



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PROCESO GOBERNANTE
“ENTREGA DE ENCOMIENDAS” DE LA EMPRESA ORODELIVERY DE
LA CIUDAD DE MACHALA”

MESTANZA RAMIREZ ANDREA LISSETTE
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PROCESO GOBERNANTE
“ENTREGA DE ENCOMIENDAS” DE LA EMPRESA
ORODELIVERY DE LA CIUDAD DE MACHALA”

MESTANZA RAMIREZ ANDREA LISSETTE
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

“ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PROCESO GOBERNANTE “ENTREGA DE ENCOMIENDAS” DE LA EMPRESA ORODELIVERY DE LA CIUDAD DE MACHALA”

MESTANZA RAMIREZ ANDREA LISSETTE
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DURÁN CECILIA LUCIOLA

MACHALA, 06 DE JULIO DE 2018

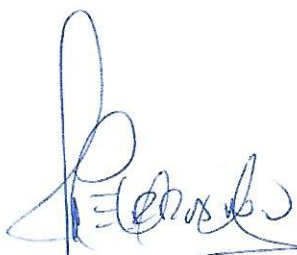
MACHALA
06 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado "ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PROCESO GOBERNANTE "ENTREGA DE ENCOMIENDAS" DE LA EMPRESA ORODELIVERY DE LA CIUDAD DE MACHALA", 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.



DURÁN CECILIA LUCIOLA
0701115180
TUTOR - ESPECIALISTA 1



SERRANO ORELLANA BILL JONATHAN
0703529842
ESPECIALISTA 2



ROMERO BLACK WILTON EDUARDO
0703296251
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 11 de julio de 2018 - 20:03

Urkund Analysis Result

Analysed Document: MESTANZA RAMIREZ ANDREA LISSETTE_PT-010518.pdf
(D40250591)
Submitted: 6/18/2018 10:24:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

DRIVE SOLO ENVIO.docx (D40233775)
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1948>

Instances where selected sources appear:

3

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

La que suscribe, MESTANZA RAMIREZ ANDREA LISSETTE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado "ELABORACIÓN DE LA FICHA DEL PROCESO GOBERNANTE "ENTREGA DE ENCOMIENDAS" DE LA EMPRESA ORODELIVERY DE LA CIUDAD DE MACHALA", 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.

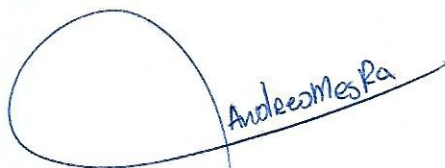
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

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.

La autora 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, 06 de julio de 2018



MESTANZA RAMIREZ ANDREA LISSETTE
0704852482

Machala, junio de 2018.

Resumen

Este proyecto consiste en presentar una propuesta de procesos organizacionales para la empresa Orodelivery dedicada a brindar a la sociedad un servicio de entrega de encomiendas a domicilio, cuyo problema consiste en la carencia de un adecuado sistema de gestión por procesos. Se empleó el método inductivo, la investigación cualitativa, aplicando técnicas como observación, y entrevista. Para el desarrollo de la propuesta se adoptó como estándar de calidad, a la norma ISO9001 De acuerdo a los resultados obtenidos se verifico que no cuentan con un sistema apropiado de gestión debidamente documentado que sustenten las operaciones de Orodelivery. Por ello se planteó diseñar una gestión por procesos, práctica que asistirá la administración de la organización de manera sistemática, contribuyendo al óptimo ejercicio organizacional en Orodelivery.

Palabras claves: Gestión por procesos, Administración, Gestión de la Calidad, Servicios, Diagrama de Flujo, Mapa de Procesos

Abstract

The present work has as aim to develop a proposal for the design of organizational processes for the company Orodelivery dedicated to providing to the society a delivery service. The company's problem is the nonexistence of an adequate management system. The inductive method was used as well as the quantitative and qualitative research by applying techniques such as observation and, interview. According to the results obtained, it was able to verify the absence of formal organization of processes properly documented. Therefore It is suggested a process management model, a practice that will assist the organization in a systemic way, thus contributing to the optimum organizational exercise in Orodelivery.

Keywords: Management, Process Management, Quality, Services, Map of Processes

INDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	3
Abstrac.....	3
Introducción.....	5
CAPITULO I.....	6
1. Problema.....	6
1.1 Tema.....	6
1.2 Planteamiento del Problema.....	6
CAPITULO II.....	7
2. Aspectos conceptuales clave para el desarrollo del modelo propuesto.....	7
2.1 Procesos.....	7
2.2 Elementos de los procesos.....	7
CAPITULO III.....	11
3. Metodología.....	11
CAPITULO VI.....	11
4. Análisis e interpretación de resultados.....	11
CAPITULO V.....	15
5. Presentación de propuesta.....	15
Conclusiones.....	21
Citas bibliográficas.....	21

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Primer resultado encuesta.....	11
Figura 2. Segunda resultado encuesta.....	12
Figura 3. Tercera resultado encuesta.....	12
Figura 4. Cuarta resultado encuesta.....	13
Figura 5. Quinta resultado encuesta.....	13
Figura 6. Sexta resultado encuesta.....	14
Figura 7. Estructura Organizacional.....	17
Figura 8. Mapa de Procesos.....	18
Figura 9. Diagrama de Flujo.....	20

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Ficha de Procesos.....	19
--	----

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo sobre: “Elaboración de la ficha del proceso gobernante “entrega de encomiendas” de la empresa Orodelivery de la ciudad de Machala” está dividido en seis secciones tratados así: En el capítulo I, se realiza un acercamiento a la problemática existente en la empresa, sobre la ausencia de un Modelo de Gestión Administrativo, que surge debido a que la empresa trabaja con un método empírico, sobre todo en sus procesos, porque no tiene delimitado cada uno de ellos, siendo importante la elaboración de un diseño de procesos con el fin de que la organización trabaje productivamente. En el capítulo II, se desarrolla el marco conceptual, el cual se sustenta a través de citas bibliográfica, abarcando conceptos de la administración, gestión, procesos, además, se presentan antecedentes investigativos del mismo tema. El capítulo III, está dedicado a detallar la metodología con la que se realiza el trabajo de investigación, consta la modalidad, tipo de investigación que se realizaron, los métodos y técnicas, también los instrumentos que se utilizaron para poder recolectar la información que es necesaria para el desarrollo del tema. El análisis e interpretación de los datos está en el capítulo IV, los mismos que han sido presentados de forma textual y gráfica.

En el capítulo V, se encuentra la propuesta, con el diseño y sugerencias necesarias para la implementación del Modelo de Gestión Administrativo para Orodelivery, buscándose la mejora del rendimiento de la empresa. Para ultimar, en el capítulo VI se pueden verificar las conclusiones y recomendaciones que se consideran necesarias, las cuales han sido el resultado del proyecto que se ha realizado, las mismas que favorecen a la empresa Orodelivery para que trabaje de mejor manera y eleve su rendimiento con un buen uso de sus recursos. A continuación, se presenta el problema de investigación.

Actualmente se presentan vitales cambios en las estructuras empresariales dado al progresivo nivel de competitividad que se ha manifestado en estos últimos tiempos debido a la globalización. Esto ha promovido a que las empresas perfeccionen sus métodos organizacionales con el fin de proveer un bien o servicio que sea satisfactorio para el usuario o consumidor final.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema

“Elaboración De La Ficha Del Proceso Gobernante “Entrega de Encomiendas” De La Empresa Orodelivery De La Ciudad De Machala”

1.2. Planteamiento del Problema

La inexistencia de un modelo de gestión administrativo basado en procesos para el departamento de encomiendas de la empresa Orodelivery, ocasiona que se trabaje empíricamente; despachadores y operadores del servicio de delivery.

La administración, en general, surge para servir a la sociedad, en un primer momento, a conservar y organizar su forma de gobierno y a ella misma; luego, para ayudar a las organizaciones tanto públicas como privadas a proveer los bienes y servicios que demanda dicha sociedad. (Araujo Lobo, 2015, pág. 176)

Según Argandoña, 2011, citado en Boria Reverter, Crespi Vallbona, García González , & Vizquete Luciano , 2013 todas las organizaciones empresariales conformadas por personas con intereses en común se fijan metas las cuales se pueden lograr a través de una gestión eficaz. Hoy en día la mayor parte de las organizaciones se han concientizado respecto a la nueva tendencia empresarial y han aplicar modelos organizacionales cuyo principal objetivo es la satisfacción de los clientes; controlando y evaluando las acciones empresariales con el fin de fortalecer sus operaciones.

Orodelivery es una empresa dedicada al servicio de entrega a domicilio y encomienda, que tiene como base sus operaciones en la ciudad de Machala empezando a prestar sus servicios en el mes Junio del año 2015 y extendiendo sus operaciones a los cantones Pasaje, Santa Rosa y Huaquillas. Enfocada en la idea de prestar un servicio de encomiendas pero diferente, ofreciendo valor agregado realizando una atención personalizada, rápida, eficiente y de calidad, para que de esta forma el cliente se sienta con toda la confianza y seguridad de realizar sus requerimientos.

En la provincia de El Oro existen varias empresas que se dedican a prestar el servicio de entrega de encomiendas, pero Orodelivery se diferencia de las demás ya con el tiempo se logrado la experiencia necesaria y la fidelización de sus clientes. Prestan sus servicios a entidades públicas, privadas, oficinistas, familias, personas que no cuentan con el tiempo necesario debido a sus diversas ocupaciones para realizar sus trámites y compras.

A través de la simple observación y posterior a la aplicación de entrevistas al personal, se pudo formar un criterio más claro respecto a la situación de la empresa. Se verificó la inexistencia de un sistema apropiado de gestión según procesos; razón por la cual se procedió a diseñar un modelo de gestión, partiendo desde la identificación de procesos clave, operativos y de soporte.

CAPÍTULO II

1. ASPECTOS CONCEPTUALES CLAVE PARA EL DESARROLLO DEL MODELO PROPUESTO

“Se dice que la competitividad de una empresa depende hoy de su posición en algunos parámetros básicos como: eficiencia, calidad, ductilidad, innovación, entre otros” (Ganga Contreras, Piñones, & Valderrama Hidalgo, 2014, pág. 696).

Basándose en Mitropoulos P. y Mitropoulos I. citados en Orozco, Alcalde , Navarro & Lozano, 2016, el funcionamiento organizacional se divide en tres características: a) división del trabajo para el logro de objetivos; b) segmentación del poder para favorecer la coordinación y el cumplimiento de los deberes que se desprende de la división del trabajo, y c) un esquema de comunicación que favorezca la coordinación y el cumplimiento de objetivos.

2.1 Procesos

Proceso es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración misma, son actividades mutuamente relacionadas; o que interactúan, para transformar elementos de entrada en resultados o insumos en productos.

El enfoque de procesos que prima sobre las aplicaciones, áreas de negocio o tareas independientes, y permite tener una visión sistemática y holística que apoya la gestión

unificada de procesos de negocio, personas y tecnología como una forma de alcanzar y mejorar los resultados empresariales. (Urrego, Cañas, Arbeláez , & Ceballos , 2015, pág. 135)

2.2 Elementos de un proceso

Para ello se debe determinar:

- Entradas y salidas
- Secuencia - interacción
- Criterios métodos
- Recursos necesarios
- Asignar responsables
- Riesgos y oportunidades
- Evaluar
- Mejorar

En cada proceso se deben determinar dos aspectos fundamentales, el primero son las entradas requeridas, y posteriormente las salidas esperadas, teniendo claridad en cuál será la transformación de valor dentro del proceso.

Entradas: son un producto que vienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso, o de un proceso del proveedor o del cliente, la existencia de la entrada es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso (Pérez Fernández, 2010).

Secuencia de Actividades: se precisan de medios y recursos con determinados parámetros para ejecutarlo, sin interrupciones, se necesita de personas competentes y con autoridad necesaria para asentar el compromiso de pago, también de Hardware, Software para procesar las facturas, un método de trabajo. Es decir, un procedimiento, necesita de información, sobre qué procesar y cómo (esto hace referencia a la calidad) y cuándo entregan la salida al siguiente eslabón (Pérez Fernández, 2010).

Es vital establecer quien entrega insumos para las actividades de cada uno de los procesos, y a quién se le entrega el producto o salida del proceso. Para transformar insumos en un producto final se debe definir cuántas y cuáles son las actividades necesarias para lograr el propósito del proceso.

Salidas: es un producto, que va dirigido a un usuario o cliente, que será evaluado al final por el cliente para complacer sus necesidades (Pérez Fernández, 2010).

Criterios y los métodos de control. Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurar que la operación es eficaz y está bajo control; es así como se establece para cada una de las actividades, el procedimiento requerido para transformar los insumos de entrada en salidas, especificando cómo se agrega valor en cada paso. Además determinar los elementos de control y seguimiento para establecer si se alcanzan los objetivos esperados.

Recursos. Determinar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos: recurso humano, financiero, físico infraestructura, tecnológico, medio ambiente (Palomino Teodosio, 2015). Explica que los recursos son piezas fundamentales que son determinados a conseguir un proyecto, el recurso humano es considerado el más importante para conseguir los objetivos de un proyecto.

Asignar Responsables. Asignar responsabilidades y autoridades para cada proceso. Se define quien responde porque las actividades se realicen tal cual están planificadas.

Determinar los riesgos y oportunidades. Estipular y analizar los riesgos y oportunidades que tiene el proceso. Es importante considerar cada uno de los aspectos relevantes que pueda afectar al proceso de manera interna o externa.

Evaluación. Para asegurar logro de resultados previstos, es necesario tener una valoración de las actividades. Es así que se debe tener presente el correcto ordenamiento y clasificación de indicadores operacionales o de gestión; instrumentos o herramientas de verificación y control, además de herramientas de control estadístico que permitan una amplia perspectiva

Mejora Continua. La mejora constante, automatizar, emprender nuevos caminos, salir de la zona de confort, innovar, y adaptarse al entorno, de acuerdo con García y Prado (como se cito en Marin, Bautista, & Garcia, 2014). La mejora continua son herramientas que utilizan las empresas para incrementar su competitividad, añadiendo valor a los productos, servicios y procesos que tiene la empresa.

Procedimientos. Un procedimiento está encaminado hacia las operaciones, y muestra cómo se deben realizar y qué pasos se deben usar para un trabajo. Sirve como un medio de instrucción y puede ser representado en un flujo de trabajo (Rodríguez Valencia, 2002).

Procedimiento no es un modelo, ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de calidad (Pérez Fernández, 2010).

Ósea, un procedimiento se puede definir como al conjunto de tareas planificadas, a través de rutinas específicas, que impulsan la realización de las actividades que deben cumplirse para poder ejecutar el trabajo y poder cumplir los objetivos de la empresa. Otro elemento importante es el sistema, el cual se define a continuación.

Gestión basada en procesos

Al respecto, la Guía BPM CBOK define a la gestión por procesos de la siguiente manera:

“La gestión de procesos de negocio es un enfoque disciplinado para identificar, diseñar (o proyectar), ejecutar, medir, monitorear y controlar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr consistencia y resultados alineados con los objetivos estratégicos de la organización, que implica también, con la ayuda de tecnología, lograr formas de agregar valor, mejoras, innovaciones y gestión de procesos de extremo a extremo, lo que lleva a una mejora en el rendimiento de la organización y de los resultados de los negocios “. (2009)

Al servicio de otro autor argumenta que la Gestión por Procesos se enfoca en el resultado de todos los procesos que realiza cada organización, en vez de enfocarse en las tareas o actividades (Fernández, 2003).

Los dos autores concuerdan, y definen que la gestión por procesos es una instrumento o una pauta que ayuda a la dirección de la empresa, es decir, que es muy funcional a la hora de para obtener resultados positivos, y a causar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

“Las organizaciones, tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad.” (Llanes Font, Isaac Godínez , Moreno Pino, & García Vidal, 2014, pág. 256). La gestión por procesos tiene como finalidad aumentar la productividad de las organizaciones darle un valor agregado y que de esta forma sea más atractivo para el cliente (Bravo Carrasco, 2011).

Así, la gestión por procesos tiene como objetivo perfeccionar los niveles de eficiencia de la empresa, elevando la productividad. Por lo tanto, es necesario establecer la estructura empresarial expresada en un organigrama, pues en para determinar los proceso que se ejecutan en cada área.

Organigrama

El organigrama es una representación que está formada por una serie de figuras, que representan los cargos y estos se unen entre sí por líneas, las cuales representan las relaciones de comunicación dentro de la organización (Hernández, 2007).

Mintzberg, 1979, citado en Marín Idárraga & Losada Campos , 2015, “de esta forma, la estructura permite la interdependencia de las actividades y su integración a través diferentes mecanismos: ajuste mutuo, supervisión directa y estandarización.”

Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de las actividades que conforman un proceso. Algunas ventajas de utilizar esta herramienta son análogas al momento de utilizar mapas. El proceso comienza con el reconocimiento de la necesidad de contratar a alguien y termina con la incorporación del nuevo empleado a su trabajo. (Fernández & Quintanar, 2015). Nos dice que el diagrama de flujo simboliza el orden que se debe llevar a cabo para realizar las tareas dentro de una organización.

Esta breve visión de las principales actividades que forman parte del proceso les permite, a quienes saben cómo interpretarlo, compararlo rápidamente con similitudes y diferencias entre el proceso de contratación que se realiza con el de las otras empresas (Harrington, 1994).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Este trabajo, se establece con un enfoque cualitativo – cuantativo por que se recoge datos informativos a través de diferentes recursos para analizar diferentes resultados, y plantea la salida más adecuada para el problema de investigación.

El trabajo está respaldado en los criterios de los escritores revisados, y con resultados obtenidos de la aplicación de una entrevista (trabajo de campo); puesto que se han utilizado documentos especializados, libros, ensayos y revistas.

El presente trabajo es de tipo descriptivo debido a la importancia de tener información de cómo operan en el departamento de encomiendas, con el fin de edificar un diagnóstico y proponer una mejora atrás vez de las correcciones indicadas. Aquí la intervención del método inductivo – deductivo por cuanto puesto que los detalles particulares detectados por

observación simple son la materia prima para plantear un modelo de gestión de admiración según procesos.

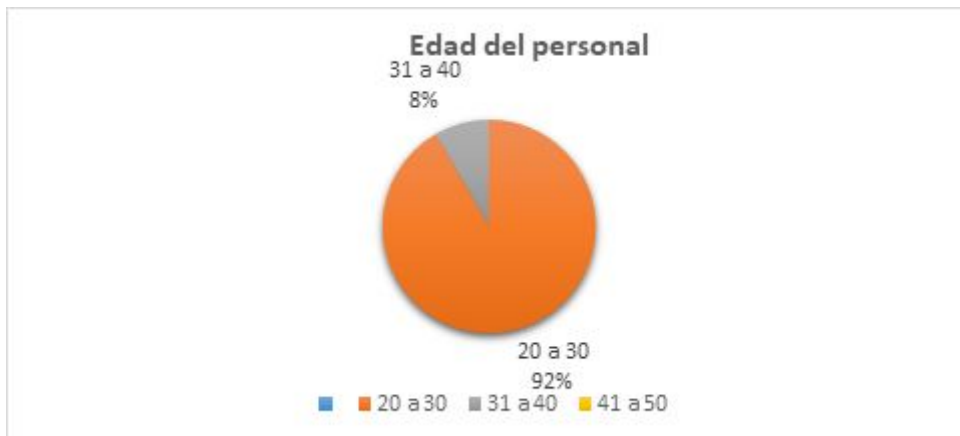
Las técnicas utilizadas en la investigación son: la encuesta y la entrevista, con instrumentos como un cuestionario estructurado y una guía de entrevista. Para obtener los resultados el trabajo se centra en la aplicación de una entrevista al gerente y una encuesta a las 9 motorizadas del departamento de encomiendas.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A Continuación se presentan los resultados de las encuestas realizadas al personal operativo de la empresa orodelivery.

Figura 1. Primer resultado encuesta



Elaborador por: Autora

De acuerdo a las personas encuestadas el 92% de los colaboradores están comprendidos entre los 20 a 30 años y un 8% de quienes cuentan con una edad de 31 a 40 años, se puede evidenciar que la empresa cuenta con personal joven para el desarrollo de las actividades que se realizan.

Figura 2. Segundo resultado encuesta



Elaborador por: Autora

El resultado que nos dio en la encuesta realizada se puede constatar que el 100% tiene conocimiento claro de las funciones que va a desempeñar dentro de la empresa.

Figura 3. Tercer resultado encuesta



Elaborador por: Autora

De acuerdo a las personas encuestadas nos dio como resultados que el 75% de los empleados no tienen conocimiento de quien es su jefe inmediato y 25% si lo sabe, por lo cual es de mucha importancia implementar un organigrama organizacional para establecer una cadena de mando y nivel de jerarquía.

Figura 4. Cuarto resultado encuesta



Elaborador por: Autora

Del total de los colaboradores encuestados el resultado obtenido es que el 50% reporta a la operadora los incidentes presentados, 33% no reporta a nadie y un 17% al gerente, aquí podemos evidenciar nuevamente la necesidad de implementar un organigrama organizacional de esta forma tendrán conocimiento de la cadena de mando y a quien se debe reportar los incidentes presentados.

Figura 5. Quinto resultado encuesta



Elaborador por: Autora

Como resultado nos presenta que el 100% de empleados no cuentan con tiempo establecido para realizar la entrega de encomiendas, aquí es necesario implementar un flujograma donde se puede plantear los procesos que deben seguir.

Figura 6. Sexta resultado encuesta



Elaborador por: Autora

De acuerdo a las personas encuestadas el 100% respondió que no cuentan con un protocolo al momento de realizar las entregas, algo que debe estar establecido mediante un flujograma para que de esta manera todos trabajen bajo una misma línea de entrega.

CAPÍTULO V

5 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

5.1 Título

Elaboración de la ficha del proceso gobernante “Entrega de Encomiendas” de la empresa Orodelivery de la ciudad de Machala.

Datos Informativos Institución ejecutora: Orodelivery

Beneficiarios: accionistas, colaboradores, clientes.

Ubicación: Av. Loja y Babahoyo, Machala, El Oro, Ecuador

5.2 Equipo técnico responsable:

Gerente, Despachadoras, Motorizados

5.3 Antecedentes de la Propuesta

El proyecto surge de la evidencia de la necesidad de abrazar un Modelo de Gestión Administrativo basado en procesos, que se establezca en la empresa Orodelivery

Se evidencia la ineficacia del modelo de gestión, ya que, al no contar con un modelo, los procedimientos operativos no son correctamente ejecutados por cada uno de los participantes del proceso, cometiéndose así, errores o demoras al momento de producir el servicio.

La empresa OroDelivery está ubicada en la ciudad de Machala el 6 de Junio del 2015 por el Ab. Robert Mestanza quien estableció una Sociedad Anónima, estableciéndose en un gran mercado local y teniendo clientes importantes como Farmacias Fybeca, Municipio de Machala, Banco de Machala, empezando con 4 colaboradores y un capital de \$15,000, luego de tres años Orodelivery cuenta con 16 colaboradores, extendiendo sus servicios a los cantones Pasaje, Santa Rosa y Huaquillas, posicionándose como líder en el servicio de entregas y encomiendas en la provincia de El Oro.

Misión

Satisfacer totalmente las necesidades de entrega y recepción de domicilios de manera rápida y efectiva de nuestros clientes, a través de la innovación de un moderno y excelente servicio, desarrollado integralmente con sentido de compromiso, confianza y seguridad de nuestra compañía dentro y fuera de la ciudad de Machala.

Visión

Convertir a Orodelivery en una empresa líder y vanguardista en los servicios que prestamos en la actualidad a nivel provincial, con el firme deseo que nuestro modelo de empresa nos llevará a crecer y consolidar el servicio a nivel nacional en base a la seguridad, confianza y rapidez satisfaciendo a nuestros selectos clientes de la provincia y país.

5.4 Justificación

La propuesta surge de la problemática de OroDelivery, y pretende constituirse como una herramienta de apoyo en el área operativa y administrativa de la empresa.

Orodelivery se ha mantenido trabajando de manera empírica en sus procesos operativos y administrativos generando inconvenientes en el cumplimiento de encomiendas para un cliente, dada por la necesidad de organización de los colaboradores y por la carencia de procesos estándar.

5.5 Objetivos

5.5.1 Objetivo General

Desarrollar un Modelo de Gestión Administrativo basado en procesos para el departamento de encomiendas en la empresa Orodelivery

5.5.2 Objetivos específicos

- Fundamentar científicamente acerca de la Gestión Administrativa basado en procesos.
- Diagnosticar la situación actual del departamento de producción de la empresa.
- Elaborar el Modelo de Gestión Administrativo basado en procesos para el departamento de producción en la empresa Orodelivery.

5.6 Desarrollo de la propuesta

5.6.1 Estructura funcional del departamento de encomiendas

Representa las funciones y tareas a realizarse en el departamento de encomiendas, está constituido por los operadores (motorizados), que cooperan juntos para un funcionamiento correcto de igual manera alcanzar los objetivos y metas de orodelivery.

5.6.2 Identificación de los procesos del departamento de encomiendas

Esta es la etapa más importante dentro del modelo propuesto. Es el comienzo para el desarrollo de otras fases del proceso, es necesario un gran apoyo del personal vinculado en cada departamento, si se puede conocer las falencias al momento de entregar una encomienda. Cuando se han identificado los procesos y planteado la interacción entre cada uno se puede alcanzar un mejor funcionamiento operativo.

5.6.3 Elaboración de una ficha de procesos

Esta herramienta agrega información al proceso ya que se describen todas las características para el control de las actividades.

Figura 7. Estructura organizacional



Elaborado por: Autora

Mapa de Proceso

Figura 8. Mapa de procesos



Elaborado por: Autora

Ficha de Proceso

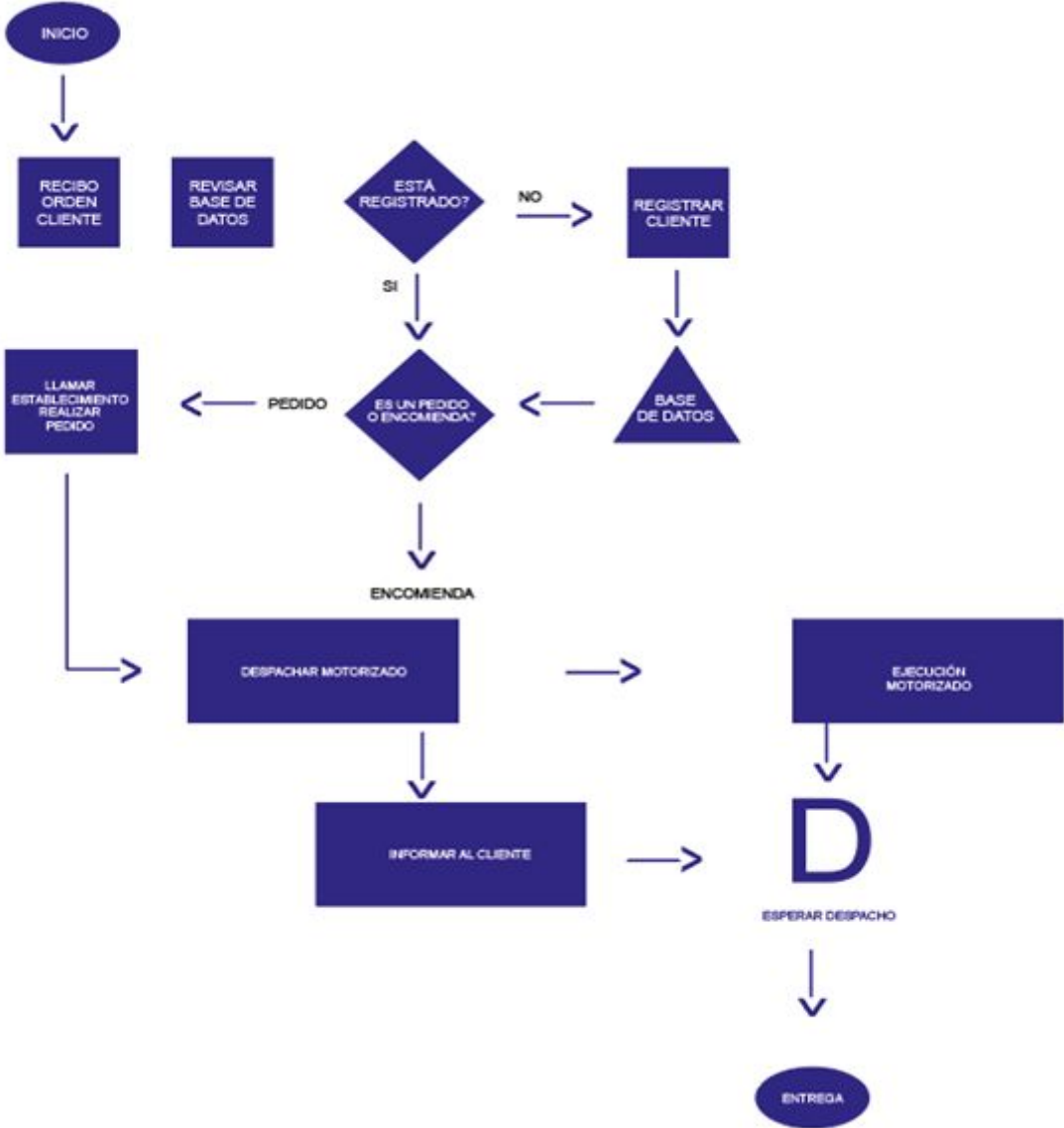
Tabla 1. Ficha de Proceso

Nombre del Proceso	Entrega de Encomiendas
Descripción	El proceso empieza con la recepción del pedido, revisa la base de datos, si está registrado proceden al despacho, si no está registrado lo agregan a la base de datos y se identifica si es un pedido o una encomienda, despachan al motorizado el mismo la ejecuta y proceden a realizar la entrega.
Misión	Satisfacer totalmente las necesidades de entrega y recepción de domicilios de manera rápida y efectiva.
Responsable	Operadora, Motorizado
Destinatario	Clientes
Inicio/Fin	Recepción de pedido, despacho y entrega
Entrada	Recepción de Encomiendas
Salida	Despacho de encomienda
Indicadores	Tiempo de recepción y entrega Seguimiento de recepción y entrega Satisfacción de Cliente
Registros	Registro diario de encomiendas realizadas, cierre de caja, base de clientes, registro de incidencias
Procedimientos asociados	Recepción y verificación de las encomiendas realizadas diariamente

Elaborado por: Autora

5.4 Diagrama de Flujo

Figura 9. Diagrama de Flujo



Elaborado por: Autora

CONCLUSIONES

Después de realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa a través de la observación y a la aplicación de una entrevista en gerente general, se evidenció que el problema radica en el área administrativa, ya que no cuentan con un sistema apropiado de gestión para los procesos que ejecutan.

Para ello se planteó desarrollar un modelo de gestión administrativo basado en procesos para el departamento de encomiendas que consiste en: un diagrama organizacional, mapa de procesos, ficha del proceso gobernante “entrega de encomiendas” y un diagrama de flujo, donde se fundamentó científicamente que es de vital importancia que toda empresa tenga un modelo de gestión.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Araujo Lobo, A. (2015). Cameralismo: un antecedente más en la evolución de la administración como ciencia. *Visión Gerencial*, 165-180.
- Boria Reverter, S., Crespi Vallbona, M., García González, A., & Vizuet Luciano, E. (2013). Los valores compartidos en la empresa española. *Universia Business Review*, 68-85.
- Cárdenas, M. C. P., Díaz, M. G. D., Macías, A. G. C., Saldana, C. D. P. L., & Martínez, B. A. V. (2018). LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA. *Revista Global de Negocios*, 6(3), 93-102.
- Carrasco, J. B. (2009). Gestión de Procesos.
- Fernández, C., & Quintanar, J. (2015). Reducciones temporales para convertir la sintaxis abstracta del diagrama de flujo de tareas no estructurado al álgebra de tareas. *RECIBE*.
- Ganga Contreras, F., Piñones, M., & Valderrama Hidalgo, C. (2014). INNOVACIONES TEÓRICAS EN ADMINISTRACIÓN: UNA SINÓPTICA MIRADA DIACRÓNICA. *Prisma Social*, 688-707.

- Llanes Font, M., Isaac Godínez , C., Moreno Pino, M., & García Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 255-264.
- Manuela Perez, A. M. (2002). El sector turístico y el comercio electrónico . *Ice Económico* , 31-41.
- Marín Idárraga, D., & Losada Campos , L. (2015). Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Estudios Gerenciales*, 88-99.
- Nestares, D. M. (2010). La publicidad en las redes sociales: de lo invasivo a lo consentido . *Icono Revista de Comunicación y Nuevas Tecnologías* , 80-83.
- Orozco Núñez, E., Alcalde Rabanal, J., Navarro, J., & Lozano , R. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra. *Salud Pública de México*, 543-552.
- PalominoTeodosio. (2015). El trabajador: ¿Recurso humano? *Gaceta Labora*, 335-343.
- Urrego, L., Cañas, M., Arbeláez , J., & Ceballos , A. (2015). Propuesta metodológica para la renovación de los sistemas y procesos de administración de los mercados eléctricos: el caso colombiano. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 131-146.