



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EL MAPA DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL ALMACEN ELECTROHOGAR EN EL CANTÓN  
SANTA ROSA

CASTILLO OCHOA CRISTHIAN PAUL  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EL MAPA DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL ALMACEN ELECTROHOGAR EN EL CANTÓN  
SANTA ROSA

CASTILLO OCHOA CRISTHIAN PAUL  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

EL MAPA DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
ALMACEN ELECTROHOGAR EN EL CANTÓN SANTA ROSA

CASTILLO OCHOA CRISTHIAN PAUL  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

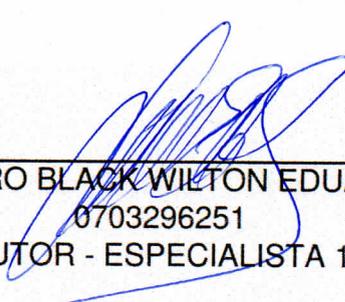
ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

MACHALA, 05 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
05 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado EL MAPA DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACEN ELECTROHOGAR EN EL CANTÓN SANTA ROSA, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



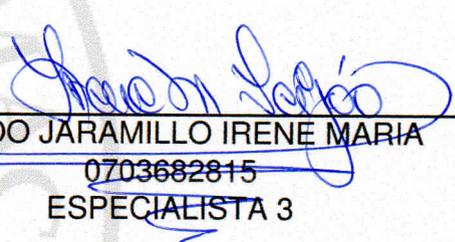
---

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO  
0703296251  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

AVILA AGUILAR ALBERTO ANTONIO  
0701126658  
ESPECIALISTA 2



---

FEIJOO JARAMILLO IRENE MARIA  
0703682815  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 05 de julio de 2018 - 11:30

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** CASTILLO OCHOA CRISTHIAN PAUL\_PT-010518.pdf (D40216549)  
**Submitted:** 6/16/2018 7:10:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 5 %

### Sources included in the report:

Fabian Armijos final.docx (D40187330)  
GESTIÓN DE PROCESOS DE LA BANANERA EL CISNE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE SUBPROCESOS.docx (D40211821)  
<http://www.redalyc.org/pdf/816/81640855007.pdf>  
<https://www.gestiopolis.com/estrategia-empresarial-formulacion-planeacion-e->  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421573002>  
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>  
<http://186.46.158.26/ojs/index.php/mikarimin/article/view/777>

### Instances where selected sources appear:

7

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, CASTILLO OCHOA CRISTHIAN PAUL, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado EL MAPA DE PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACEN ELECTROHOGAR EN EL CANTÓN SANTA ROSA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 05 de julio de 2018



CASTILLO OCHOA CRISTHIAN PAUL  
0705098572

## **RESUMEN**

El objetivo del presente trabajo investigativo está direccionado a analizar cómo la elaboración de un mapa de procesos incide en el desempeño del talento humano de la Empresa de Electrodomésticos Electro Hogar. La metodología empleada consideró el análisis de diversas publicaciones bibliográficas, para identificar los aspectos más relevantes que guardan estrecha relación con el enfoque en procesos de la empresas hace hincapié de la importancia de diseñar un Mapa de Procesos en base a la aplicación de procesos Estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Apoyo, para determinar las funciones operativas de la empresa, en miras de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes, fortalecer las oportunidades internas y externas, tomando decisiones que auguren el éxito de la organización dentro del mundo empresarial.

**Palabras claves:** enfoque de procesos, mapa de procesos, talento humano

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is aimed at analyzing how the elaboration of a process map affects the performance of the human talent of Electro Hogar Electrodomésticos.

The methodology used considered the analysis of various bibliographical publications, to identify the most relevant aspects that are closely related to the focus on business processes

Emphasis is placed on the importance of designing a Process Map based on the application of Strategic processes, Operational Processes and Support Processes, to determine the operational functions of the company, in order to meet the needs and requirements of customers, strengthen internal and external opportunities, making decisions that augur the success of the organization within the business world.

**Keywords:** process approach, process map, human talent

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <b>RESUMEN</b> .....   | 1  |
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....                                     | 4  |
| <b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....                         | 5  |
| <b>3. OBJETIVO</b> .....   | 6  |
| <b>4. DESARROLLO</b> .....                                       | 6  |
| <b>4.1 La gestión por procesos y el mapa de procesos</b> .....   | 6  |
| <b>4.2 Mapa de procesos</b> .....                                | 6  |
| <b>4.2.1 Definición</b> .....                                    | 6  |
| <b>4.2.2 Procesos administrativos</b> .....                      | 7  |
| <b>4.2.3 Procesos operativos</b> .....                           | 8  |
| <b>4.2.4 Procesos estratégicos</b> .....                         | 9  |
| <b>4.2.5 Procesos de apoyo</b> .....                             | 9  |
| <b>4.2.6 Macroprocesos</b> .....                                 | 10 |
| <b>4.2.7 Procesos</b> .....                                      | 10 |
| <b>4.2.8 Subprocesos</b> .....                                   | 11 |
| <b>4.2.9 Normas de calidad ISO 9001</b> .....                    | 11 |
| <b>4.2.10 Procesos empresariales y el talento humano</b> .....   | 11 |
| <b>5. MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b> ..... | 12 |
| <b>5.1 Método descriptivo</b> .....                              | 12 |
| <b>5.2 Técnicas de investigación</b> .....                       | 12 |
| <b>5.2.1 Técnica de investigación documental</b> .....           | 12 |
| <b>5.2.3 Técnica de investigación de campo</b> .....             | 13 |
| <b>5.3 INSTRUMENTO</b> .....                                     | 13 |
| <b>5.3.1 Ficha de observación</b> .....                          | 13 |
| <b>5.3.2 Lista de chequeo</b> .....                              | 13 |
| <b>6. DISCUSIÓN</b> .....  | 15 |
| <b>7. CONCLUSIONES</b> .....                                     | 16 |
| <b>BBLIOGRAFIA</b> .....   | 17 |

## 1. INTRODUCCIÓN

En los albores del siglo XXI se denota que los procesos evolutivos avanzan de manera acelerada, surgiendo la expectativa de mantenerse despiertos para sobrevivir con la competitividad y requerimientos del mundo; en este caso particular, el sector empresarial se somete a mercados cada vez más amplios, buscando desarrollar sistemas de organización y de control idóneos a las exigencias de la sociedad actual, siendo necesario que se optimicen los sistemas de procesos con la finalidad de satisfacer al cliente, para la integración de resultados planificados en base a la eficacia, eficiencia y flexibilidad en los sistemas de gestión (Llanes Font, Isaac Godínez, Moreno Pino, & García Vida, 2014)

Es factible indicar que el progreso de una empresa se mide por el cumplimiento de indicadores que permitan en primera instancia realizar un diagnóstico actual de la misma, para luego establecer mecanismos que mejoren la gestión interna de la empresa, teniendo como fortaleza principal el recurso humano; se hace acápite a lo establecido por (Tuban Felix, 2016) el clima organizacional es el punto de mediación entre el sistema de una empresa y las tendencias motivacionales, pues se traducen en consecuencias positivas sobre la organización.

El presente trabajo investigativo se realiza en el Almacén Electro Hogar de la ciudad de Santa Rosa, teniendo como antecedente que esta empresa se abrió por primera vez en el mes de mayo del año 2001 inicialmente con el nombre de “Centro de Actividades Cellshop”, contando en ese entonces con equipos de comunicación como celulares, accesorios de teléfonos, alquiler de cabinas telefónicas, funcionando bajo esta modalidad de venta por un lapso de 7 años.

En lo posterior, y debido a la excesiva competencia se vio la necesidad de cambiar de actividad comercial, ofreciendo a los clientes electrodomésticos en las mejores marcas y modelos; debido al poco espacio que se tenía en el local comercial se vio la necesidad de incrementar un segundo local con el nombre de “ElectroHogar- Compu”, ofertando equipos de alta tecnología y prestando servicios técnicos garantizados.

Esta empresa tiene como finalidad el potenciar la eficiencia en área de ventas y producción, pero se ha evidenciado que la gestión desarrollada dentro de la misma, no supe las necesidades de los clientes, lo que ocasiona que la empresa no pueda evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se llevan a efecto en su interior.

Es importante resaltar que el presente trabajo se centra en el tema “El mapa de procesos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro-Hogar del cantón Santa Rosa”, siendo el objetivo de esta investigación el “Identificar la estructura organizacional de la empresa Electro-hogar, mediante el análisis de los procesos que se desarrollan en el interior de la misma, con el fin de mejorar su control administrativo”.

Para alcanzar este propósito primero es necesario presentar una visión general de la empresa Electro Hogar, con la finalidad de hacer más óptimo los procesos de análisis, logrando establecer la situación actual en la que se desarrolla, delimitándose así la problemática que subyace en la empresa, planteando conocimientos básicos que coadyuven a tener pleno conocimiento de cuál es su situación problemita ; se describen objetivos; se fundamenta de forma teórica mediante el aporte de investigaciones realizadas del tema y el aporte de científicos, con el propósito de propiciar un mejor análisis del área administrativa.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la Empresa Electro-Hogar se evidencia la carencia de un mapa de procesos y funciones, lo que impide que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales, evidenciándose baja productividad por parte de los trabajadores de la misma.

### **3. OBJETIVO**

Identificar la estructura organizacional de la empresa Electro-hogar, mediante el análisis de los procesos que se desarrollan en el interior de la misma, con el fin de mejorar su control administrativo.

### **4. DESARROLLO**

#### **4.1 La gestión por procesos y el mapa de procesos**

Para lograr la mejora de las organizaciones se debe realizar un enfoque en procesos permanentes que permitan potenciar el trabajo emprendido, involucrando de manera significativa a sus empleados, la gestión eficaz y eficiente de los recursos. (Basuri, 2016).

La gestión por procesos busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, para aprender y crear valor, con una mayor orientación hacia el logro de objetivos. (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernandez Peña, 2013).

Lo establecido en las líneas anteriores, permite puntualizar que la función interna de una empresa constituye la base de su gestión, pues permite conocer las fortalezas y debilidades de la misma para el logro de la mejora continua; por tanto, se requiere que la organización apunte al establecimiento de una estructura basada en procesos, siendo la manera más efectiva la constitución de un mapa de procesos que permita dar apertura a los procesos que conforman la empresa y sus relaciones más relevantes.

#### **4.2 Mapa de procesos**

##### **4.2.1 Definición**

El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura por procesos del sistema de organización de una empresa. (Beltran Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Perez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchon, 2017).

Es importante recalcar que el mapa de procesos coadyuva a fortalecer la organización empresarial, ya que está orientada a alcanzar objetivos estratégicos, ofreciendo al usuario servicios de calidad que satisfacen sus requerimientos con el más alto rendimiento en costos, y servicios de atención al cliente; los resultados deseados en los procesos dependen en gran medida de los recursos que se empleen y la motivación del personal involucrado.

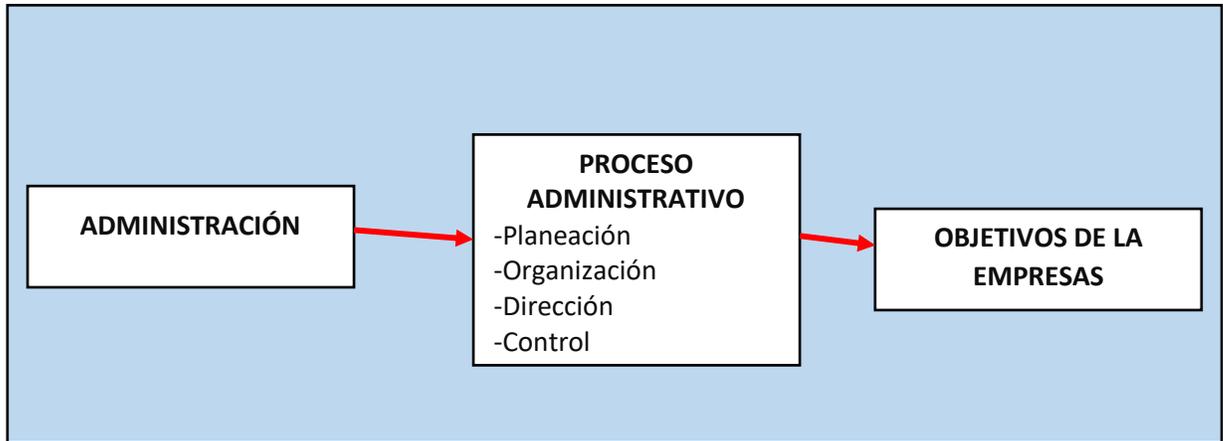
Para elaborar el mapa de procesos se deben agrupar los diferentes procesos institucionales que cobijan el quehacer institucional

#### **4.2.2 Procesos administrativos**

“La tarea de la administración es interpretar los objetivos y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de las actividades realizadas en la empresa.” (Marin Portillo & Atencio Cardenas, 2014).

Tal como hace referencia (Maldonado, GESTIOPOLIS, 2014) el proceso administrativo es la herramienta que se emplea en las empresas para el alcance de sus objetivos, satisfaciendo así sus requerimientos lucrativos y sociales; en el caso de que los administradores de una organización realicen de manera debida su gestión a través de procesos eficaces y eficientes, es probable que la empresa cumpla con sus objetivos.

El proceso administrativo está conformado por las siguientes etapas: planeación, organización, dirección y control.



**Tomado de:** (Rodríguez Valencia, 2011).

Cada una de las etapas mencionadas en el proceso administrativo subyacen diversas actividades:

En la **planeación** se registran actividades como: metas, objetivos, estrategias y planes.

En la **organización** se desarrollan actividades vinculadas a la estructura, administración de recursos humanos.

En la **dirección** se señalan acciones a emprender que guardan estrecha relación con: la motivación, el liderazgo, la comunicación, el comportamiento individual y de grupo.

En el **control** se mencionan a las normas, medidas, comparaciones, acciones a desarrollar para la mejora de la empresa.

Con la ejecución de un adecuado proceso administrativo se puede dar solución a un problema administrativo, siempre y cuando se tengan bien establecidos los objetivos. (Mugno Meza)

#### **4.2.3 Procesos operativos**

Se encargan de la fijación de políticas y estrategias empresariales, a fin de mejorar la calidad de servicio de los clientes, contando con la cooperación de directores y equipos humanos. (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014).

Estos procesos comprenden además todas las actividades que se desarrollan en el interior de una empresa, teniendo como fundamento toda la información que se genera en otros procesos que conforman la información contable de la empresa.

#### **4.2.4 Procesos estratégicos**

“El proceso estratégico se encarga de fijar los objetivos tácticos para la acción, los cuales son alcanzados sobre fundamentos de procesos planificados y administrados, a través de la coordinación y control operativos”. (Marchione, 2017).

El proceso estratégico es un procedimiento de actividad humana que se encuentra integrado por aspectos relevantes, como el planeamiento estratégico, la organización, el control y el direccionamiento empresarial asertivo. (Acevedo Guerrero & Linares Barrantes, 2014).

Sin lugar a duda, los procesos estratégicos incluyen la toma de decisiones referentes a la planificación, estrategias y mejoras en la organización empresarial, ya que se obtienen directrices para el resto de procesos contables.

#### **4.2.5 Procesos de apoyo**

Los procesos de apoyo sirven de soporte para el resto de procesos claves, sin ellos resultaría imposible el logro de objetivos y cubrir las necesidades y expectativas de los clientes.

Se hace énfasis que el mapa de procesos es una representación visual que permite conocer y comprender la organización de una empresa, a partir del reconocimiento de los procesos estratégicos, de negocio y de apoyo (Schwabe Neveu, Fuentes Stuardo, & Briede Westermeyer, Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicio de diseño, 2016)

Estos procesos establecen las actividades que desarrollan las tareas de los procesos operativos y estratégicos para abastecer los recursos de la empresa para el sustento de los procesos que se puedan realizar a cabo (Alonso Torres, 2014).

#### **4.2.6 Macroprocesos**

(Secretaría de Planificación y Programación., 2016) define a los macroprocesos como el conjunto de procesos de una institución, cuyo accionar está direccionado a coordinar, acompañar y asesorar las diversas actividades que se ejecuten en una empresa.

En el momento de reconocer un macro proceso se debe garantizar el cumplimiento de la misión institucional en base a niveles estratégicos, misionales y de apoyo; durante esta etapa es importante la participación activa de los directivos empresariales, a fin de orientar y validar el trabajo de equipos operativos de la empresa.

Los macroprocesos se encargan de agrupar los procesos empresariales que tienen finalidades en común, considerando siempre la concreción de objetivos en base a la misión de la institución, cada uno de los objetivos planteados deben ser claros y concisos, de manera que sean fácilmente entendidos por todos los funcionarios de la empresa.

#### **4.2.7 Procesos**

Los procesos son validados por los macroprocesos, considerando siempre las directrices del nivel directivo, (USAID) sugieren que es importante dar un nombre a cada proceso que tiene vinculación directa con un servicio que se proporcione en las empresas.

Los procesos empresariales deben estar alineados con los objetivos de los macroprocesos, considerando que los procesos identificados sean parte del objetivo del macroproceso,

constatar que los objetivos empresariales atiendan las necesidades y expectativas de los clientes y establecer de manera idónea las actividades que se ejecutarán en la empresa.

#### **4.2.8 Subprocesos**

Una vez que se definen y validan los procesos de una empresa, se procede a analizar la complejidad de los procesos, a fin señalar la necesidad de construir subprocesos, para de esta manera garantizar el cumplimiento de dicho proceso.

Los subprocesos permiten identificar y aislar posibles problemas dentro de los procesos empresariales, a fin de posibilitar las mejoras dentro de proceso determinado (Maldonado, EUMED, 2013).

#### **4.2.9 Normas de calidad ISO 9001**

Para que el trabajo direccionado en una empresa siga su cauce hacia el éxito debe estar fundamentado en Normas de Gestión de Calidad, que promuevan el desarrollo, implementación y mejora de un sistema de gestión, que satisfaga a los clientes. (ISO:9001, 2015.).

Cuando una organización implementa un sistema de gestión de calidad sustentado en normas internacionales se logran grandes beneficios, tales como: mejorar la capacidad de promoción de productos que satisfagan los intereses y necesidades del cliente, demostrar que el sistema de gestión empresarial está acorde a las exigencias de la sociedad actual.

#### **4.2.10 Procesos empresariales y el talento humano**

El fortalecimiento de una empresa se direcciona hacia el desarrollo de procesos ágiles, dinámicos y oportunos, determinados junto al talento humano óptimo, recursos logísticos y

técnicos adecuados. (Zamora Mayorga, Haro Chang, Crdenas Zea, Maya Villarroel, & Pacheco Tiguilema, 2017).

Las empresas se caracterizan por ser heterogéneas, por tanto, las personas que las conforman representan el contexto de la administración del talento humano, en miras de alcanzar sus objetivos, y dar cumplimiento a la misión y visión institucional, considerándose a las personas como el capital más relevante de las organizaciones comerciales, pues con el aporte de sus habilidades y valores producen eficiencia y eficacia en el trabajo que desempeñan.

## **5. MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Método descriptivo**

Este método busca un conocimiento de la realidad, el cual se produce a través de la observación directa del investigador y de la información teórica aportada por autores. (ABREU, 2014).

Para la realización del presente trabajo de investigación se realiza la visita a la Empresa de Electrodomésticos Electro-Hogar, para conocer la organización de la misma, además de investigó en fuentes teóricas lo más relevante de la temática en estudio.

### **5.2 Técnicas de investigación**

Por la naturaleza del trabajo investigativo se ha determinado el empleo de dos técnicas de investigación: la documental y la de campo.

#### **5.2.1 Técnica de investigación documental**

Le da sentido a la investigación, consultando en fuentes teóricas todo lo relacionado al mapa de procesos, macroprocesos, procesos y subprocesos de una empresa.

### **5.2.3 Técnica de investigación de campo**

Se realiza la recopilación de la información a través de una entrevista a los empleados del Almacén de Electrodomésticos “ElectroHogar”.

La entrevista es la técnica empleada en el presente trabajo investigativo en virtud de que es de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; definiéndola como una conversación que propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Diaz Bravo, Torruco Garcia, Martinez Hernandez, & Varela Ruiz, 2013).

## **5.3 INSTRUMENTO**

### **5.3.1 Ficha de observación**

“Es empleada para registrar datos aportados por otras fuentes, tales como personas, grupos sociales o lugares donde se evidencia el problema”. (Herrera, 2014).

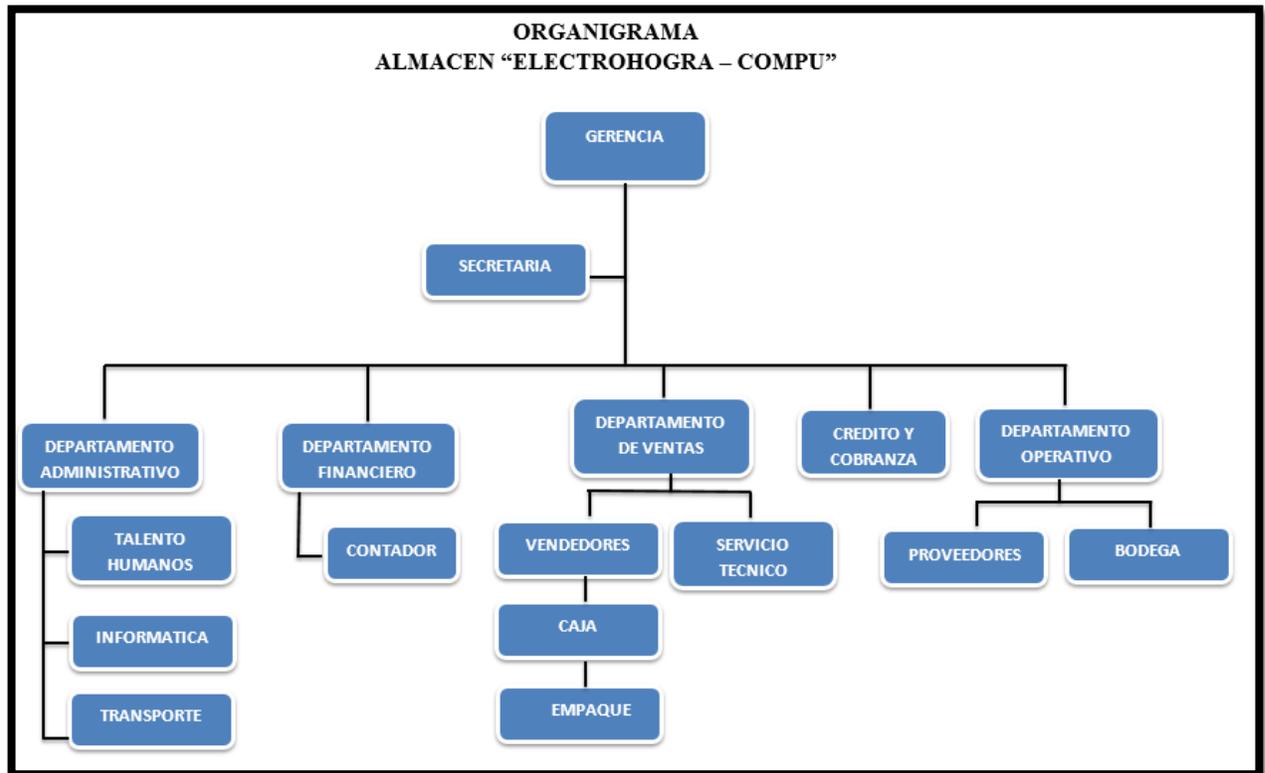
Este instrumento empleado permite realizar un primer acercamiento con el trabajo investigativo a emprender, ya que evita que se olviden datos importantes o situaciones específicas, facilitándose de esta manera el registro de la información empírica.

### **5.3.2 Lista de chequeo**

La lista de chequeo comprende un listado de preguntas, que permite realizar una verificación del cumplimiento de procesos en una empresa, constituyéndose de esta manera en herramienta valiosísima y efectiva para el control de los procesos empresariales, puesto que facilita su correcta ejecución, en miras de alcanzar una gestión de calidad.

En base al fundamento teórico del presente trabajo investigativo se sugiere que el organigrama y el mapa de procesos de la Empresa de Electrodomésticos “Electro Hogar” puede constituirse de la siguiente manera:

## ORGANIGRAMA



**Fuente:** Elaboración propia.

El organigrama de la empresa es el punto de partida para la creación del mapa de procesos, lo cual presenta una visión general de cómo está estructurada la empresa, los procesos y subprocesos que posee.

## MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE ELECTRODOMÉSTICOS ELECTROHOGAR



**Fuente:** Elaboración propia.

### 6. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación estuvo direccionado a describir e interpretar los principales procesos que se desarrollan en la Empresa de Electrodomésticos “Electro Hogar” del cantón Santa Rosa, a través de la aplicación de instrumentos empíricos y análisis de publicaciones importantes sobre los mapa de procesos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores; al contrastar el presente trabajo de investigación con el Diseño de mapa de procesos para la Cooperativa de Transporte Loja, cuyo autoría pertenece a Rodney Enrique Vélez Proaño y que fue escrito en el año 2014 se pueden señalar los siguientes aspectos relevantes:

-Si bien es cierto el trabajo original mantiene estrecha relación con el mapa de procesos de una empresa de electrodomésticos, el trabajo de investigación que se compara centra su

atención en una empresa de transporte, donde es menester indicar que ambas empresas denotan la carencia de un mapa de procesos, pero su problemática difiere una de otra, pues mientras la empresa de electrodomésticos evidencia el impedimento de alcanzar objetivos organizacionales porque se produce baja productividad de los trabajadores, la empresa de transporte establece que la carencia de un mapa de procesos influye en la calidad de servicios que se brinda a los pasajeros de la cooperativa de transporte “Loja”.

-La propuesta en el diseño de un mapa de procesos tanto para la empresa de electrodomésticos como la empresa de transporte ha permitido que se integren los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

-Se considera la mejora de la productividad de ambas empresas, en base a la atención primordial que se brinde al personal de talento humano (capacitación laboral) y en la actualización de organigrama institucional.

## **7. CONCLUSIONES**

- Para que aplicación del enfoque de procesos sea exitosa, se debe constatar que el mapa de procesos de la empresa esté relacionado con los objetivos organizacionales, misión y visión de la empresa, contribuyendo a un proceso de toma de decisiones asertivo.
- La identificación de los procesos de una organización se hace fácil cuando se conoce el contexto empresarial, y los roles asumidos por el talento humano en relación a los subprocesos que precisan el campo de acción de una empresa
- La construcción de un mapa de procesos requiere de la identificación de actividades de organización, del interés de los involucrados y de la comunicación asertiva del talento humano empresarial.
- El diseño de un mapa de procesos facilita la contextualización empresarial cuando se identifican correctamente los procesos administrativos, operativos, estratégicos y de apoyo.

## BBLIOGRAFIA

- ABREU, J. L. (Diciembre de 2014). *El método de la investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Acevedo Guerrero, A., & Linares Barrantes, C. ( enero-junio de 2014). El proceso estratégico en el sector de tecnologías de comunicación e información. Un enfoque competitivo en industrias reguladas. (U. N. Marcos, Ed.) *Industrial Data*, 17(1), 46-55. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81640855007.pdf>
- Alonso Torres, C. ( mayo-agosto de 2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*(2), 159-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433597005.pdf>
- Basuri, C. (7 de 12 de 2016). *LINKED IN*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/gestión-por-procesos-beneficios-y-cómo-implementarlo-cesar-basauri>
- Beltran Sanz, J., Carmona Calvo, M., Carrasco Perez, R., Rivas Zapata, M., & Tejedor Panchon, F. (2017). *GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS*. Obtenido de <http://www.idi.es/images/Documents/guiagestionprocesos.pdf>
- Cabrera, H., León, A., & Puentes Andreu, M. (Enero-Abri de 2017). Procedimiento para la gestión de procesos. *Universidad de Cienfuegos*, 9(2), 271-10. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus37217.pdf>
- Diaz Bravo, L., Torruco Garcia, U., Martinez Hernadez, M., & Varela Ruiz, M. ( julio-septiembre de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- Herrera, A. (Miercoles de Octubre de 2014). *Cómo aprender a ser investigador*. Obtenido de *Cómo aprender a ser investigador*.: <http://comoaprenderaserinvestigador.blogspot.com/2011/10/fichas-de-observacion.html>
- ISO:9001. (2015.). *Sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- JIMÉNEZ VITERI, H. D., & MOSQUERA OJEDA, A. K. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL. Quito, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE\\_UPAC\\_17699.pdf](http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf)
- Maldonado, J. Á. (2011). *EUMED*. Obtenido de *Gestión por procesos*.: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/introduccion.html>
- Maldonado, J. Á. (1 de 08 de 2014). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de *Estrategia empresarial. Formulación, planeación e implementación*.: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-empresarial-formulacion-planeacion-e-implantacion/>
- Marchione, J. (2017). EL PROCESO ESTRATÉGICO. *Boletín de lecturas sociales y económicas*., 38-53. Obtenido de <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/marchione1-1.pdf>

- Marin Portillo, K., & Atencio Cardenas, E. (2014). Proceso Académico-Administrativo. *OMNIA*, 14(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121009>
- Mugno Meza, J. D. (s.f.). Procesos administrativos. *CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE Educación Sup.* Obtenido de <https://es.calameo.com/read/004245092098313f29d04>
- RODRÍGUEZ LUIS, C. A. (29 de 04 de 2017). *Proceso administrativo*. Obtenido de PREZI: <https://prezi.com/wrk1zt7uv4sg/unidad-3-proceso-administrativo/>
- Rodriguez Valencia, J. (2011). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. (Vol. Sexta edición). México: Cengage Learning.
- Ruin Fuentes, D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres, I. C., & Hernandez Peña, A. M. (enero-marzo de 2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 19(4), pp. 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>
- Ruiz Fuentes, D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres, I. C., & Hernandez Peña, A. M. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XIX(4), 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529929002>
- Schwabe Neveu, J., Fuentes Stuardo, P., & Briede Westermeyer, J. (2016). Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicio de diseño. *Dyna*, 83(199), pp. 148-156. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/496/49648868020.pdf>
- Secretaría de Planificación y Programación*. (2016). Obtenido de <http://www.segeplan.gob.gt/nportal/images/documentos/Macroprocesos-institucionales-Segeplan-051114.pdf>
- Tuban Felix, R. J. (2016). *Medición del clima*. Obtenido de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Medicion%20del%20clima%20laboral.pdf>
- USAID, P. (s.f.). *GUÍA PRÁCTICA DE GESTIÓN POR PROCESOS*. Paraguay. Obtenido de <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20de%20Gestion%20por%20Procesos.pdf>
- Zamora Mayorga, D. J., Haro Chang, A. E., Crdenas Zea, M. P., Maya Villarroel, Á. A., & Pacheco Tigulema, I. (2017). Procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano. *MIKARIMIN*. Obtenido de <http://186.46.158.26/ojs/index.php/mikarimin/article/view/777/293>