



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESOS CLAVES DE ECONDY S.A Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO

MATAMOROS RAMIREZ KAREN LISSETH
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESOS CLAVES DE ECONDÍ S.A Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DEL CAPITAL HUMANO

MATAMOROS RAMIREZ KAREN LISSETH
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PROCESOS CLAVES DE ECOND S.A Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
CAPITAL HUMANO

MATAMOROS RAMIREZ KAREN LISSETH
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

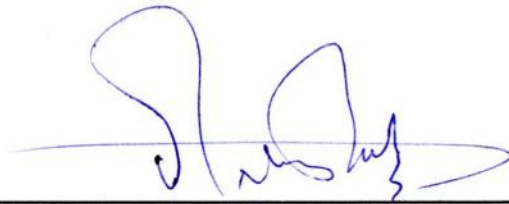
PACHECO MOLINA ANDRES MARCELO

MACHALA, 01 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA
01 de febrero de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Procesos claves de Econdi S.A y su incidencia en el desempeño del capital humano, 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.



PACHECO MOLINA ANDRES MARCELO

0700945181

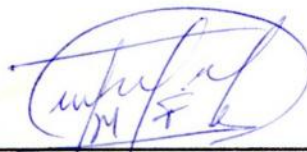
TUTOR - ESPECIALISTA 1



GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO

0701048662

ESPECIALISTA 2



FAREZ ARIAS MIRIAM ROCÍO

0703813345

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 01 de febrero de 2019 - 11:09

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Examen Complexivo.docx (D47092391)
Submitted: 1/21/2019 11:20:00 PM
Submitted By: kImatamoros_est@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

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

La que suscribe, MATAMOROS RAMIREZ KAREN LISSETH, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Procesos claves de Econdi S.A y su incidencia en el desempeño del capital humano, 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, 01 de febrero de 2019

KAREN MATAMOROS
MATAMOROS RAMIREZ KAREN LISSETH
0706750932

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir los procesos claves de Econdi S.A mediante el uso de herramientas de control para mejorar el desempeño del capital humano. Para lo cual se aplicó la técnica de observación que permitió tener un diagnóstico claro de todos los procesos mientras que los diagramas de flujos mostraron detalladamente las actividades que siguen los trabajadores para cumplir con los objetivos. Los resultados de esta investigación contribuyó a que la empresa a tenga una visión más amplia con respecto a la descripción de procesos de venta y ejecución de limpieza de pozos sépticos. La empresa tiene definidos sus procesos pero no contaba con el diagrama respectivo, para lo cual se los estructuró con una adecuada simbología, para que permitieran a los colaboradores y directivos visualizar de forma detallada los pasos a seguir para la correcta culminación de los trabajos. Por ello, la importancia de la descripción de los procesos radica en los resultados que se alcanzan cuando las actividades y los recursos que se utilizan están debidamente especificados. Al describir los procesos se consolida la atención en el resultado que se va a obtener de cada proceso, además de delimitar el valor que estos aportaran al cliente

Palabras claves: Proceso, desempeño organizacional, Talento humano.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe the key processes of Econdi S.A through the use of control tools to improve the performance of human capital. For which the observation technique was applied, which allowed a clear diagnosis of all the processes while the flow diagrams showed in detail the activities that the workers follow to achieve the objectives. The results of this research helped the company to have a broader vision regarding the description of septic tanks cleaning and sale processes. The company has defined its processes but did not have the respective diagram, for which they were structured with an appropriate symbology, so that they allow the collaborators and managers to visualize in detail the steps to follow for the correct completion of the work. Therefore, the importance of the description of the processes lies in the results that are achieved when the activities and resources that are used are duly specified. When describing the processes, attention is focused on the result that will be obtained from each process, as well as defining the value that these will bring to the client.

Keywords: Process, organizational performance, Human talent.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	- 11 -
1. DESARROLLO	- 13 -
1.1 Proceso	- 13 -
1.2 Procesos operativos o claves	- 13 -
1.3 Desempeño organizacional	- 13 -
1.4 Herramientas de control	- 14 -
1.5 Recurso humano o talento humano	- 14 -
1.6 Empresa Econdi S.A	- 14 -
1.7 Metodología	- 16 -
1.8 Reactivo practico #11070.....	- 16 -
1.8.1 Contexto o situación del problema:	- 16 -
1.8.2 Pregunta a resolver:	- 16 -
1.9 Diagrama de proceso de venta	- 18 -
1.10 Diagrama de ejecución de limpieza de pozo séptico.....	- 19 -
1.11 Resultados	- 20 -
2. CONCLUSIONES	- 21 -
BIBLIOGRAFÍA	- 22 -
ANEXOS	- 24 -

Lista de Anexos

Anexo A. Información de la empresa.....	24
Anexo B. Seguimiento de tutorías.....	25

INTRODUCCIÓN

En un mercado tan competitivo y globalizado las organizaciones se encuentran inmersas a muchos cambios, que para tener éxito o al menos subsistir deben alcanzar los objetivos empresariales planteados (Jimenez, 2011). No es fácil llegar a alcanzarlos por ello es necesario administrar tanto las actividades como los recursos con el fin de encaminarlos hacia el logro de los mismos y que estos cambios conduzcan a la efectividad y calidad en todos sus procesos, brindando siempre lo mejor para la sociedad (Garbanzo, 2016)

Las empresas a lo largo del tiempo vienen velando porque sus procesos sean más eficientes y eficaces para una correcta gestión empresarial, sin dejar de lado el rol que desempeñan los actores que están involucrados en ellos, por ello es necesario que se defina el papel que desempeña cada miembro de la organización con el fin que todas las necesidades se cubran con facilidad. Los procesos claves de toda organización están ligados a generar ventajas competitivas y agregan valor al cliente, lo cual repercute en la satisfacción del mismo y genera beneficios económicos para la empresa (Pérez J. , 1999)

Empresarialmente el mundo ha dado enormes giros en cuanto al uso de tecnologías en todos los procesos y procedimientos internos y externos, por ello una correcta descripción conlleva a sus colaboradores a desempeñarse de manera óptima, debido a que cuentan con puestos de trabajo diseñados según lo requiera el proceso a seguir. Por tal motivo es preciso mantener una continua evaluación y análisis de cada paso que se desempeña en la empresa, ya que el buen manejo ayudará a alcanzar las metas propuestas.

El trabajo en equipo es la base para el desarrollo y buen funcionamiento de una empresa, teniendo en claro las tareas que cada miembro desempeña y como su trabajo afecta al contexto de los negocios. Para que los procesos tengan éxito, es de suma importancia tener un plan de mejora continua con el objetivo de acrecentar de manera progresiva la

competitividad, productividad y calidad, lo que conlleva a administrar los recursos de manera oportuna (Torrelles, y otros, 2011).

No se debe dejar a un lado el capital humano, que es un elemento muy importante dentro de las organizaciones, constituye una ventaja competitiva ya que son la imagen de la empresa frente al mercado, clientes, proveedores, entre otros. Mantener un personal capacitado, motivado y con las herramientas necesarias para su buen desempeño laboral es un punto clave para el buen desarrollo de la misma; a su vez generan conocimientos indispensables que la alta gerencia podrá tener en cuenta para la correcta toma de decisiones en determinada situación (Madrigal, 2009).

Esta investigación hace hincapié a los procesos claves dentro de la empresa y su incidencia en el desempeño del talento humano, tomando como objeto de estudio a ECONDI S.A. Con todo ello se busca hacer las cosas de manera diferente, incorporando técnicas o métodos que ayuden a mejorar los procesos dentro de las organizaciones con el fin de brindar satisfacción a los clientes o consumidores. Con base a lo mencionado, el objetivo de la presente investigación radica en describir los procesos claves de Econdi S.A mediante el uso de herramientas de control para mejorar el desempeño del capital humano.

1. DESARROLLO

1.1 Proceso

Carmona (2008) citado por Llanes y Lorenzo (2017) manifiestan que procesos son el conjunto de actividades organizadas en la que intervienen personas, métodos y recursos, regulados por un superior que será quien apruebe o rechace el mismo, el proceso tiene como origen las entradas y como fin las salidas para lograr un resultado que satisfaga los requerimientos del cliente. Para que en un proceso se asegure la calidad de cada tarea debe estar sujeto a mediciones constantes que ayuden a controlar que todo se está llevando conforme lo planificado anteriormente.

1.2 Procesos operativos o claves

Es un proceso fundamental que transforma los recursos en el servicio o producto final aportando valor y tiene un impacto sobre la satisfacción o insatisfacción del cliente, el correcto funcionamiento de estos depende de las diferentes tareas que se llevan a cabo en cada una de las áreas, si este proceso en determinado momento presenta anomalías no se podrá efectuar el producto final debido a que son la razón de ser de la empresa (Cantón, 2010).

1.3 Desempeño organizacional

Para que la organización tenga éxito depende de que estrategias se implanten y qué ventajas competitivas estas ofrezcan, todo esto de la mano con lo que ejecutan los trabajadores. El eficiente desempeño de todos los colaboradores junto con la motivación y la satisfacción laboral hará que se lleven a cabo todas las funciones establecidas. De tal manera el desempeño debe ser examinado de manera rigurosa teniendo en cuenta el mercado tan dinámico a que toda organización se enfrenta (Pérez & Cortés, 2009).

1.4 Herramientas de control

Un correcto funcionamiento de los departamentos, dependerá de un control continuo de las operaciones efectuadas. Sin embargo, este control no puede realizarse por sí mismo, requiere apoyarse en herramientas que concedan información fundamentada en indicadores que permitan aplicar medidas preventivas y correctivas según el caso lo amerite. Hoy en día, con el avance de la tecnología, as herramientas de control facilitan a los directivos la toma de decisiones, con el objetivo de obtener una correcta planificación de las actividades en beneficio de la organización (Vilar, 1999).

1.5 Recurso humano o talento humano

Dentro de las organizaciones un elemento de vital importancia es el recurso humano que acompañado de los demás recursos impulsan a la eficiencia y eficacia de todos los procesos que se realicen, los colaboradores adquieren destrezas y capacidades las cuales ayudan a incrementar la productividad y ser competitivos. Mantener un personal capacitado permite mejorar los conocimientos que a su vez se verán reflejados en el desempeño laboral, así mismo se tendrá colaboradores dispuesto a enfrentar cualquier tipo de cambio que surja dentro del mercado (Montoya & Boyero, 2016).

Las empresas deben considerar que el talento humano debe estar motivado y comprometido para llegar a la cima. No solo hay que centrarse en lo que se quiere alcanzar, sino también escuchar que necesidades tienen para poder implementar técnicas que ayuden a motivar a los trabajadores para que cumplan con las funciones asignadas y lograr la meta propuesta. Tener un grupo de trabajo comprometido trae como beneficio contar con personal proactivo y dispuesto a aportar con ideas positivas para atraer posibles clientes e innovar constantemente los procesos (Lozano, 2007)

1.6 Empresa Econdi S.A

El presente trabajo se realizó en la empresa ECONDI S.A, la misma que se dedica a la construcción y fiscalización de obras civiles y sanitarias, cuenta con maquinaria propia, lo cual facilita los procesos organizacionales. Asimismo ofrece alquiler de maquinaria

pesada. El servicio estrella con que cuenta la empresa es el mantenimiento de hidrosanitario el cual se realiza a través de camiones hidrocleaners, los mismos que permiten dar limpieza a tuberías, pozos sépticos, plantas de tratamiento y también a la inspección y evaluación de colectores de alcantarillado.

ECONDI S.A inicio sus operaciones en enero del 2010, con el fin de entregar servicios de calidad. La oficina principal está situada en Machala en las calles Boyacá entre Guayas y Ayacucho y el garaje se encuentra en la Cdla. Florida Sector 5. Cuenta con 10 empleados, los cuales tienen experiencia, la misma que maximiza los beneficios con que se lleva a cabo cada proyecto, ello permite la optimización de recursos.

Entre los principales clientes de ECONDI S.A se tienen los siguientes:

- Gobierno Provincial de El Oro
- Aguas y Servicios Machala
- Prexamar S,A
- Cruzerosa S.A
- Municipio de Ponce Enríquez
- Municipio de Zaruma
- Autoridad Portuaria
- Ing. Germán Cueva
- Ing. Guido Sánchez

Cuenta con la siguiente maquinaria:

- Retroexcavadoras
- Mini cargador
- Martillo hidráulico 2 Ton.
- Martillo hidráulico 1 Ton.
- Hidrocleaners

1.7 Metodología

Para el presente caso de estudio se toma como herramienta el método cualitativo, basado en Alonso (2014) quien manifiesta que la aplicación de métodos permite a esta investigación determinar en forma detallada que procesos inciden a mejorar el desempeño organizacional. Tomando como técnica a:

- La Observación y;
- Diagrama de flujo

La técnica de observación permite tener un diagnóstico claro de todos los procesos y las actividades diarias que realizan los actores involucrados. Con este método se adquiere experiencias, opiniones y puntos claves que los colaboradores y directivos manifiestan, de tal manera que ayudan a resolver la investigación planteada.

Por otro lado, con el diagrama de flujo se muestra detalladamente las actividades que siguen los trabajadores para llevar a cabo todos los procesos encomendados, así mismo descubrir fallos que se presentan en determinado momento y tomar acciones correctivas.

1.8 Reactivo practico #11070

1.8.1 Contexto o situación del problema:

En una empresa de la localidad describa de forma detallada 2 procesos (actividades principales) que se siguen para la óptima realización de tareas, productos o servicios. Incluya además los puestos o departamentos que intervienen, así como el responsable, participantes, formularios o documentos empleados y las maquinas o equipos utilizados.

1.8.2 Pregunta a resolver:

¿La descripción detallada de los procesos que se llevan a cabo en las empresas u organizaciones contribuye al mejor desempeño de los participantes?

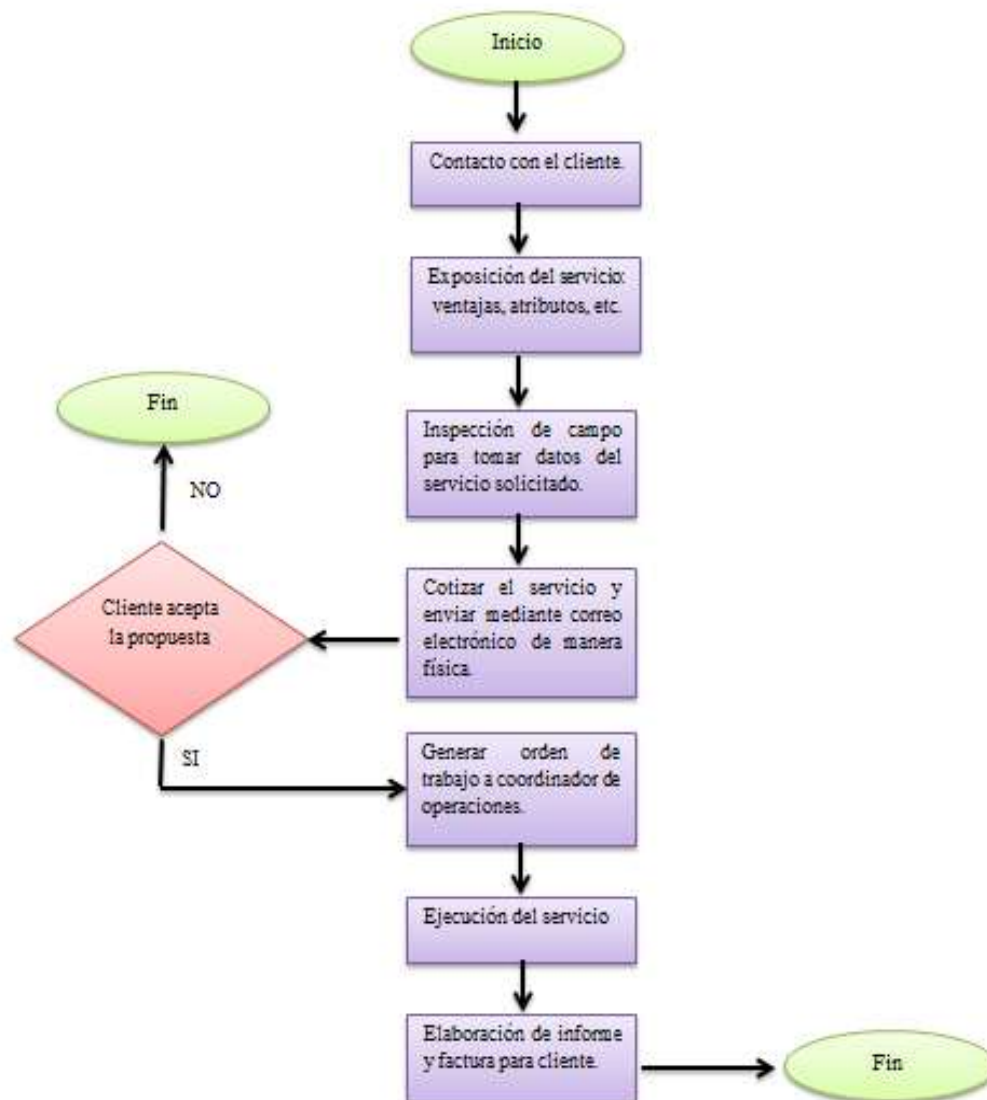
La resolución a la interrogante planteada demandó la utilización del método de observación y la realización de diagramas de flujo, evidenciando que los procesos en la empresa

ECONDI S.A se encuentran definidos de forma correcta pero no están estipulados dentro de un manual de procesos; la descripción detallada de cada uno de los procesos es necesaria para poder localizar las actividades que son indispensables, además de los instrumentos o herramientas que se requieren para que estos se desarrollen de la mejor manera posible.

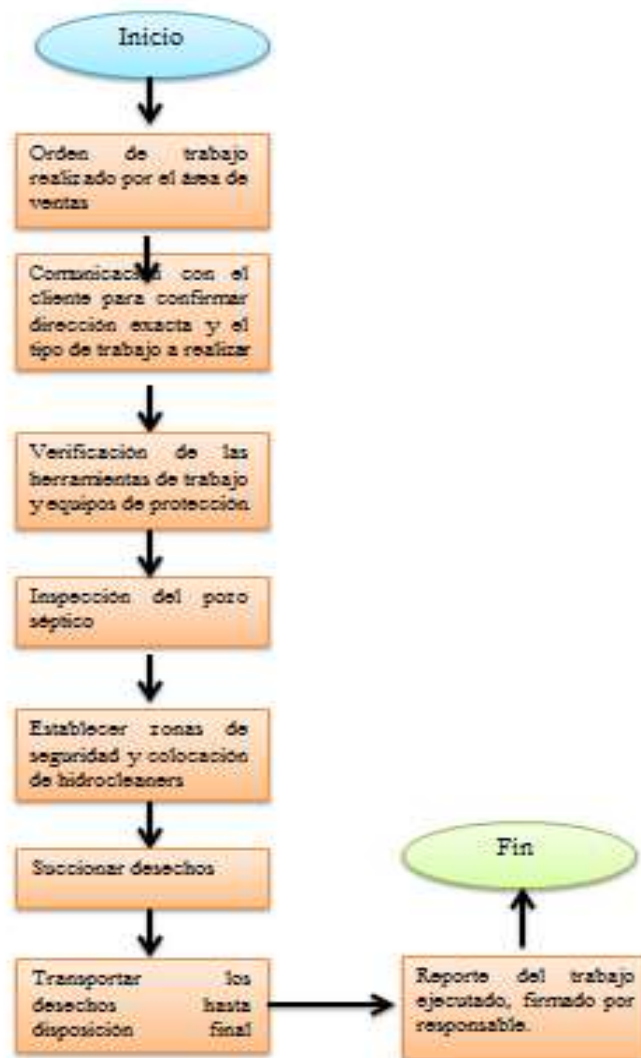
Con la observación que se realizó a la empresa ECONDI S.A se pudo constatar que pese a ser una pequeña empresa tiene bien definido sus procesos, ya que cuenta con los recursos necesarios para que los directivos y colaboradores de la misma se desenvuelvan correctamente en cada puesto de trabajo asignado. Los empleados tienen detallado su rol dentro de la organización, así mismo cuentan con los respectivos equipos de seguridad que el trabajo de ellos requiere para no sufrir posibles accidentes laborales. Otro punto importante que la alta gerencia tiene entre sus prioridades es la capacitación al personal para poder ofrecer un servicio de calidad a los clientes y mantener excelencia en sus procesos.

Así mismo, los diagramas de flujos, son representaciones graficas que contribuyen a la organización a tener un panorama claro de cómo funcionan los procesos, quien es el responsable y los involucrados del mismo, permitiendo un óptimo desenvolvimiento que conlleva a identificar las diferentes fases que se efectúan, con el fin de mejorar la comunicación entre departamentos de la empresa.

1.9 Diagrama de proceso de venta



1.10 Diagrama de ejecución de limpieza de pozo séptico



2. CONCLUSIONES

- Con las técnicas aplicadas en este estudio se puede identificar claramente los actores involucrados, departamentos que intervienen, formularios o documentos que se emplean y la maquinaria a utilizar para llevar a cabo los procesos. Con esto se busca tener un control de cada actividad y todo lo que sucede dentro de la empresa para evitar contratiempos y pérdidas que pueden ser difíciles de solventar. Con todo ello se logra tener un mejor desempeño por parte de los colaboradores, teniendo así resultados favorables para la empresa.
- De los dos procesos en estudio se encuentran fallos en la ejecución de limpieza de pozos sépticos en lo que respecta al reporte del trabajo ejecutado, debido a que el responsable no es puntual con su tarea y a su vez la coordinadora se retrasa para poder entregar el informe final al departamento de ventas y que este firme y tenga constancia que el trabajo se cumplió conforme las disposiciones del cliente.
- La importancia de la descripción de los procesos radica en los resultados que se alcanzan cuando las actividades y los recursos que se utilizan están debidamente especificados. Al describir los procesos se consolida la atención en el resultado que se va a obtener de cada proceso, además de delimitar el valor que estos aportaran al cliente. A su vez se toma en cuenta los colaboradores que involucra cada proceso, esto se da con el fin de poder alcanzar una mejor operatividad, la misma que debe estar vinculada a las necesidades de la empresa y del mercado; además permite que cada empleado concentre su esfuerzo en la labor que tiene asignada, sin intervenir y causar errores en otras actividades que no están dentro de sus especificaciones recibidas.

BIBLIOGRAFÍA

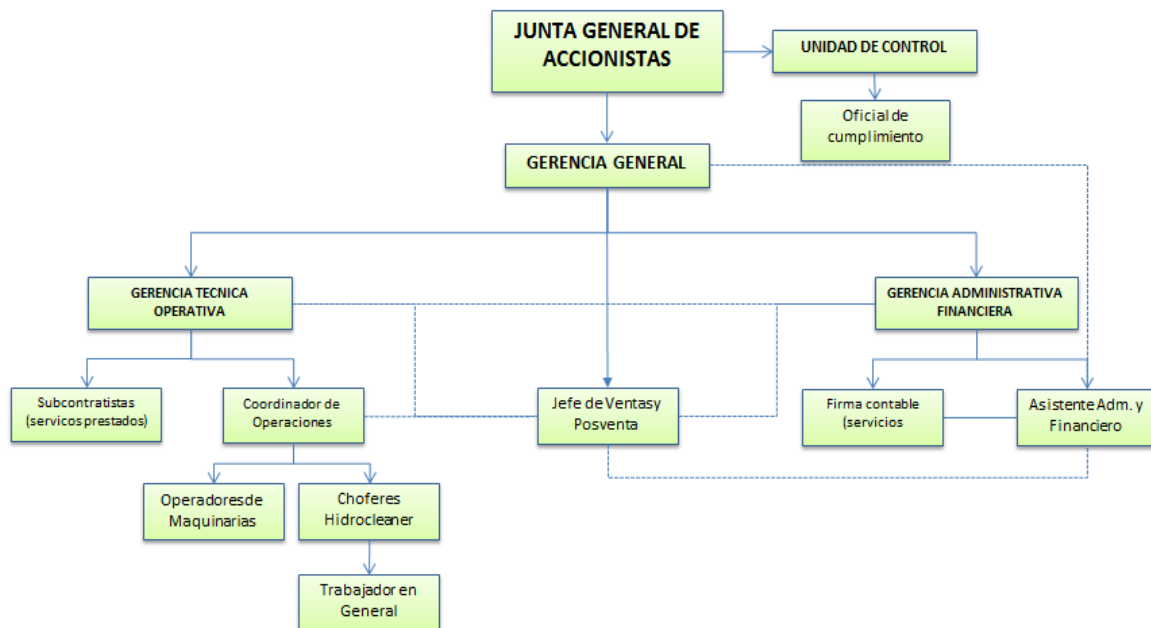
- Alonso, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*, 159-171.
- Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educación*, 67-87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- Jimenez, A. (2011). La competitividad como herramienta empresarial necesaria para la inserción de las empresas en los mercados globales. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 91-114. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36420121006>
- Llanes, M., & Lorenzo, E. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Ciencias Holguín*, 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>
- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 147-164. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20606008>
- Madrigal, B. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 65-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

- Pérez, J. (1999). *Gestion de la calidad orientada a los procesos*. Madrid: ESIC .
- Pérez, J., & Cortés, J. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*, 251-271.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151313682008.pdf>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 329-344.
- Vilar, J. (1999). *Como mejorar los procesos en su empresa*. Madrid: Fundación Confemetal.

ANEXOS

Anexo A. Información de la empresa

ECONDI		Version: 02 Fecha: 02/01/19	
ORDEN DE TRABAJO N:		HIDROCLEANER:	
CLIENTE:		TELÉFONO:	
RESPONSABLE DEL TRABAJO:		CELULAR:	
CIUDAD:			
DIRECCION:			
FECHA DE INSPECCION:		UNIDAD DE COBRO:	
FECHA DE MANTENIMIENTO:		HORA:	
DESCRIPCION DEL TRABAJO:			
DISPOSICION FINAL:			
GRAFICA DEL TRABAJO A REALIZAR:			
CROQUIS:		OBSERVACIONES:	
GENERADO POR VENTAS	SUPERVISADO POR COORDINADOR OP.	EJECUTADO POR	



Anexo B. Seguimiento de tutorías

