCESO	GACCDI 003	Conciliación y registro de bancos.
SUBPROCESO	GACCCC 003	Facturación.
PROCESO	GACCPE003	Presupuesto
SUBPROCESO	GACCPEPP003	Programación presupuestaria
SUBPROCESO	GACCPEEP003	Ejecución y Evaluación presupuestaria
PROCESO	GACT003	Tesorería
SUBPROCESO	GACTP003	Gestión de proveedores
SUBPROCESO	GACTMCC003	Manejo de caja chica.
SUBPROCESO	GACTCO003	Cobranza.
<b>MACROPROCESO</b>	<b>GTH003</b>	<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>
PROCESO	GTHVP003	Vinculación del personal
PROCESO	GTHCO003	Compensaciones.
PROCESO	GTHEP003	Evaluación del personal
PROCESO	GTHCP003	Capacitación de personal.
PROCESO	GTHGCL003	Gestión de clima laboral.
PROCESO	GTHDP003	Desvinculación del personal
<b>MACROPROCESO</b>	<b>GDL 003</b>	<b>GESTION DE LOGISTICA</b>
PROCESO	GDLIN003	Inventario
PROCESO	GDLETS003	Entrega trabajos solicitados.

**Elaborador:** Tania Paola Taimal Monteros

### **2.3.Manuales de procesos**

Una vez realizado el mapa de procesos y la identificación de cada uno de los procesos de cada área existente, se complementa con el inventario y codificación de dichos procesos identificados como se observa en la tabla N° 10 del presente proyecto.

Se continúa con los manuales de procesos en clasificación de la arquitectura e inventario levantando, manuales de procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, se utiliza un formato establecido en las reuniones y entrevistas que se realizó con los directivos y responsables de cada área de la empresa.

El formato está compuesto por once puntos como: Objetivo, entes reguladores del proceso, alcance, responsables del proceso, políticas del proceso, glosario de términos, entradas del proceso, descripción, salidas del proceso, diagrama de flujo y anexos. / Anexo 2.

#### **2.3.1. Manuales de procesos gobernantes / estratégicos.**

En la presente propuesta se toma en cuenta el criterio del (Bravo, 2008)


##### **Procesos estratégicos:**

Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera:

- La forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción entre otros componentes.
- La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados.
- La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
- La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados.

La información proporcionada para el levantamiento de información de los manuales de procesos gobernantes o estratégicos están a cargo de Gerencia General e este caso del Ing. Marco Ramírez MSC en Seguridad y Salud Ocupacional y en figura en la entidad como representante legal y Gerente General.

Se levantan todos los procesos detallados en el inventario y codificación en el punto 2.2 del capítulo 2 de la propuesta, se utiliza el formato establecido en el Anexo 2, en el siguiente punto se presenta un ejemplo de los procesos gobernantes, el resto de manuales se detallan en el anexo 3.

	<b>Macro Proceso:</b> Planificación Organizacional <b>Proceso:</b> Elaboración del Plan Operativo <b>Sub Proceso:</b> ----- <b>Procedimiento:</b> -----	<b>Versión:</b>	0001
		<b>Código:</b>	PLOPO001
		<b>Tipo/proceso:</b> <b>Gobernante</b>	
		<b>Página: 1</b>	


## MANUAL DE PROCESOS

### ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO

#### Índice

1. OBJETIVO. - .....	2
2. NORMATIVA. - .....	2
3. ALCANCE. - .....	2
4. RESPONSABLE DEL PROCESO. - .....	2
5. POLÍTICAS DEL PROCESO. - .....	2
6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.....	3
7. ENTRADAS DEL PROCESO: .....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	3
9. SALIDAS DEL PROCESO:.....	4
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
11. ANEXOS .....	5

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Paola Taimal.		Ing: Marco Ramírez.
Tesista.	Ing: Erika Rosero.	Gerente General.
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>Macro Proceso:</b> Planificación Organizacional <b>Proceso:</b> Elaboración del Plan Operativo <b>Sub Proceso:</b> ----- <b>Procedimiento:</b> -----	<b>Versión:</b>	0001
		<b>Código:</b>	PLOPO001
		<b>Tipo/proceso: Gobernante</b>	
		<b>Página: 2</b>	

### 1. OBJETIVO. -

Proporcionar los lineamientos para elaborar el Plan Operativo Anual por Área y consolidado de la Institución.

### 2. NORMATIVA. -

- Reglamento de trabajo.
- Constitución y razón de ser de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL

### 3. ALCANCE. -

El proceso inicia con el establecimiento y ajuste de la metodología para la elaboración del Plan Operativo y finaliza con su aprobación y ejecución del plan operativo anual.


### 4. RESPONSABLE DEL PROCESO. -

- Jefe administrativo

### 5. POLÍTICAS DEL PROCESO. -

- Los responsables de cada área deben tener sus metas anuales, objetivos medibles y factibles para el crecimiento y desarrollo de su área.
- Los aportes deben ser plasmados en informes y responsabilidad para el cumplimiento de sus metas.
- Se brinda incentivos por aquellas metas u objetivos obtenidos.



	<b>Macro Proceso:</b> Planificación Organizacional <b>Proceso:</b> Elaboración del Plan Operativo <b>Sub Proceso:</b> ----- <b>Procedimiento:</b> -----	<b>Versión:</b>	0001
		<b>Código:</b>	PLOPO001
		<b>Tipo/proceso: Gobernante</b>	
		<b>Página: 3</b>	

## 6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.

### ➤ **PLAN ESTRATÉGICO:** según (Itziarlecea, 2017):

Es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma, en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar la marcha de la Institución hacia la gestión excelente.


- **POA:** según (Santos, 2007) “Plan Operativo Anual. Es un documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de las Áreas los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.”
- **PPP:** según (Graus, 2013) “Planes, Proyectos y Programas.”
- **PRESUPUESTO:** según (Graus, 2013) “Es una previsión, proyección o estimación de gastos e ingresos. Como tal, es un plan de acción cuyo objetivo es cumplir una meta prefijada.”
- **CONTROL DE GESTIÓN:** según (Macero, 2009) “Es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.”

## 7. ENTRADAS DEL PROCESO:

- Lineamientos,
- Filosofía
- Misión / Visión

## 8. SALIDAS DEL PROCESO:

- Plan Operativo Anual Aprobado


	<b>MacroProceso:</b> Planificación Organizacional <b>Proceso:</b> Elaboración del Plan Operativo <b>SubProceso:</b> _____ <b>Procedimiento:</b> _____	<b>Version:</b> _____ <b>Codigo:</b> _____	CUI FLCFO01
		<b>Tipo/proceso:</b> Gobernante	
		<b>Página:</b> 4	

## 9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

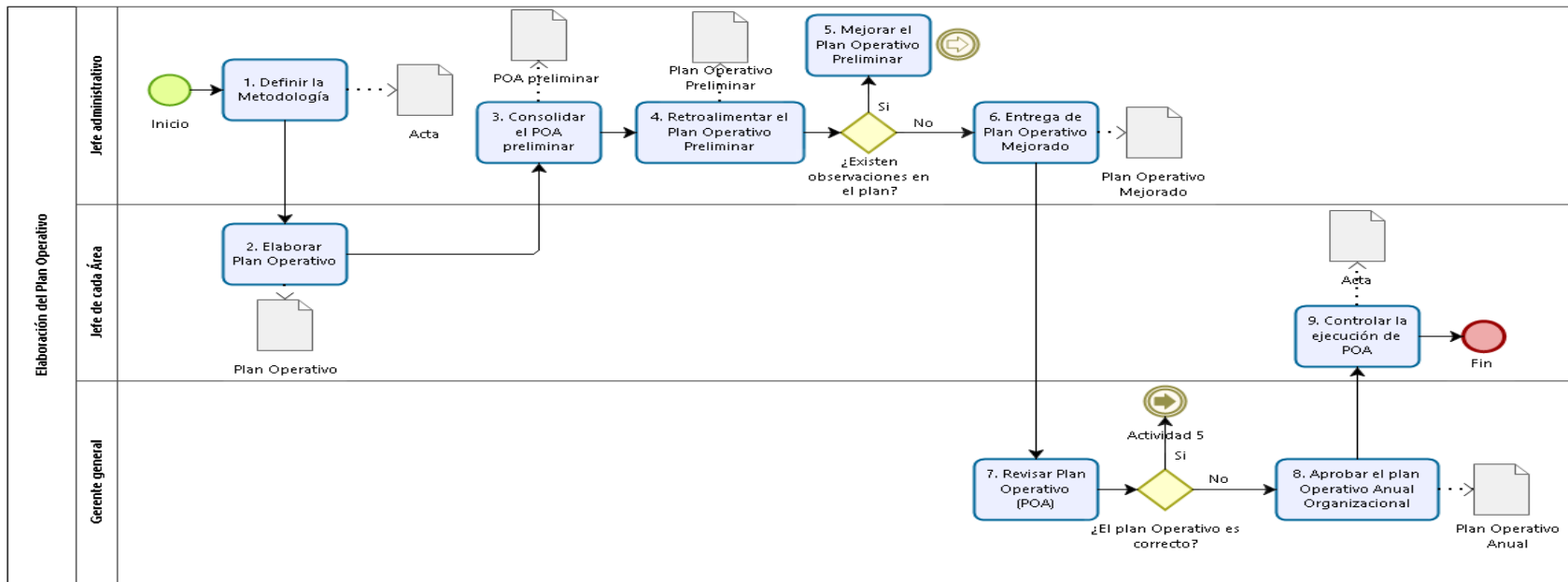
**Tabla 11 Descripción del proceso**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Jefe administrativo	Definir la Metodología	Establecer y ajustar metodología para la elaboración de la Planificación Operativa.	Acta
2	Jefe de cada Área	Elaborar Plan Operativo	Por cada área existente se Definen y Elaborar Planes Operativos, (Planes, Proyectos y Programas).	Plan Operativo
3	Jefe administrativo	Consolidar el FOA preliminar	Se consolida el FOA Preliminar recopilando y de esa manera se obtiene el FOA Preliminar.	FOA preliminar
4	Jefe administrativo	Retroalimentar el Plan Operativo Preliminar	Se Retroalimenta al personal sobre el plan estratégico preliminar. <b>¿Existen observaciones en el plan?</b> <b>Si:</b> Actividad 5 <b>No:</b> Actividad 6	Plan Operativo Preliminar
5	Jefe administrativo	Mejorar el Plan Operativo Preliminar	Si existen observaciones en el plan preliminar se mejoran en base a las observaciones detectadas por el personal de la corporación y se obtiene el Plan Operativo Mejorado.	Plan Operativo Preliminar
6	Jefe administrativo	Entrega de Plan Operativo Mejorado	Entregar a la gerencia general el Plan Operativo para su conocimiento.	Plan Operativo Mejorado
7	Gerente general	Revisar Plan Operativo (FOA)	Se revisa los lineamientos y observaciones que tiene el plan Operativo mejorado. <b>¿El plan Operativo es correcto?</b> <b>Si:</b> Actividad 8 <b>No:</b> Actividad 5	Plan Operativo
8	Gerente general	Aprobar el plan Operativo Anual Organizacional	Si el plan Estratégico mejorado contiene todos los lineamientos y observaciones detectadas es aprobado.	Plan Operativo Anual
9	Jefe de cada Área	Controlar la ejecución de FOA	Se Ejecutará el plan Operativo Anual y los responsables serán los jefes de área y realizará el Control de Gestión del Plan Operativo.	Acta

**Elaborado por:** Tania Paola Tamal Monteros

	<b>Macro Proceso:</b> Planificación Organizacional <b>Proceso:</b> Elaboración del Plan Operativo <b>Sub Proceso:</b> ----- <b>Procedimiento:</b> -----	<b>Versión:</b> 0001
		<b>Código:</b> PLOPO001
		<b>Tipo/proceso:</b> Gobernante
		<b>Página:</b> 5

**10. DIAGRAMA DE FLUJO**



**Figura 16 Diagrama de flujo del proceso plan operativo**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros


### **2.3.2. Manuales de procesos sustantivos/ agregadores de valor.**

Según (Bravo, 2008) los procesos sustantivos o del negocio:

Los procesos del negocio atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. En empresas pequeñas se estima razonable identificar entre 1 y 3 de estos macro procesos; en empresas grandes este número puede llegar a 8. Estas cantidades también tienen relación con el grado de focalización de la organización, mientras más focalizada se encuentre, menor es el número de procesos del negocio.

La información proporcionada para el levantamiento de información de los manuales de procesos sustantivos está a cargo del área de asesoría y el área técnica e este caso del Ing. Marco Ramírez MSC en Seguridad y Salud Ocupacional y Benito Gallegos Técnico de la empresa.

Se levantan todos los procesos detallados en el inventario y codificación en el punto 2.2 del capítulo 2 de la propuesta, se utiliza el formato establecido en el Anexo 1, en el siguiente punto se presenta un ejemplo de los procesos sustantivos, el resto de manuales se detallan en el anexo 3.

	<b>Macro Proceso:</b> Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional. <b>Proceso:</b> reglamento Interno de Higiene y Seguridad. <b>Sub Proceso:</b> ----- <b>Procedimiento:</b> -----	<b>Versión:</b>	0001
		<b>Código:</b>	ASSOER 002
		<b>Tipo / proceso: Sustantivo</b>	
		<b>Página: 1</b>	


## MANUAL DE PROCESOS

### ELABORACIÓN DE REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

#### Índice

1. OBJETIVO. - .....	2
2. NORMATIVA. - .....	2
3. ALCANCE. - .....	2
4. RESPONSABLE DEL PROCESO. - .....	2
5. POLÍTICAS DEL PROCESO. - .....	2
6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.....	2
7. ENTRADAS DEL PROCESO: .....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	3
9. SALIDAS DEL PROCESO:.....	4
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
11. ANEXOS .....	6

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Paola Taimal.		Ing: Marco Ramírez.
Tesista.	Ing: Erika Rosero.	Gerente General.
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>Macro Proceso:</b> Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional.	<b>Versión:</b> 0001
	<b>Proceso:</b> reglamento Interno de Higiene y Seguridad.	<b>Código:</b> ASSOER 002
	<b>Sub Proceso:</b> -----	<b>Tipo / proceso:</b> Sustantivo
	<b>Procedimiento:</b> -----	<b>Página:</b> 2

### 1. OBJETIVO. –

Elaborar el reglamento interno de Higiene y Seguridad para la empresa que lo solicite.

### 2. NORMATIVA. –

Código del Trabajo Art. 434. Decreto ejecutivo 2393. Art. 15. Código del Trabajo Art. 434. Decreto ejecutivo 2393. Art. 15.- DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.

3. **ALCANCE.** - aplica para empresas con más de diez trabajadores.

4. **RESPONSABLE DEL PROCESO.** - Asesor de Salud y Seguridad Ocupacional.

5. **POLÍTICAS DEL PROCESO.** - los factores de riesgo incluidos en el reglamento estarán enfocados a las actividades o nivel de riesgo de la empresa.


### 6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.

- **ASSO:** Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Riesgo.** - Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- **Interinstitucional.** - De la relación entre instituciones, o que está relacionado con ella.
- **Peligrosidad.** - Que supone un peligro porque puede causar daño.
- **Adiestramiento.** - Hacer diestro, enseñar, instruir.
- **Accidentalidad.** - que no es deliberado.
- **Ausentismo.** - Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela.

- **Reglamento.** - Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente.
- **Reforma.** - Modificación de una cosa con el fin de mejorarla.
- **Señalización.** - Señal o conjunto de señales que en un lugar proporcionan una información determinada.
- **Fabril.** - Perteneciente o relativo a las fábricas o a sus operarios.
- **Diagrama de flujo.** - Representación gráfica
- **Evacuación.** - Acción y efecto de evacuar.

**7. ENTRADAS DEL PROCESO:** Solicitar la Elaboración del Reglamento de Higiene y Seguridad.

**8. SALIDAS DEL PROCESO:** Resolución del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.

	MacroProceso: Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional.	Versión:	0001
	Proceso: reglamento Interno de Higiene y Seguridad.	Código:	ASSOER002
	SubProceso: _____	Tipo/proceso: Sustantivo	
	Procedimiento: _____	Página: 4	


## 9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

Tabla 12 Descripción del proceso

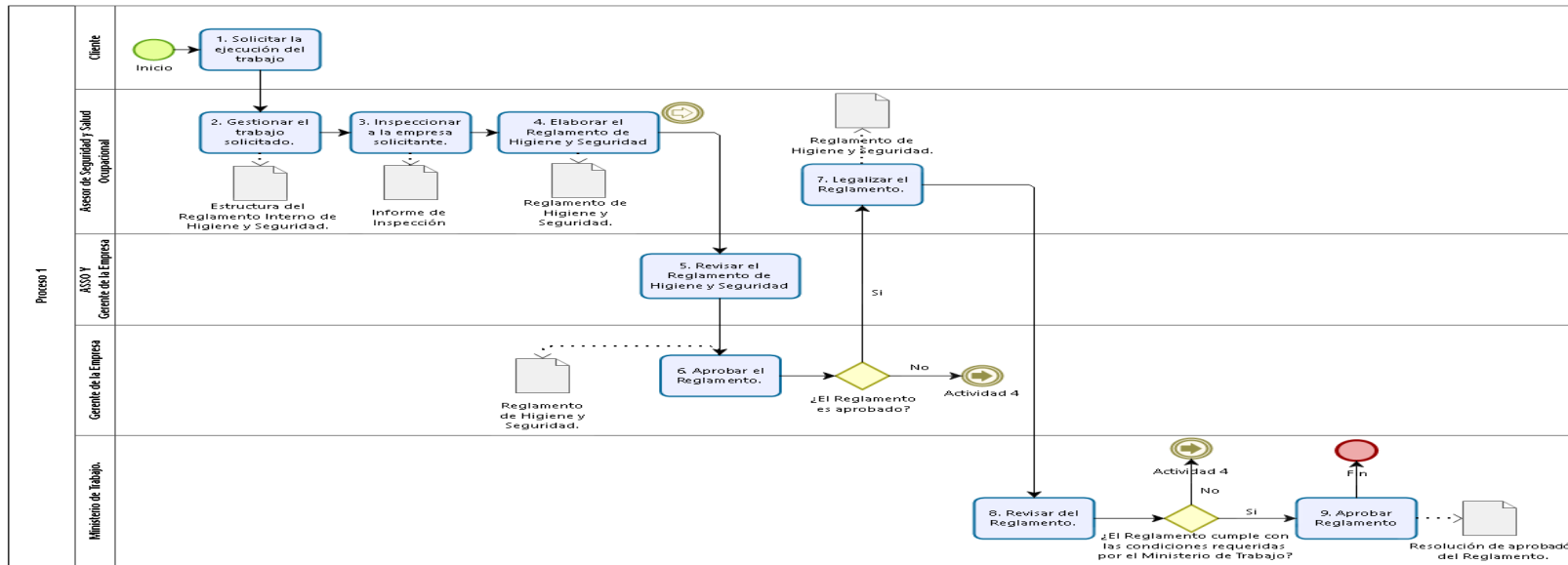
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Ciente	Solicitar la ejecución del trabajo	Llegar a un acuerdo tanto de los contratos del trabajo como económicos.	Solicitud
2	Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional	Gestionar el trabajo solicitado.	Envío del formulario de información general a la empresa solicitante.	Estructura del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.
3	Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional	Inspeccionar a la empresa solicitante.	Observar las instalaciones para valoración de riesgos existentes según la gravedad de cada uno.	Informe de Inspección.
4	Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional	Elaborar el Reglamento de Higiene y Seguridad.	Acopiar la información obtenida en base del Documento Legal. Describir Obligaciones, prohibiciones y Derechos según la Normativa del IESS.	Reglamento de Higiene y Seguridad.
5	ASSOY Gerente de la Empresa	Revisar el Reglamento de Higiene y Seguridad.	Revisión y redacción de la política. Firma de la política. Aprobación de la política.	NA
6	Gerente de la Empresa	Aprobar el Reglamento.	Una vez revisado el Reglamento se procede a su Aprobación.	Reglamento de Higiene y Seguridad.
			¿El Reglamento es aprobado?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es aprobado se continúa con la Actividad 7.</li> <li>• No es aprobado se regresa a la actividad 4 para su conexión. C1</li> </ul>	
7	Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional	Legalizar el Reglamento.	Escanear el Reglamento para subirlo a la Página del Ministerio de Trabajo.	NA
8	Ministerio de Trabajo.	Revisar del Reglamento.	Realiza observaciones con respecto al Reglamento.	NA
			¿El Reglamento cumple con las condiciones requeridas por el Ministerio de Trabajo?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cumple se continúa con la actividad 9.</li> <li>• No cumple se retorna a la actividad 4. C2</li> </ul>	
9	Ministerio de Trabajo.	Aprobar Reglamento.	Firmas de aceptación y aprobación del Reglamento.	Resolución de aprobación del Reglamento.

Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros



	<b>Macro Proceso:</b> Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional.	<b>Versión:</b> 0001
	<b>Proceso:</b> reglamento Interno de Higiene y Seguridad.	<b>Código:</b> ASSOER 002
	<b>Sub Proceso:</b> -----	<b>Tipo / proceso:</b> Sustantivo
	<b>Procedimiento:</b> -----	<b>Página:</b> 5

10. DIAGRAMA DE FLUJO



**Figura 17 Diagrama de flujo de proceso reglamento de higiene y seguridad**  
 Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros


### **2.3.3. Manuales de procesos adjetivos / soporte**

Menciona el autor (Bravo, 2008) que los procesos de apoyo son:

Servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. También se les llama procesos secundarios. En empresas pequeñas es fácil identificar hasta unos 20 procesos de apoyo, los que pueden llegar hasta 400 en grandes organizaciones, sin considerar las diferentes versiones de cada uno.

La información proporcionada para el levantamiento de información de los manuales de procesos adjetivos está a cargo del área administrativa en este caso de la Ing. Erika Rosero, encargada del Área administrativa contable de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

Se levantan todos los procesos detallados en el inventario y codificación en el punto 2.2 del capítulo 2 de la propuesta, se utiliza el formato establecido en el Anexo 1, en el siguiente punto se presenta un ejemplo de los procesos Adjetivos, el resto de manuales se detallan en el anexo 3.

 <b>SEGURIDAD INTEGRAL</b>	<b>Macro Proceso:</b> Gestión de Talento Humano	<b>Versión:</b> 0001
	<b>Proceso:</b> Vinculación del personal	<b>Código:</b> GTHVPE003
	<b>Sub Proceso:</b> -----	<b>Tipo / proceso:</b> Adjetivo
	<b>Procedimiento:</b> -----	<b>Página:</b> 1


## MANUAL DE PROCESOS

### VINCULACIÓN DEL PERSONAL

#### Índice

1. OBJETIVO. - .....	2
2. NORMATIVA. - .....	2
3. ALCANCE. - .....	2
4. RESPONSABLE DEL PROCESO. - .....	2
5. POLÍTICAS DEL PROCESO. - .....	2
6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.....	2
7. ENTRADAS DEL PROCESO: .....	2
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	3
9. SALIDAS DEL PROCESO:.....	3
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
11. ANEXOS .....	5

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Paola Taimal. Tesista.	Ing: Erika Rosero.	Ing: Marco Ramírez. Gerente General.
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	<b>Macro Proceso:</b> Gestión de Talento Humano <b>Proceso:</b> Vinculación del personal <b>Sub Proceso:</b> ----- <b>Procedimiento:</b> -----	<b>Versión:</b>	0001
		<b>Código:</b>	GTHVPE003
		<b>Tipo / proceso:</b> Adjetivo	
		<b>Página: 2</b>	

## 1. OBJETIVO. –

Formalizar la decisión tomada, en la selección para cubrir una vacante determinada en la Corporación, mediante un documento que cumpla con los lineamientos establecidos de la norma legal.

## 2. NORMATIVA. –

- Código del Trabajo.

2. **ALCANCE.** – aplica todos los trabajadores que forman parte del equipo de trabajo de E&G SEGURIDAD INTEGRAL.

3. **RESPONSABLE DEL PROCESO.** – Talento Humano.


## 4. POLÍTICAS DEL PROCESO. –

- Al iniciar una relación laboral se debe registrar el ingreso como colaborador de la empresa desde el primer día de trabajo.
- El contrato de trabajo debe realizarse con los parámetros acordados con el trabajador.
- Realizar el aviso de entrada adecuadamente con los lineamientos del contrato.

## 5. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.

- N/A

6. **ENTRADAS DEL PROCESO:** Perfil del trabajador.

	MacroProceso: Gestión de Talento Humano	Versión: 0001
	Proceso: Vinculación del personal	Código: GIHME003
	SubProceso: _____	Tipo/proceso: Adjetivo
	Procedimiento: _____	Página: 3


## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla 13 Descripción del proceso

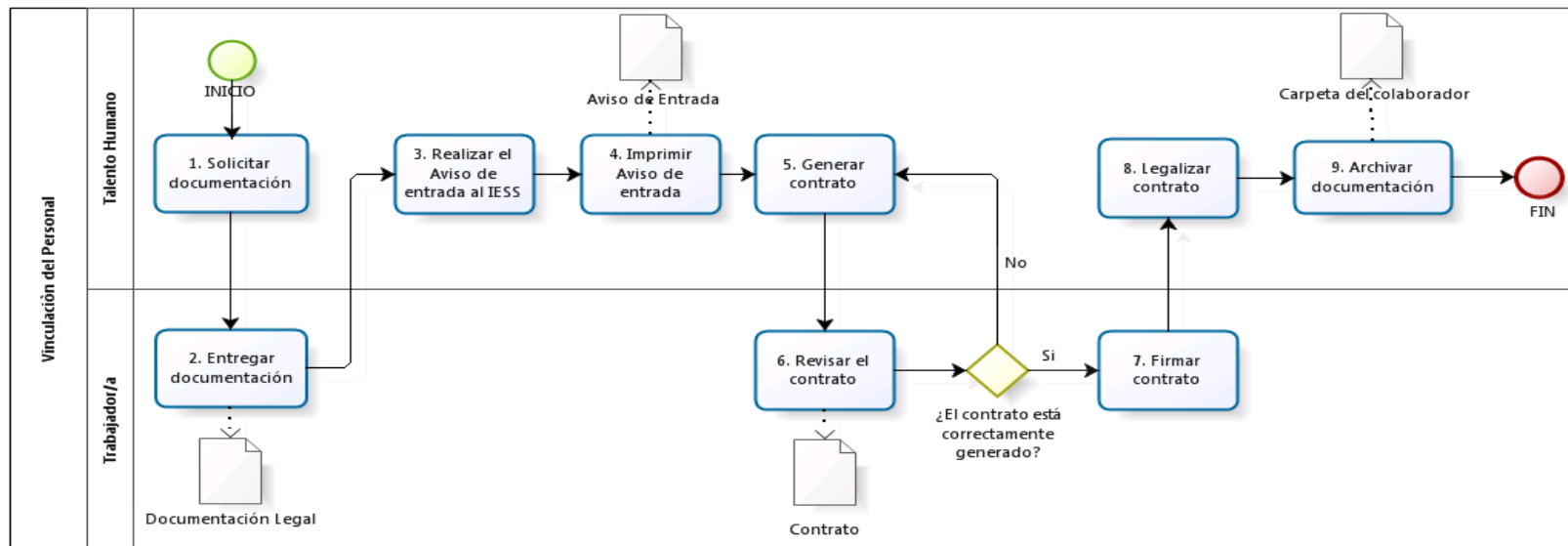
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Talento Humano	Solicitar documentación	Comunicarse con el candidato seleccionado y solicitarle la documentación legal.	NA
2	Trabajador/a	Entregar documentación	Se crea una carpeta con toda la documentación que valide la situación legal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula</li> <li>• Solicitud de empleo</li> <li>• Hoja de vida</li> <li>• 2 fotografías</li> <li>• Certificado de trabajo</li> <li>• Referencia personal</li> <li>• Títulos Obtenidos.</li> <li>• Cuenta bancaria..</li> </ul>	Documentación Legal.
3	Talento humano	Realizar el Aviso de entrada al IESS	Se lo realiza el Primer día del trabajo del colaborador. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la página <a href="http://www.iesgobec">www.iesgobec</a></li> <li>• IESS.</li> <li>• Icono empresa</li> <li>• Opción aviso de entrada</li> <li>• Usuario y contraseña</li> <li>• Número de cedula</li> <li>• Aspirante Ventana, condiciones como le están contratando</li> <li>• Cargo, código sectorial el sueldo fecha de entrada y tipo de contrato</li> </ul> Aceptar, validar.	NA
4	Talento humano	Imprimir Aviso de entrada	Respaldo al colaborador y firmado por Talento Humano y aspirante	Aviso de Entrada
5	Talento humano	Generar contrato	Se especifica todas las condiciones en el contrato tipo establecido legalmente.	NA
6	Trabajador/a	Revisar el contrato	Revisar el contrato y cada uno de los lineamientos estipulados en el mismo. ¿El contrato está correctamente generado? Si: Actividad 7 No: Actividad 5	Contrato
7	Trabajador/a	Firmar contrato	Se encuentra de acuerdo el contrato con los acuerdos verbales estipulados en la entrevista de trabajo. Firmado el contrato en conformidad.	NA
5	Talento humano	Legalizar contrato	Se legaliza el contrato en la página de ministerio de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso <a href="http://www.trabajo.gobec">www.trabajo.gobec</a></li> <li>• Icono Site (legalización de contratos)</li> <li>• Icono ingresar datos del trabajador</li> <li>• Pantalla</li> <li>• Ingresar datos de un nuevo trabajador</li> </ul> Contrato escaneado del colaborador.	NA
6	Talento humano	Archivar documentación	Ajuntar toda la documentación del trabajador validando sus actividades y de ser parte de la empresa.	Carpeta del colaborador

Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros

## 8. SALIDAS DEL PROCESO: Contrato de trabajo registrado.

	<b>Macro Proceso:</b> Gestión de Talento Humano	<b>Versión:</b> 0001
	<b>Proceso:</b> Vinculación del personal	<b>Código:</b> GTHVPE003
	<b>Sub Proceso:</b> -----	<b>Tipo / proceso:</b> Adjetivo
	<b>Procedimiento:</b> -----	<b>Página:</b> 4

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



**Figura 18 Diagrama de flujo del procesos vinculación del personal**  
 Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros

## **2.4. Catálogo de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL**

Al terminar el levantamiento y construcción de manuales de procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos respectivamente de cada una de las áreas identificadas de la empresa, se procede a realizar un catálogo de procesos y se toma como referencia el concepto de (Ecuador, Secretaria Nacional de Administracion Pública, 2016)

Es el registro en el Sistema de gestión por procesos a nivel Unidad Operativa. La gestión del catálogo comprende la información básica de la ficha de proceso, los resultados de la evaluación de proceso, el diagnóstico de las características del proceso, la alineación a los objetivos operativos, los indicadores de desempeño del proceso y la vinculación de proyectos de mejora al proceso cuando éste se encuentre en mejora a través de proyectos.

En referencia al concepto que manifiesta la (Ecuador, Secretaria Nacional de Administracion Pública, 2016) se realiza un documento con la información del inventario de procesos con ocho ítems que son: la cantidad de procesos existentes ya sean gobernantes, sustantivos y adjetivos, seguido de la descripción y división de los procesos, subprocesos y procedimiento según sea el caso, el objetivo, la salida, los responsables y la fecha de levantamiento de la información del procesos descrito; el documento se observa en el Anexo N° 4.

## **2.5. Cronograma de implementación**

Para la implementación del modelo de gestión por procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL se realiza un cronograma que se lleva a cabo en Agosto del 2018 hasta enero del 2019, seis meses en los cuales se efectúan cuatro etapas en las que se realiza reuniones con directivos, levantamiento de información para la arquitectura y formación de manuales de procesos y finalmente se propone indicadores de procesos para el control de los procesos identificados, la etapas mencionadas se describen a continuación:

Etapa 1: Comunicación: Se efectúan reuniones para la dar a conocer la propuesta del modelo de gestión por procesos y el tema de utilización de procesos y sus diferentes etapas.

Etapa 2: Capacitación: Se capacita a todas las áreas y personal existentes sobre el tema de titulación: Diseño del modelo de gestión por procesos.

Etapa 3: Implementación: se realiza la entrega de manuales al gerente general y a los jefes de cada área existente en la empresa áreas Administrativa, Asesoría y Técnica.

Etapa 4: Evaluación: la evaluación la realizan los responsables de área, conjuntamente con gerencia general en un periodo de 6 meses una vez adaptado todos los manuales y el personal se familiarice con ellos.

El cronograma de implementación se observa en la tabla N° 14.



**Tabla 14 Cronograma de implementación**

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN																DOCUMENTO	RECURSO	RESPONSABLE											
E&G SEGURIDAD INTEGRAL																													
ETAPA 1	N°	ACTIVIDAD	ago-18				sep-18				oct-18				nov-18				dic-18				ene-19						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
FASE DE COMUNICACIÓN	1	Reunión con Gerencia general																									Acta	Espacio Físico	Gerente General / Tesista
	2	Reunión con las áreas existentes																									Acta	Espacio Físico	Gerente General / Tesista
ETAPA 2	N°	ACTIVIDAD	ago-18				sep-18				oct-18				nov-18				dic-18				ene-19				DOCUMENTO	RECURSO	RESPONSABLE
FASE DE CAPACITACIÓN	1	Introducción a procesos / resultados de la investigación																									Registro de capacitación	Espacio Físico	Gerente General / Tesista
	2	Taller de Exposición de Indicadores																									Registro de capacitación	Espacio Físico	Gerente General / Tesista
	3	Taller de mejora Continua y Acciones preventivas y correctiva.																									Registro de capacitación	Espacio Físico	Gerente General / Tesista
ETAPA 3	N°	ACTIVIDAD	ago-18				sep-18				oct-18				nov-18				dic-18				ene-19				DOCUMENTO	RECURSO	RESPONSABLE
FASE DE IMPLEMENTACIÓN	1	Entrega de Manual de procesos al Gerente General de E&G Seguridad Integral.																									Manual de Procesos	N/A	Tesista
	2	Entrega de Manuales de procesos a los jefes de área existente.																									Manual de Procesos	Espacio Físico	Gerente General
	3	Determinar la fecha de aplicación de los Manuales de procesos Versión 1.																									Acta	N/A	Gerente General
	4	Implementar el uso de manuales.																									Manual de Procesos	N/A	Personal
ETAPA 4	N°	ACTIVIDAD	ago-18				sep-18				oct-18				nov-18				dic-18				ene-19				DOCUMENTO	RECURSO	RESPONSABLE
FASE DE EVALUACIÓN	1	Seguimiento de la implementación de manuales.																									Acta	laptop	Jefes de área
	2	Verificar el cumplimiento de cada proceso en base a un plan de comunicación.																									Acta	laptop	Gerente General.

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

## 2.6. Indicadores de gestión

Según (Ecuador, Secretaria Nacional de Administración Pública, 2016) el indicador es: “Es un instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada.”

Los indicadores se los realizan para el control de los procesos identificados en el mapa de procesos, conjuntamente con el inventario establecido con el fin de llevarlos a un mejor control y mejora continua, los indicadores se observan en la tabla N° 15.

**Tabla 15 Indicadores de Gestión – Procesos Gobernantes**

INDICADORES E&G SEGURIDAD INTEGRAL							
PROCESOS GOBERNANTES / ESTRATÉGICOS				CALIFICACIÓN	PARAMETROS		PLAN ACCIÓN
				NOMENCLATURA	> 90%	OPTIMO	
					85 - 90%	NORMAL	
					< 85%	BAJO	
MACROPROCESO	PROCESO	PROPÓSITO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESULTADO
Planeación organizacional.	Elaboración del Plan Estratégico	Definir la metodología y los pasos a seguir para la elaboración del Plan Estratégico Organizacional.	Porcentaje de Objetivos Realizados	$(N^{\circ} \text{ de objetivos alcanzados} / N^{\circ} \text{ Objetivos totales}) * 100$	80	Trimestral	
Planeación organizacional.	Elaboración del Plan Operativo (POA)	Definir los lineamientos y los pasos a seguir para la elaboración del Plan Operativo (POA)	Porcentaje de Actividades Realizadas	$(N^{\circ} \text{ de actividades alcanzadas} / N^{\circ} \text{ actividades totales}) * 100$	80	Trimestral	
Sistema de Control de Gestión	Indicadores de control de gestión - Balance Score card	Evaluar la Eficiencia de los procesos para el mejoramiento de las actividades dentro de la corporación y realizar acciones correctivas.	Porcentaje de eficiencia de acciones correctivas	$(N^{\circ} \text{ de acciones correctivas} / N^{\circ} \text{ acciones presentadas}) * 100$	80	Trimestral	
<b>RESULTADO</b>							

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Monteros

**Tabla 16 Indicadores de Gestión – Procesos sustantivos**

INDICADORES E&G SEGURIDAD INTEGRAL								
PROCESOS SUSTANTIVOS / AGREGADORES DE VALOR					CALIFICACIÓN		PARAMETROS	
					NOMENCLATURA	> 90%	OPTIMO	PLAN ACCIÓN
85 - 90%	NORMAL							
MACROPROCESO	PROCESO	SUB PROCESO	PROPÓSITO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESULTADO
	Elaboración de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	N/A	Determinar el numero de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	Porcentaje de reglamentos elaborados	$(\text{N}^\circ \text{ de Unidades Planificadas} / \text{N}^\circ \text{ de Unidades Totales elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
	Conformación de Comites de Higiene y Seguridad	N/A	Determinar el numero de comites conformados	Porcentaje de comites conformados	$(\text{N}^\circ \text{ de Comites Planificado} / \text{N}^\circ \text{ Totales de comité elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
		Informe anual del Comité de Higiene y Seguridad	Determinar el numero de informes anuales	Porcentaje de informes anuales	$(\text{N}^\circ \text{ de informes anuales planificados} / \text{N}^\circ \text{ Totales de informes elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
	Programas Obligatorios a cumplir ante Organismos de Control	Prgrama de Prevencion de Consumo de Alcohol y Drogas.	Determinar el numero de programas de Prevencion de Consumo de Alcohol y Drogas	Porcentaje de programas Elaborados	$(\text{N}^\circ \text{ de programas planificados} / \text{N}^\circ \text{ Totales de programas elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
		Informe Anual de Accidentabilidad	Determinar el numero de informes anuales de Accidentabilidad	Porcentaje de informes anuales de Accidentabilidad	$(\text{N}^\circ \text{ de informes anuales planificados} / \text{N}^\circ \text{ Totales de informes elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
	Programa de Induccion, Capacitacion e Informacion a los trabajadores en Seguridad y Salud Ocupacional	Programa de Induccion a nuevos trabajadores	Determinar el numero de programas induccion a nuevos trabajadores	Porcentaje de programas induccion a nuevos trabajadores	$(\text{N}^\circ \text{ de programas de planificados} / \text{N}^\circ \text{ Totales programas elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
		Programa de Capacitacion en Seguridad y Salud Ocupacional	Determinar el numero de Programa de Capacitacion en Seguridad y Salud Ocupacional	Porcentaje de Programa de Capacitacion en Seguridad y Salud Ocupacional	$(\text{N}^\circ \text{ de programas de planificados} / \text{N}^\circ \text{ Totales programas elaborados}) * 100$	80	Trimestral	
Asesoría en seguridad y salud ocupacional (SSO)	Identificación, Evaluacion y Control de riesgos	Identificación de riesgos laborables	Determinar el numero de matrices de riesgos identificadas	Porcentaje de matrices de riesgos elaborados	$(\text{N}^\circ \text{ de matices planificadas} / \text{N}^\circ \text{ Total de matrices elaboradas}) * 100$	80	Trimestral	
		Elaboracion de Profesiogramas	Determinar el numero de profesiogramas elaborados	Porcentaje de profesiograma elaborados	$(\text{N}^\circ \text{ de profesiograma planificados} / \text{N}^\circ \text{ Total de profesiogramas elaboradas}) * 100$	80	Trimestral	
		Evaluación de Riesgos Laborales	Determinar el numero de matices de riesgos evaluadas	Porcentaje de matrices de riesgos evaluadas	$(\text{N}^\circ \text{ de matices evaluadas planificadas} / \text{N}^\circ \text{ Total de matrices evaluadas}) * 100$	80	Trimestral	
		Gestion de Accidentes e Incidentes de trabajo.	N/A	Evaluar la eficiencia de la gestion de Accidentes e Incidentes de trabajo.	Gestión efectiva	$(\text{N}^\circ \text{ de gestiones planifidas} / \text{N}^\circ \text{ Total de gestiones elaboradas}) * 100$	80	Trimestral
Gestión en sistema contra incendios	Instalacion de Sistemas de Detección	N/A	Determinar el numero de instalacion ded sistemas de deteccion	Porcentaje de instalacion ded sistemas de deteccion	$(\text{N}^\circ \text{ de sistemas palmificados} / \text{N}^\circ \text{ Total de sistemas instalados}) * 100$	80	Trimestral	
	Inspeccion de Extintores	N/A	Determinar el numero de Inspeccion de Extintores	Porcentaje de Inspeccion de Extintores	$(\text{N}^\circ \text{ de instalaciones palmificadas} / \text{N}^\circ \text{ Total de extintores instalados}) * 100$	80	Trimestral	
	Mantenimiento Extintores	N/A	Determinar el numero de mantenimientos de extintores.	Porcentaje de mantenimiento en extintores	$(\text{N}^\circ \text{ de mantenimientos palmificados} / \text{N}^\circ \text{ Total mantenimientos realizados}) * 100$	80	Trimestral	
	Recarga de Extintores	N/A	Determinar el numero de recargas de extintores	Porcentaje recargas de extintor se realizo	$(\text{N}^\circ \text{ de recargas palmificados} / \text{N}^\circ \text{ Total de recargas realizadas}) * 100$	80	Trimestral	
	Dotacion de Dispositivos de Seguridad y Sistemas contra Incendios.	N/A	Determinar el numero de sistemas contra incendios entregados	Porcentaje de sistemas contra incendios entregados	$(\text{N}^\circ \text{ de sistemas contra incendios palmificados} / \text{N}^\circ \text{ Total de sistemas contra entregados}) * 100$	80	Trimestral	
Gestión de ventas	Venta directa	N/A	Determinar la tasa de crecimiento de las venta total	Tasa de crecimiento	$((\text{Valor de ventas actuales} / \text{Valor de ventas Anterior}) - 1) * 100$	80	Trimestral	
Post Venta	Medición de la Satisfacción del Cliente	N/A	Evaluar la eficiencia de los Procesos mediante la satisfaccion del cliente.	Porcentaje de satisfacción del cliente	$(\text{N}^\circ \text{ de Clientes satisfechos} / \text{N}^\circ \text{ de clientes totales}) * 100$	80	Trimestral	

**RESULTADO**

**Elaborado por: Tania Paola Tamal Monteros**

**Tabla 17 Indicadores de Gestión - Procesos Adjetivos**

INDICADORES E&G SEGURIDAD INTEGRAL										
PROCESOS ADJETIVOS / SOPORTE Y APOYO						CALIFICACIÓN		PARAMETROS		PLAN ACCIÓN
						NOMENCLATURA		> 90%	OPTIMO	
MACROPROCESO	PROCESO	SUB PROCESO	PROCEDIMIENTO	PROPÓSITO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESULTADO	
Gestión financiera	Contabilidad	Elaboración de Estados Financieros	N/A	Establecer y receptor de manera ordenada los documentos relacionados a los estados financieros	Porcentaje de documentos	$(\text{Nro de documentos contabilizados correctamente} / \text{Nro documentos totales}) * 100$	80	Trimestral		
		Manejo de Caja Chica	N/A	Evaluar el fondo menor asignado y receptor la documentación que justifique la utilización de monto establecido.	Porcentaje de documentos	$(\text{N}^\circ \text{ de documentos receptados correctamente} / \text{N}^\circ \text{ documentos totales}) * 100$	80	Trimestral		
		Conciliación y Registro de Bancos	N/A	Medir la efectividad el manejo de la cuenta bancos.	Eficiencia del manejo de la cuenta bancos	$(\text{N}^\circ \text{ de conciliaciones efectuadas correctamente} / \text{N}^\circ \text{ de meses del año}) * 100$	80	Trimestral		
		Declaración de impuestos	N/A	Medir la efectividad al desarrollar el proceso de Declaración de impuestos.	Eficiencia al efectuar declaración de impuestos	$(\text{N}^\circ \text{ de declaraciones efectuadas correctamente} / \text{N}^\circ \text{ de meses del año}) * 100$	80	Trimestral		
Gestión financiera	Presupuesto	Programación Presupuestaria	N/A	Establecer y receptor de manera ordenada los documentos relacionados con la programación presupuestaria	Porcentaje de documentos	$(\text{N}^\circ \text{ de documentos contabilizados correctamente} / \text{N}^\circ \text{ documentos totales}) * 100$	80	Trimestral		
		Ejecución y Evaluación Presupuestaria	N/A	Analizar el monto ejecutado durante el año teniendo en cuenta el monto presupuestado.	Porcentaje del monto ejecutado y evaluado.	$(\text{Monto Ejecutado} / \text{Monto presupuestado}) * 100$	80	Trimestral		
Gestión financiera	Tesorería	Gestión de Proveedores	Anticipo Proveedores	Evaluar la cantidad de anticipos a proveedores que se realiza y los anticipos planificados.	Porcentaje de anticipos proveedores	$(\text{N}^\circ \text{ de Anticipos realizados} / \text{N}^\circ \text{ de Anticipos Planificados}) * 100$	80	Trimestral		
			Pago Proveedores	Evaluar la cantidad de pago a proveedores que se realiza y los pagos planificados.	Porcentaje de pago a proveedores	$(\text{N}^\circ \text{ de documentos contabilizados correctamente} / \text{N}^\circ \text{ documentos totales}) * 100$	80	Trimestral		
		Gestión de Donaciones	N/A	Analizar la cantidad de donaciones planificadas, autogestionadas y las donaciones efectivas.	Porcentaje de Donaciones	$(\text{N}^\circ \text{ de donaciones Realizaas} / \text{N}^\circ \text{ de donaciones planificadas}) * 100$	80	Trimestral		
Gestión de Talento Humano	Vinculación del personal	N/A	N/A	Evaluar la vinculación del personal de forma adecuada en base a lo establecido por regimen del código de Trabajo.	Eficiencia de vinculación de personal	$\text{N}^\circ \text{ de trabajadores vinculados de acuerdo a la ley.}$	80	Trimestral		
Gestión de Talento Humano	Gestión de Compensaciones	N/A	N/A	Evaluar las compensaciones efectuadas a trabajadores con relación de dependencia e independientes.	Eficiencia de las Compensaciones	$\text{N}^\circ \text{ de compensaciones efectuadas correctamente}$	80	Trimestral		
Gestión de Talento Humano	Evaluación del personal.	N/A	N/A	Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Organización.	Porcentaje de indicadores cumplidos	$(\text{N}^\circ \text{ de indicadores cumplidos} / \text{N}^\circ \text{ de indicadores planificadas}) * 100$	80	Trimestral		
Gestión de Talento Humano	Capacitación del Personal	N/A	N/A	Evaluar el Sistema de Capacitación efectuada al personal de la Corporación	Eficiencia de las Capacitaciones	$\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones efectuadas correctamente}$	80	Trimestral		
Gestión de Talento Humano	Gestión de Clima laboral	N/A	N/A	Evaluar y cuantificar la percepción de los miembros de la empresa sobre las diferentes áreas.	Eficiencia entre áreas	$(\text{N}^\circ \text{ áreas debiles} / \text{N}^\circ \text{ áreas totales}) * 100$	80	Trimestral		
Gestión de Talento Humano	Desvinculación del personal	N/A	N/A	Analizar las causas de desvinculación del personal.	Porcentaje de rotación del personal	$(\text{N}^\circ \text{ de rotación actual} / \text{N}^\circ \text{ de rotación anterior}) * 100$	80	Trimestral		
Seguridad y Salud Ocupacional	Planificación de la seguridad	N/A	N/A	Evaluar el cumplimiento de las actividades establecidas para el mejoramiento de la seguridad.	Porcentaje de Actividades Realizadas	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades alcanzadas} / \text{N}^\circ \text{ actividades totales}) * 100$	80	Trimestral		
Seguridad y Salud Ocupacional	Gestión técnica de la seguridad	N/A	N/A	Evaluar la identificación y el control de riesgos existentes en la organización.	Porcentaje de riesgos controlados	$(\text{N}^\circ \text{ de riesgos controlados} / \text{N}^\circ \text{ de riesgos identificados}) * 100$	80	Trimestral		
Seguridad y Salud Ocupacional	Accidentes y enfermedades profesionales.	N/A	N/A	Analizar la cantidad y gravedad de accidentes de trabajo existentes en la organización.	Porcentaje de accidentes laborales controlados.	$(\text{N}^\circ \text{ de Accidentes controlados} / \text{N}^\circ \text{ de accidentes totales}) * 100$	80	Trimestral		
Seguridad y Salud Ocupacional	Control del estado de salud de los trabajadores.	N/A	N/A	Verificar el estado de salud del trabajador, después de un largo periodo de ausencia de sus actividades.	Porcentaje de informes médicos controlados.	$(\text{N}^\circ \text{ informes médicos controlados} / \text{N}^\circ \text{ de informes médicos totales}) * 100$	80	Trimestral		
Seguridad y Salud Ocupacional	Evaluación médico ocupacional de inicio y fin de la gestión.	N/A	N/A	Evaluar el estado de salud del personal que se vincula y desvincula de la organización.	Porcentaje de certificados de Evaluación médica, emitidos	$(\text{N}^\circ \text{ de Certificados de evaluación actuales} / \text{N}^\circ \text{ de Certificados de evaluación Anteriores}) * 100$	80	Trimestral		

**RESULTADO**

**Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros**

## CONCLUSIONES

- 1) La empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL durante el tiempo de constitución se ha manejado de manera empírica, es por ello que se realiza el diagnóstico en el capítulo I, se utiliza la técnica de (Campoy Aranda & Gomes Araújo, 2009), metodología cualitativa, instrumento entrevista profunda que se realiza una por cada área definida con el personal de la empresa, obteniendo como resultado el 100% de los trabajadores manifiestan las inconsistencias en las áreas tanto operativa como administrativa y se verifica que carece de un modelo de gestión por procesos, el cual mantenga el control y la estandarización de actividades ejecutadas.

Para validar el instrumento de investigación utilizado y los resultados obtenidos se utiliza el formato y técnica de validez de experto mediante la teoría de (Corral, 2009).

- 2) El resultado del segundo objetivo del presente documento de titulación se diseña el mapa de procesos y la identificación de los procesos existentes en cada área identificada, inventario, codificación, manuales de procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos respectivamente, además se propone un cronograma de implementación y ejecución del modelo de gestión por procesos propuesto el cual consta de 4 etapas según lo menciona (Bravo, 2008), que se llevan a cabo conjuntamente con gerencia general y el personal de la empresa.

Se complementa con indicadores de gestión, los cuales controlan los procesos identificados después de la etapa 4 del cronograma de implementación.

## **RECOMENDACIONES**

- 1) La empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL al tener una administración empírica, se detecta diversas falencias que no permiten el control de actividades, creando inconformidad en el personal e inconvenientes con clientes.
- 2) Al ya socializar el modelo de gestión establecer documentación y tiempos en cada una de las actividades en base a reuniones, conforme el modelo sea familiarizado con todo el personal de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL.
- 3) Al implementar el modelo de gestión por procesos se recomienda realizar el control de los procesos identificados en el mapa de proceso mediante el tablero de control e indicadores propuestos en el capítulo II del presente proyecto de titulación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arce, B., & Calves, S. (5 de 12 de 2008). La evaluación de las cadenas de valor como estrategia para la competitividad de las Pymes. Recuperado el 17 de 11 de 2018, de <http://www.eumed.net/rev/tecsistecat1/n5/acch.htm>
- Bizagi. (07 de 05 de 2017). Bizagi Time to Digital. Recuperado el 12 de 01 de 2019, de <http://www.bizagi.com/es/productos/bpm-suite/modeler>
- Bravo, J. (2008). Gestión por procesos. Santiago de Chile: Evolución.
- Campoy Aranda, T. J., & Gomes Araújo, E. (16 de 06 de 2009). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Recuperado el 22 de 11 de 2018, de [http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T\\_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf](http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf)
- Chile, Ministerio de Secretaria General de la Presidencia. (2016). Propuesta metodológica para el levantamiento y modelamiento de procesos. . Santiago : N° Registro Propiedad Intelectual: A-273619.
- Corral, Y. (2009). Validez y conformidad de los instrumentos de investigación para la recopilación de datos . Caracas: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad de Carabobo
- Ecuador, Asamblea Nacional. (2010). Código organico de la producción, comercio e inversiones. Quito: Registro Oficial Suplemento 351 del 29 de diciembre de 2010. Modificado el 30 de diciembre de 2016.
- Ecuador, Secretaria Nacional de Administracion Pública. (2016). Norma técnica prestación de servicios y administración por procesos norma 1573. Quito: Registro oficial N°739 del 4 de abril del 2016.
- Ecuador, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional para Buen Vivir. Quito: SENPLADES; Periodo 2013-2017.
- Google map. (02 de 01 de 2019). Dirección. Recuperado el 11 de 01 de 2019, de <https://www.google.com/maps/search/Cant%C3%B3n+Quito,+Parroquia+Cochapamba+e>

n+las+calles+Cesar+Villacr%C3%A9s+Oe+9-45+Y+Av.+Mariscal+Sucre./@-  
0.1952181,-78.5914688,23211m/data=!3m2!1e3!4b1

Graus. (15 de 04 de 2013). Significados: descubrir lo que significa, conceptos y definiciones. Recuperado el 18 de 11 de 2018, de <https://www.significados.com/foda/>

Gutiérrez, R. (2006). Métodos Científicos . México: Esfinge.

Itziarlecea. (4 de 12 de 2017). Guia de Calidad. Recuperado el 16 de 11 de 2018, de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

Jácome, M. G. (12 de 06 de 2016). Caso: empresa dedicada a la importación y venta de equipos para Data Centers. Recuperado el 15 de 11 de 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4849>

Lara Muñoz, E. (2011). Fundamentos de investigación . México: Alfaomega.

Macero, B. (08 de 02 de 2009). La gestión administrativa empresarial. Recuperado el 20 de 11 de 2018, de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/>

Medina, G. A. (2018). Propuesta de un manual de procesos sustantivos para la empresa comercializadora de combustibles Ecuatoriana Energygas S.A. Quito: Umet.

Pardo, J. M. (2012). Configuración y usos de mapa de procesos. Madrid : Aenor.

Pérez Fernandez, J. A. (2013). Gestion por Procesos. Bogota: Alfa y Omega Grupo Editor S.A de C.V.

Rosero, E., & Godoy, P. (2017). Diseño e implementación de un sistema de gestión por procesos para la corporación micro empresarial Yunguilla. Quito: Umet.

Santos, N. (12 de 09 de 2007). Sinergia e Inteligencia de Negocio S.L. Recuperado el 17 de 11 de 2018, de [http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/plan\\_operativo\\_anual.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_operativo_anual.aspx)



## ANEXOS

## Anexo 1 Formato de validez de expertos

N°	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1												
2												
3												
....												
n												
<b>Aspectos Generales</b>									<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>*****</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación												
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												
<b>VALIDEZ</b>												
APLICABLE				NO APLICABLE								
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por:						C.I.:			Fecha:			

Fuente: (Corral, 2009)

## Anexo 2: Formato de levantamiento de información / Manual de procesos


	Macro Proceso: _____	Versión: 0001
	Proceso: _____	Código:
	Sub Proceso: _____	Tipo/proceso:
	Procedimiento: _____	Página: 1

### MANUAL DE PROCESOS


#### Índice

1. OBJETIVO. - .....	2
2. NORMATIVA. - .....	2
3. ALCANCE. - .....	2
4. RESPONSABLE DEL PROCESO. - .....	2
5. POLÍTICAS DEL PROCESO. - .....	2
6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS. ....	2
7. ENTRADAS DEL PROCESO: .....	3
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO. ....	4
9. SALIDAS DEL PROCESO:.....	7
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	7
11. ANEXOS.....	7

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Paola Taimal. Tesisista.	Erika Rosero.	Marco Ramirez. Gerente General.
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Macro Proceso: .....	Versión: 0001
	Proceso: .....	Código:
	Sub Proceso: .....	Tipo/proceso:
	Procedimiento: .....	Página: 2

1. OBJETIVO. -
2. NORMATIVA. -
3. ALCANCE. -
4. RESPONSABLE DEL PROCESO. -
5. POLÍTICAS DEL PROCESO. -
6. GLOSARIO DE TERMINOS – SIGLAS.
7. ENTRADAS DEL PROCESO:

	Macro Proceso: _____	Versión: 0001
	Proceso: _____	Código: _____
	Sub Proceso: _____	Tipo/proceso: _____
	Procedimiento: _____	Página: 3

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.**

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO

**9. SALIDAS DEL PROCESO:**

**10. DIAGRAMA DE FLUJO.**

**11. ANEXOS**

**Elaborado por:** Tania Paola Taimal Montero

**Anexo 3 Manuales de procesos**

## Anejo 4 Catálogo de procesos de la empresa E&G SEGURIDAD INTEGRAL

CATALOGO DE PROCESOS - E&G SEGURIDAD INTEGRAL										
N	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CODIFICACIÓN	PROPÓSITO	PRODUCTO	TIPO	VERSIÓN	RESPONSABLE	
1	Planificación organizacional	Elaboración del Plan Estratégico	N/A	PLOPE001	Definir la metodología y los pasos a seguir para la elaboración del plan estratégico Organizacional.	Plan Estratégico (Documento)	GOBERNANTE	V.1.0	Paola Taimal	
2	Planificación organizacional	Elaboración del Plan Operativo	N/A	PLOPO001	Proporcionar los lineamientos para elaborar el Plan Operativo Anual por Área y consolidado de la Institución.	Plan Operativo Anual Aprobado.	GOBERNANTE	V.1.0	Paola Taimal	
3	Sistema de Control de Gestión	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	N/A	SCGBCS001	Evaluar la efectividad de los procesos para el mejoramiento de las actividades desarrolladas dentro de la empresa y realizar acciones correctivas.	Informe de avance del plan estratégico	GOBERNANTE	V.1.0	Paola Taimal	
4	Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)	Elaboración de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad	N/A	ASSOERHS002	Elaborar el reglamento interno de Higiene y Seguridad para la empresa que lo solicite.	Resolución del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
5		Conformación de Comités de Higiene y Seguridad	N/A	ASSOCHS002	Establecer los Organismos Paritario de Higiene y Seguridad de trabajo.	Informe de conformación de comité paritario	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
6		Programas Obligatorios a cumplir ante Organismos de Control	Informe anual del Comité de Higiene y Seguridad	ASSOACHS002	Informar al MDT sobre el cumplimiento de las actividades de los Organismos Paritarios de la Empresa.	legalización del Informe Anual del Comité de Higiene y Salud.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
7			Programa de Prevención de Consumo de Alcohol y Drogas.	ASSOPCAD002	Informar al MDT sobre el cumplimiento del Programa de Prevención de Consumo de Alcohol y Drogas	Informe de Programa de Prevención de Consumo de Alcohol y Drogas	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
8			Informe Anual de Accidentabilidad	ASSOIAA002	Informa al Organismo de Control (Riesgo de Trabajo IESS) acerca de los riesgos de accidente en el trabajo.	Informe Anual de Accidentabilidad.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
9			Programa de Inducción, Capacitación e Información a los trabajadores en Seguridad y Salud Ocupacional	ASSOPINT002	Dar a conocer las normas generales en materia de Seguridad y Salud Ocupacional a los nuevos trabajadores.	instructivo de Inducción y Capacitación a nuevos trabajadores.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
10		Programa de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	ASSOPISS002	Brindar a los trabajadores una capacitación adecuada de cada uno de los temas de Seguridad y Salud Ocupacional	Registro de Capacitación al personal	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal		
11		Identificación, Evaluación y Control de riesgos	Identificación de riesgos laborales	ASSOIRLA002	Reducir y/o eliminar los factores de riesgo presentes en los centros de trabajo.	informe de nivel de riesgo	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
12			Elaboración de Profesiogramas	ASSOELPR002	Establecer de manera gráfica los diferentes factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores.	informe de riesgos laborales y profesiograma.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
13			Evaluación de Riesgos Laborales	ASSOEVRLA002	Evaluar los riesgos laborales de forma correcta, brindando información útil y real de los riesgos existentes.	Informe de evaluación de riesgos laborales.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
14		Gestión de Accidentes e Incidentes de trabajo.	N/A	ASSOGAIT002	Realizar una eficiente Gestión de Accidentes e Incidentes de trabajo.	Informe de Gestión de Accidentes e Incidentes de trabajo.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
18		Gestión en sistema contra incendios	Instalación de Sistemas de Detección	N/A	GSCIS002	cubrir la mayor superficie posible de una propiedad con equipos de detección de incendios a fin de dar una condición de alarma temprano por cualquier percance.	Instalación de Sistemas de Detección de Sistemas contra Incendio.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal
20			Inspección de Extintores	N/A	GSCIE002	Establecer la metodología de inspecciones, revisión de los aspectos de seguridad de los extintores.	informe de inspección de extintores.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal
21			Mantenimiento Extintores	N/A	GSCIME002	Tiene por objeto dar la seguridad máxima de que el extintor de incendios operará eficientemente y con seguridad.	mantenimiento del extintor.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal
22	Recarga de Extintores		N/A	GSCIRE002	Tiene por objeto dar la seguridad máxima de que el extintor de incendios operará eficientemente y con seguridad.	Recarga de extintor	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
24	Prueba Hidrostática		N/A	GSCIPH002	Tener la certeza de que no se hayan alterado las condiciones de operatividad de los equipos.	Prueba hidrostática.	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
25	Gestión de Ventas	Venta directa	N/A	GDVVD 002	Bridar al cliente un asesoramiento personalizado, generando lazos comerciales desde sus necesidades más complejas con respecto a seguridad y salud ocupacional.	Registro de ventas	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
27	Gestión Post Venta	Medición de satisfacción del cliente	N/A	GPVMS02	Atender al cliente luego de la venta y conocer el nivel de satisfacción del cliente.	Informe de Satisfacción y reclamos del cliente	SUSTANTIVO	V.1.0	Paola Taimal	
28	Gestión financiera	Contabilidad	1) Elaboración de Estados Financieros. 2) Declaración de impuestos. 3) Conciliación y registro de bancos. 4) Facturación.	GEFCON003	Contar con información financiera confiable y oportuna	Estados Financieros y Notas aclaratorias	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
29		Presupuesto	1) Programación Presupuestaria 2) Ejecución y Evaluación Presupuestaria	GEFPRE003	Asignar recursos económicos a un determinado proyecto, verificando los rubros que se incluirán en el presupuesto y se realizará un seguimiento a los recursos utilizado.	Informe Presupuestario	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
30		Tesorería	1) Gestión de proveedores. 2) Manejo de caja chica. 3) Cobranza.	GEFTES003	Garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que se administran en la empresa	Adecuados Registros contables	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
31	Gestión de Talento Humano	Vinculación del personal	N/A	GTHVPE003	Formalizar la decisión tomada, en la selección para cubrir una vacante determinada en la empresa, mediante un documento que cumpla con los lineamientos establecidos de la norma legal.	Contrato de trabajo con el colaborador.	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
32		Compensaciones	N/A	GTHCOM003	Cumplir con la obligación de la relación laboral, remuneración que se genera para los trabajadores al realizar actividades vinculadas con el desarrollo y crecimiento de la empresa.	Cumplimiento con la obligación adquirida y el derecho irrenunciable (Código del trabajo).	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
33		Evaluación del personal.	N/A	GTHEVP003	Identificar periódicamente la brecha entre el desempeño de los empleados y las expectativas para las cuales han sido contratados, a fin de tomar acciones orientadas a la potenciación del desempeño personal y profesional.	Plan de acción para potenciar el desempeño	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
34		Capacitación de personal.	N/A	GTHCP003	Lograr que el personal se adapte a una determinada actividad dentro de la empresa, promoviendo el desarrollo integral tanto del trabajador como de toda la organización mejorando conocimientos, capacidades, habilidades y desempeño laboral.	Plan de acción para potenciar el desempeño.	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
35		Gestión de Clima laboral	N/A	GTHCLA003	Diagnosticar y velar por el comportamiento funcional de las personas dentro de la empresa a fin de contar con un clima y cultura organizacional, alineado a las estrategias organizacionales.	Plan anual para el mejoramiento del clima y cultura organizacional	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
36		Desvinculación del personal	N/A	GTHDPE003	Desvincular al personal que no cumple con las competencias requeridas para el puesto, o a su vez el personal tiene otro tipo de intereses y requiere su salida de la empresa.	Acta de finiquito / Culminación del contrato	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
37	Gestión Logística	Inventario	N/A	GDLIN003	Mantener un control permanente del inventario, asegurando la disponibilidad de productos en el momento justo que el cliente lo requiera.	Reportes de inventario actualizado.	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	
38		Entrega trabajos solicitados.	N/A	GDLETS003	Entregar de manera oportuna los productos y o servicios ofertados por la empresa.	Acta entrega de conformidad.	ADJETIVO	V.1.0	Paola Taimal	

Elaborado por: Tania Paola Taimal Monteros