



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS, EN LA ENTIDAD
JURÍDICA JLSC DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO.

SALINAS CAMPOVERDE JORDY LUDWING
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS, EN LA ENTIDAD
JURÍDICA JLSC DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL
ORO.

SALINAS CAMPOVERDE JORDY LUDWING
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS, EN LA ENTIDAD JURÍDICA JLSC
DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO.

SALINAS CAMPOVERDE JORDY LUDWING
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

HERRERA PEÑA JONATHAN NEPTALI

MACHALA, 26 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA
26 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS, EN LA ENTIDAD JURÍDICA JLSC DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO., 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.



HERRERA PEÑA JONATHAN NEPTALI
0703553941
TUTOR - ESPECIALISTA 1



TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH
0702669524
ESPECIALISTA 2



ROMERO BLACK WILTON EDUARDO
0703296251
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 26 de agosto de 2019 - 13:39

Urkund Analysis Result

Analysed Document: EXAMEN COMPLEXIVO PRACTICO Mfinal.docx (D54738670)
Submitted: 8/8/2019 5:36:00 AM
Submitted By: jlsalinas_est@utmachala.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

JC Morocho Final.docx (D54724458)
<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433597009.pdf>
<http://www.redalyc.org/pdf/818/81850404005.pdf>
<http://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849002.pdf>

Instances where selected sources appear:

5

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

El que suscribe, SALINAS CAMPOVERDE JORDY LUDWING, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado ELABORACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS, EN LA ENTIDAD JURÍDICA JLSC DEL CANTÓN MACHALA PROVINCIA DE EL ORO., 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, 26 de agosto de 2019



SALINAS CAMPOVERDE JORDY LUDWING
1103766943

Resumen

La eficacia y eficiencia son parámetros requeridos en organizaciones públicas y privadas por igual, siendo la satisfacción plena en la entrega de productos y servicios a los clientes su principal preocupación. Los usuarios de las empresas jurídicas realizan varios trámites, los cuales son ejecutados bajo un conjunto de actividades que carecen de un mapa de procesos.

La elaboración de un mapa de procesos en la institución jurídica JLSC fue el objetivo de este trabajo a través de la identificación y delimitación de los procesos aplicando indicadores de control que ayuden a mejorar los tiempos de entrega y la calidad del servicio prestado.

Palabras claves: Proceso, gestión, indicador, mapa de procesos.

Abstract

Efficacy and efficiency are required parameters in public and private organizations alike, with full satisfaction in delivering products and services to customers their main concern. Notary users carry out several procedures, which are executed under a set of activities that lack a process map.

The elaboration of a process map in the JLSC legal institution was the objective of this work through the identification and delimitation of the control indicator application processes that help improve delivery times and the quality of the service provided.

Keywords: Process, management, indicator, process map.

Contenido

| | pág |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 2. DESARROLLO..... | 6 |
| 2.1 <i>Administración por procesos.....</i> | <i>7</i> |
| 2.2 <i>Gestión por procesos.....</i> | <i>7</i> |
| 2.3 <i>Procesos.....</i> | <i>8</i> |
| 2.4 <i>Mapa de procesos.....</i> | <i>8</i> |
| 2.5 <i>Funciones del mapa de procesos.....</i> | <i>9</i> |
| 2.6 <i>Beneficios del mapa de procesos.....</i> | <i>9</i> |
| 2.7 <i>Indicadores de gestión.....</i> | <i>9</i> |
| 2.8 <i>Beneficios de los indicadores de gestión.....</i> | <i>10</i> |
| 2.9 <i>Metodología.....</i> | <i>10</i> |
| 2.10 <i>Reactivo Practico No 11270.</i> | <i>10</i> |
| 2.11 <i>Propuesta.....</i> | <i>11</i> |
| 2.12 <i>Funciones De Los Cargos Que Se Encuentran Dentro Del Organigrama.....</i> | <i>11</i> |
| 2.13 <i>Resultados.....</i> | <i>13</i> |
| 2.14 <i>Diagrama De Procesos Que Se Encuentran Dentro Del Mapa.....</i> | <i>14</i> |
| 3. CONCLUSIONES..... | 16 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 18 |

INDICE DE CUADRO

| | pág |
|--------------------------------------|-----|
| Cuadro 1: Procesos Estratégicos..... | 14 |
| Cuadro 2: Procesos Operativo..... | 15 |
| Cuadro 3: Procesos Apoyo..... | 16 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | pág |
|---|-----|
| Figura 1 Organigrama de la empresa..... | 11 |
| Figura 2: Mapa de procesos..... | 13 |

1. INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad en el tiempo es la principal meta que se plantean las organizaciones en el Ecuador, lógicamente aparte de la maximización de las utilidades, todo esto dentro de una economía globalizada donde se encuentran competidores, agentes externos del entorno, productos sustitutos, entre otros., por lo que se hace necesario buscar herramientas y medidas que permitan alcanzar las metas planteadas y mejorar la efectividad dentro de su área.

En cuanto a la gestión por procesos en la administración pública en Ecuador, este es un tema muy reciente, cuyo inicio se da a partir del año 2003 con la promulgación de la Ley Orgánica del Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público (LOSCCA) en comparación con Europa y EE.UU. cuyo inicio se dio posterior al término de la segunda guerra mundial.

Es así que, la gestión por procesos consiste en gestionar a cada uno de los procesos que se realizan dentro de la organización y no únicamente a los que tienen que ver con la productividad o relacionados con ella, identificando a cada proceso y relacionándolos para así obtener un resultado que beneficie a la organización (Torres, 2014).

Así como el organigrama da la idea visual de cómo está estructurado y la jerarquía del capital humano de una organización, un mapa de procesos permite representar de manera visual cómo funciona la organización. De igual forma, el mapa de procesos señala de manera visual los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, identificándolos y agrupándolos, constituyéndolo como una herramienta gráfica que permite tener una idea clara de cómo funciona la organización (Schwabe, Fuentes, y Briede, 2016).

En la provincia de El Oro existen variedades de departamentos jurídicos, el cual la mayoría de ellos carecen de la presencia de mapa de procesos, teniendo en cuenta que genera un aporte en la visualización de los procesos de cada uno de los departamentos que se encuentra constituido la organización.

Un indicador de gestión muestra de manera cuantitativa los resultados de las acciones realizadas por una empresa, transformándose en una base de datos para consultas presentes y futuras que sirvan de referencia de cómo la empresa se está comportando, si está cumpliendo o no con las metas planteadas, es decir permite evaluar el desempeño y los resultados de la empresa.

El **objetivo** del presente trabajo es elaborar un mapa de procesos en una entidad jurídica identificando y delimitando los procesos que en ella se desarrollan, para poder controlar, maximizar la eficacia y eficiencia de la institución.

La entidad jurídica “JLSC”, no posee un mapa de procesos establecido, por lo que en este trabajo se lo desarrollo, agrupando las actividades en los procesos de esta institución en las 3 categorías existentes, estratégicos, operativos y de soporte o ayuda, dentro de cada categoría se clasificó los departamentos correspondientes y las actividades acorde a cada uno, lo que permite establecer indicadores de control que accede a verificar la utilización de los recursos y el mejoramiento de ciertos procesos.

2. DESARROLLO

Dentro de la empresa jurídica **JLSC** que se encuentra establecida en la ciudad de Machala, provincia de EL Oro, realiza sus actividades sin estar vinculadas a un mapa de procesos, lo cual limita un adecuado control en la organización, esto lo confirman registros hallados que poseen más de diez mil años de antigüedad, donde se destaca la importancia de poseer información mediante el control de las actividades, ya que de aquí se deriva el poder hallar soluciones a problemas que se presenten.

Según el autor (Santana, 2017) habló que en el ámbito económico y financiero es donde se puntualiza más un sistema de control, ya que permite a pequeñas y medianas empresas el uso de información e indicadores que perfeccionen los procesos que en ella se realicen y de esta manera asegurar el mantenimiento de la organización en el mercado competitivo en que se desenvuelve.

En los sistemas de medición y control se destacan dos herramientas como son, la gestión por procesos y el cuadro de mando integral que son usados para la mejora de las organizaciones y por consiguiente su sostenibilidad (Comas, Nogueira, y Medina, 2014).

La empresa jurídica JLSC tiene como objetivo aprovechar los recursos que posee para lo cual se diseñara y elaborara un mapa de procesos que le permita a la misma, agrupar los departamentos y actividades que se realizan diariamente, para cambiar, mejorar o elaborar nuevos procesos que le permitan maximizar la eficiencia de la empresa. El mapa es la representación gráfica de distintas actividades que se realizan dentro de la empresa , el cual servirá como un sistema de control que permitirá brindar estándares de calidad a través del mejoramiento de los servicios que brinda la empresa, desarrollando una ventaja competitiva para la misma.

2.1 *Administración por procesos.*

Se refiere a la consecución de pasos a seguir dentro de la organización tales como: identificación y análisis de los procesos principales que se lleven a cabo dentro de la organización; identificación y búsqueda de soluciones para problemas que se identifiquen dentro de los procesos de una organización; y como parte última la implementación y evaluación de los cambios que se hayan generado.

2.2 *Gestión por procesos.*

Es una forma de organización diferente a la convencional, como lo es la organización funcional, aquí predomina la visión del cliente sobre las acciones que realiza la organización, definiendo los procesos y gestionándolos de una forma estructurada para así mejorarlos y haciendo que la organización mejore también.

Se la puede considerar una herramienta para mejorar y reestructurar la manera como está dirigida el trabajo y así volverlo más eficiente, adaptándolo a las necesidades que tienen los clientes. Sin olvidar que en todo proceso se encuentran involucrados el factor humano y por ende se debe tener en cuenta las relaciones con los clientes y proveedor.

Aplicada a la **gestión pública**, la gestión por procesos es una herramienta que brinda eficacia y eficiencia a los productos finales que brindan los servicios públicos de las instituciones del estado, que deben ser ajustados según las necesidades de los usuarios externos, en este caso los ciudadanos.

De acuerdo a Ernesto(s/f) citado por Ruiz, Almaguer, Torres, y Hernández (2014) “Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.” (p. 11)

De esta manera, la gestión por procesos es la manera de cómo se diligencia una organización basándose en los procesos que en ella se realizan, señalando que dichos procesos se relacionan y que su único fin es agregarle un valor para obtener un resultado que genere satisfacción al usuario o cliente.

2.3 *Procesos.*

Se lo define como la consecución de etapas o pasos diseñados de manera lógica y su finalidad es conseguir un resultado, mejorando la productividad de algo o eliminando algún problema dado. El proceso es un procedimiento que diseña actividades planificadas para la realización de un trabajo determinado.

Los procesos son considerados fundamentales como base operativa de cualquier entidad cuya función principal es el de mejorar, corregir o cambiar los resultados de la organización y por ende la exigencia y las expectativas de los usuarios o clientes (Hernández, Medina, Nogueira, Negrin, y Marqués, 2014).

Se debe puntualizar que no se debe confundir a un proceso con un procedimiento, ya que el primero se debe al mejoramiento de las actividades el cual permite brindar al usuario o cliente un servicio que satisfaga las necesidades de este mismo, mientras que un procedimiento son las tareas detalladas de un proceso o una parte de él.

2.4 *Mapa de procesos.*

Es un diagrama visual de las actividades y la relación entre ellas, en las distintas funciones que realiza una organización, proporcionando una idea general de la misma, reflejando las entradas y salidas, así como la relación de los objetivos propuestos con la satisfacción de las necesidades que tiene el cliente.

Se define que, el mapa de procesos es la relación de los procesos de una organización de manera gráfica, señalando en qué punto se cumplen los objetivos que son en los procesos operativos, estratégicos y de apoyo (Rodríguez y Pérez, 2018).

2.5 *Funciones del mapa de procesos.*

Definen los objetivos estratégicos de la organización y de cada área de la misma, puntualiza las responsabilidades y actividades de cada colaborador de la organización, visualiza las necesidades y exigencias que tienen los clientes, indican las ventajas competitivas que posee la organización, señala las falencias o errores así como las mejoras que se pueden realizar en cuanto a tiempo y calidad en lo referente a la gestión organizativa.

2.6 *Beneficios del mapa de procesos.*

Como beneficios de la creación e implementación de un mapa de procesos dentro de una organización, se tiene el aumento en la eficacia de las áreas de la misma, obteniendo una mejor comunicación y coordinación entre departamentos de la organización, desarrollo de la competitividad, incremento en cuanto a resultados y productividad, así como el aumento de los colaboradores que actúan dentro de la organización.

2.7 *Indicadores de gestión.*

En la gestión de un proceso debe haber un responsable, capaz de poder medir los aspectos relevantes para poder inspeccionar la productividad. Un indicador de gestión es un valor cuantitativo que indican los resultados de acciones tomadas por la empresa, estos indicadores a su vez sirven como base de datos para futuras referencias y acciones a tomar.

De acuerdo a Serna (2008) citado por Rodríguez M.,(2014)” Un indicador de gestión se define como la relación entre variables que permite observar aspectos de una situación y

compararlos con las metas y los objetivos propuestos. Dicha comparación permite observar la situación y las tendencias de evolución de la situación o fenómenos observados” (p.31)

La persona responsable de la organización es el encargado de establecer los indicadores de gestión para utilizarlos en la evaluación de los desempeños y resultados de los procesos, las veces que se considere necesario. De esta manera, un indicador de gestión en si no es más que la relación que tienen entre sí las variables y permite observar aspectos de una determinada situación para poder compararlo con los objetivos y metas planteadas de una organización, el cual sirve para saber las condiciones de cómo se encuentra dicha organización.

2.8 *Beneficios de los indicadores de gestión.*

Un indicador de gestión actúa sobre el control de todo lo que se realiza en la estructura de la organización para saber si se cumple o no con los objetivos pactados, convirtiéndose en una ventaja competitiva y obtener en tiempo real la situación actual de la entidad (Palacios , Gisbert , y Perez, 2015).

Para poder realizar acciones y saber la efectividad o el desacierto que han tenido las entidades, es necesario usar los indicadores de gestión. Es así que, una organización debe implementar el uso de indicadores de gestión para mejorar los procesos que se realizan en ella, puesto que al usar los indicadores se está empleando un sistema de control (Viera, 2014).

2.9 Metodología.

2.10 *Reactivo Práctico No 11270.*

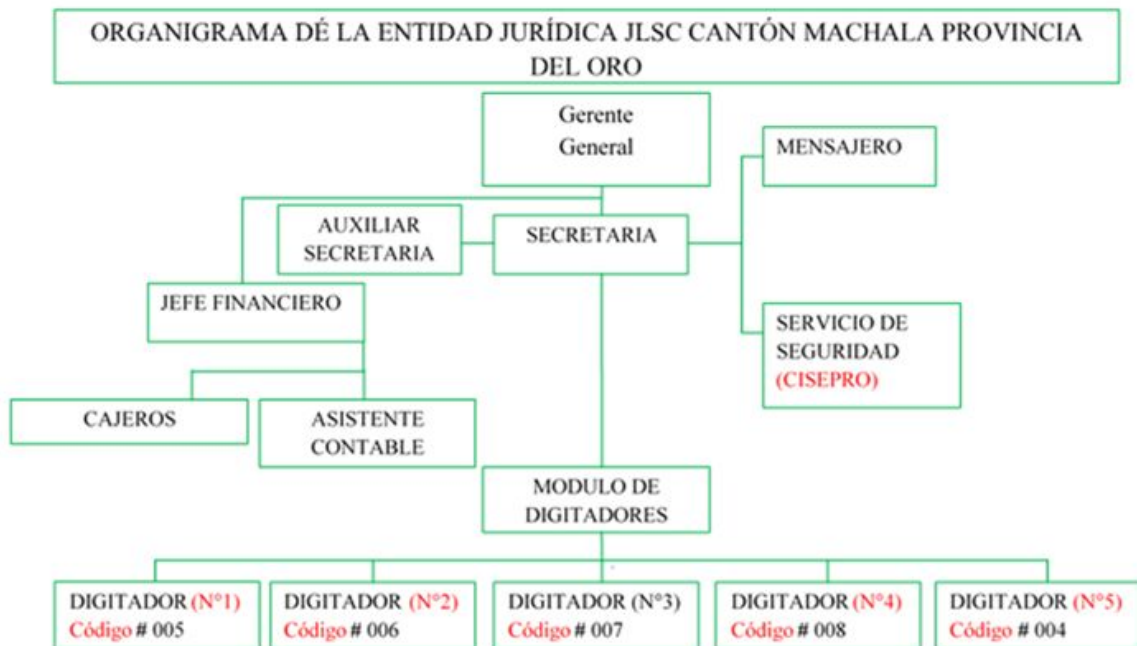
El caso se basó al reactivo: Establezca un mapa de procesos que garantice un desempeño eficiente y eficaz de sus actividades. La metodología que se aplicó, es el método descriptivo que cede copilar información de carácter confiable y sencilla, que es apropiado para desarrollar el objeto de investigación, se estableció las herramientas de recolección de datos; para la cual se utilizó fuentes de datos secundarios e información suministrada por la empresa jurídica JLSC, simultáneamente se procesó y convirtió en información útil que brindó el desarrollo del trabajo; en este caso primero se reconoció y se enunció el mapa de procesos para comprender gráficamente el funcionamiento de la misma, con sus tres

categorías existentes, procesos estratégicos, operacionales y de apoyo para establecer los indicadores correspondientes para cada uno de los macro procesos, se tomó en cuenta la finalidad del proceso, los resultados que se obtendrán, la meta que se espera alcanzar, que permitan lograr un incremento en la eficiencia y eficacia de la empresa.

2.11 Propuesta

Para obtener datos de indicadores acorde a sus procesos se debe generar el organigrama correspondiente y su particularidad en los procesos:

Figura 1. Organigrama de la empresa JLSC.



Fuente: empresa JLSC

2.12 Funciones de los cargos que se encuentran dentro del organigrama

Gerente general

- Plantear nuevas ideas

- Interviene en eventos ordinarios
- Inicia el progreso cultural, social e instructivo
- Registrar el desempeño de funciones
- Hace cumplir las resoluciones tomadas por el consejo de la judicatura
- Hace cumplir las políticas y reglamentos internos

Secretaria

- Supervisa el índice de líneas remitidas y recibidas
- Realizar actas de conferencias de personal interno
- Supervisa los trámites ejecutados por el mensajero
- Supervisa las labores ejecutadas por el servicio de guardianía
- Vigilar el manejo de los materiales de oficina

Financiero

- Ejecuta los respectivos roles de pago
- Supervisa cuentas contables
- Supervisa balances
- Ejecuta informes de cobranzas
- Aprueba adquisiciones

Asistente contable

- Genera asientos diarios contables
- Realiza las respectivas retenciones tributarias

Cajeros

- Ingresar depósitos de cuentas
- Realizar cierres de caja

Mensajeros

- Realiza entrega de documentos varios
- Realizar entregas de pagos varios

Servicio de seguridad

- Salvaguardar instalaciones de la empresa JLSC
- Salvaguardar personas que laboran en la empresa JLSC
- Registro de ingreso y cierre de las instalaciones JLSC.

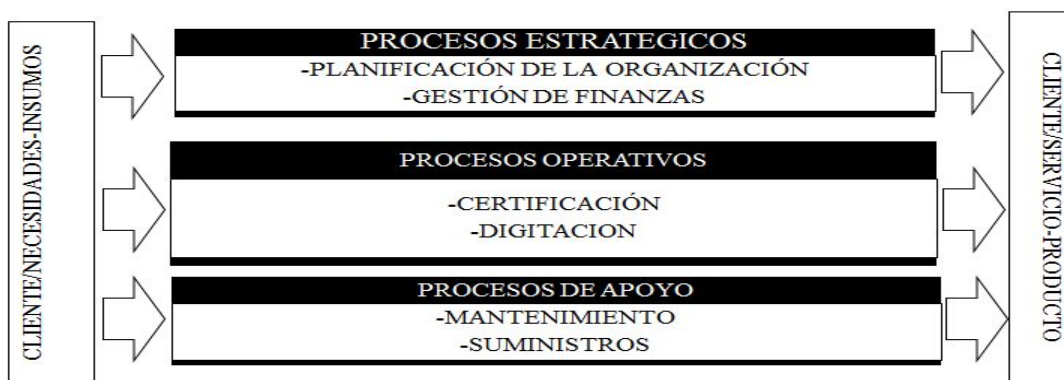
Digitadores

- Recepción de trámites
- Control de registros diligenciados
- Supervisa fuente de datos del sistema matrizador
- El resultado debe cumplir con el tiempo que asigna el sistema matrizador

2.13 Resultados.

Acorde a los respectivos procesos se debe definir los indicadores en los procesos vigentes que se encuentran en la empresa, por lo que se da paso a realizar el mapa de procesos:

Figura 2. Mapa de procesos



Adaptado de: La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014)

2.14 Diagrama de procesos que se encuentran dentro del mapa.

- **Procesos estratégicos**

Cuadro 1: Procesos Estratégicos

| Proceso | Indicador | Formula | Meta |
|----------------------------------|------------------------------------|--|------|
| Planificación de la organización | Porcentaje de atención de usuarios | $\frac{U. \text{ año pasado} - U. \text{ año presente}}{U. \text{ año pasado}} \times 100$ | 20% |
| Gestión financiera | Porcentaje de certificados | $\frac{C. \text{ año pasado} - C. \text{ año presente}}{C. \text{ año pasado}} \times 100$ | 30% |

Adaptado de: La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014)

- Porcentaje de atención de usuarios.

Para realizar este indicador se toma la cantidad de usuarios del año pasado y la cantidad de usuarios el presente año y se lo divide para la cantidad de año pasado, con este resultado optemos si se ha incrementado o disminuido los usuarios en la entidad jurídica, lo cual se deriva si un factor de la planificación como la cantidad de empleados o el tiempo de respuesta de cada uno es el eficaz para su labor. La meta de cada indicador se estableció mediante el análisis de otra empresa jurídica, en la cual se aplican medidas de control, en este caso fue la entidad jurídica KT, que cuenta con una afluencia de gente mayor a otras organizaciones de ese ámbito, por lo cual basándose en ese punto dieron énfasis en que sería una buena decisión tomar como referencia esta empresa que facilita la colocación de las metas.

- Determinar la cantidad de certificados

Para realizar este indicador se toma la cantidad de certificados del año pasado menos la cantidad de certificados del año presente, dividido para la cantidad de certificados del año pasado, para observar el incrementado o disminuido de los ingresos que recibe por este medio la entidad jurídica. Se tiene como meta alcanzar un 30% de incremento en certificaciones, con el objetivo de generar mayores ingresos financieros.

- **Procesos operativos**

Cuadro 2: Procesos Operativos

| Proceso | Indicador | Formula | Meta |
|---------------|--------------------------|--|------|
| Certificación | Certificación realizadas | $\frac{\textit{Protocolo}}{\textit{Total de cetificacion}} \times 100$ | 40% |
| Digitación | Porcentaje de digitación | $(\textit{C. por digitador} \div \textit{total digitado}) \times 100$ | 15% |

Adaptado de: La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014)

- Certificaciones realizados

Se analiza la cantidad anual de protocolo que ha generado en la entidad jurídica JLSC, la cual se la divide para el total de certificaciones anuales, el cual permitirá conocer el porcentaje que representa esta certificación específica. Se tiene como meta alcanzar un 40% más de ingresos con esta certificación a diferencia de las demás, con el objetivo de generar mayores ingresos financieros.

- Porcentaje de digitación

Analizamos la cantidad digitada por cada colaborador dividido para el total digitado, el cual se establece como meta un mínimo del 15% a considerar que debe alcanzar cada uno de los colaboradores sobre el total de digitaciones.

- **Procesos de apoyo**

Cuadro 3: Procesos de Apoyo

| Proceso | Indicador | Formula | Meta |
|---------------|-----------------------------|---|------|
| MANTENIMIENTO | Porcentaje de mantenimiento | $(\text{mantenimiento por equipo} \div \text{total de mantenimiento}) \times 100$ | 20% |
| SUMINISTROS | Porcentaje de suministros | $\frac{S.U.A.P - S.U.A.P}{S.U.A.P} \times 100$ | 2% |

Adaptado de: La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014)

- **Porcentaje de mantenimiento**

Este indicador nos ayuda a controlar que se esté efectuando un mantenimiento general a cada uno de los equipos de cómputo, analizando el número de mantenimiento realizado con el total de mantenimiento efectuados. Se tiene como meta un 20% de alcance en mantenimiento a equipos, con el objetivo de generar un sistema más ágil, eficiente y eficaz.

- **Porcentaje de suministros**

Este indicador se lo efectuado tomando la cantidad de suministros del año pasado con el presente, donde se establece como meta un incremento del 2% tomando en cuenta el incremento del 20% de los usuarios mencionado en los indicadores anteriores.

3. CONCLUSIONES

El poder integrar a todos los departamentos que conforman la entidad jurídica JLSC, es la principal ventaja que brinda la gestión por procesos, permitiendo conseguir que las actividades sean ejecutadas de manera más fluida y mejora la comunicación entre los colaboradores.

La estructura organizacional de la empresa jurídica JLSC se desarrolló un organigrama el cual es de vital importancia ya que presenta de manera visual y clara la estructura jerárquica y la división interna actual de la entidad, para agilizar los procesos y disminuir el desorden dentro de la organización.

Un mapa de procesos en la entidad jurídica JLSC asegura el mejoramiento y la calidad en los servicios que ofrecen, incrementa la participación de los trabajadores, elimina las actividades que no agregan valor, facilita el establecimiento de indicadores de control, mejoramiento en la accesibilidad a la información e incrementar la capacidad de flexibilidad y adaptabilidad.

3. BIBLIOGRAFÍA

- Comas, R., Nogueira, D., & Medina, A. (2014). El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo. *Ingeniería Industrial*, 214-228. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433597009.pdf>
- Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., Negrin, E., & Marqués, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. *DYNA*, 193-200. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/496/49630405027.pdf>
- Palacios, M., Gisbert, V., & Perez, E. (10 de Diciembre de 2015). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: LEAN MANUFACTURING, KAIZEN, GESTIÓN DE RIESGOS (UNE-ISO 31000) E ISO 9001. *3C Tecnología*, 175 - 188. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2015/12/Sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad.pdf>
- Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista de Escuela de Administracion de Negocios*, 1-26. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodriguez, M. (2014). Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria. *Orbis*, 31-46. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/709/70930407002.pdf>
- Rodriguez, R., & Pérez, D. (2018). PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA UNIVERSIDAD. *Visión de Futuro*, 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959312011/357959312011.pdf>
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguin*, 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>

- Santana, L. (2017). Determinantes de la supervivencia de microempresas en Bogotá: un análisis con modelos de duración. *INNOVAR*, 51-61. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81850404005.pdf>
- Schwabe, J., Fuentes, P., & Briede, J. (2016). Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. Propuesta basada en un enfoque de procesos. *Dyna*, 148-156. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/496/49648868020.pdf>
- Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*, 159-171. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwipibbE0-LjAhVlw1kKHbM8AI4QFjAHegQIBxAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4786534.pdf&usg=AOvVaw06YvDpYeQUQasBd4gaG5IF>
- Viera, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-33. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849002.pdf>