



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN

“GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ELEPCO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas

Autor:

Clara Verónica Pallo Llumiyinga

Tutor:

Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca

**LA MANÁ - ECUADOR
FEBRERO-2024**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Pallo Llumiquinga Clara Verónica, con cedula de ciudadanía No. 0503946683 declaro ser la autora del presente proyecto de investigación **“GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ELEPCO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ”**, siendo Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca Mg., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

La Maná, febrero del 2024



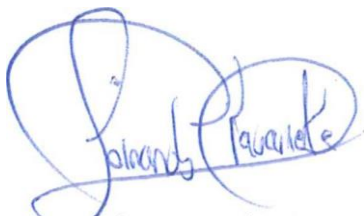
Clara Verónica Pallo Llumiquinga
C.C: 050394668-3

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ELEPCO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ”, de Pallo Llumiquinga Clara Verónica de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación del proyecto que el Honorable Consejo Directivo de la Extensión La Maná de la universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero del 2024



Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca

C.C: 180435489-0

TUTOR

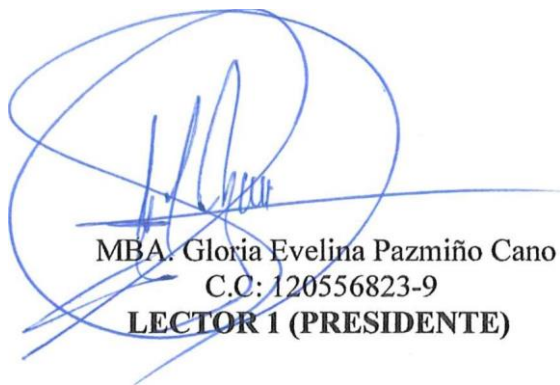
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto la postulante Pallo Llumiquinga Clara Verónica, con el título de proyecto de investigación “GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ELEPCO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ”, consideró las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del de proyecto. .

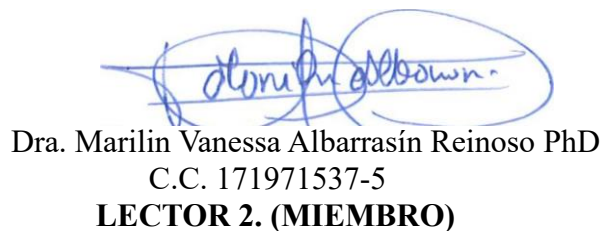
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

La Maná, febrero del 2024

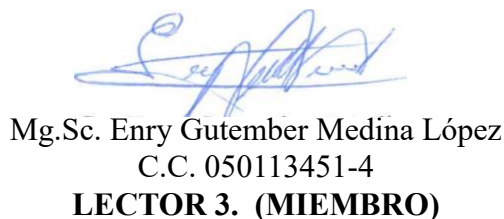
Para constancia firman:



MBA. Gloria Evelina Pazmiño Cano
C.C: 120556823-9
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Dra. Marilin Vanessa Albarrasín Reinoso PhD
C.C. 171971537-5
LECTOR 2. (MIEMBRO)



Mg.Sc. Enry Gutember Medina López
C.C. 050113451-4
LECTOR 3. (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme brindado un espacio en sus aulas para adquirir los conocimientos necesarios para mi vida laboral, a mis padres por ese apoyo mutuo y quienes son pilar fundamental para seguir adelante, a mi hija que ha sido uno de los motivos más grandes de persistir, a mis hermanos/as, a toda mi familia les doy gracias por su apoyo incondicional para lograr cumplir uno más de mis objetivos.

Clara

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mi padre José Pallo y a mi madre Narcisa Llumiquinga y en especial a mi hija Melany Zambrano quienes han sido mis pilares fundamentales para seguir adelante y así poder culminar con éxito un eslabón profesional, y a mi familia en general gracias por confiar en mí y saber que el objetivo es triunfar en esta vida y saber que cada esfuerzo dado se llega a triunfar.

Clara

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ELEPCO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ”

Autor:

Pallo Llumiquinga Clara Verónica

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objeto de estudio, la gestión de procesos y su impacto en el cumplimiento de las actividades, los procesos empresariales hoy en día están cumpliendo un importante papel dentro del desarrollo de los movimientos de la organización, tanto a nivel nacional e internacional, es una estrategia que se está aplicando con más frecuencia, para la obtención de mejoras significativas y relevantes, por ello se aplicó la técnica de observación para examinar el entorno de la empresa ELEPCO S.A y se pudo evidenciar que no se están cumpliendo dichas actividades en función a la gestión de procesos, el objetivo de la investigación fue analizar la gestión de procesos y su impacto en el cumplimiento de las actividades de la organización, para el mejoramiento de nuevas implementaciones tecnológicas, y en el desarrollo del proyecto se llevó a cabo una investigación bibliográfica y de campo, entre los métodos que se emplearon fueron el método teórico: histórico lógico, el deductivo, analítico sintético, también el empírico: cuantitativo y la valoración por expertos, la técnica para recolectar la información fue a través de una entrevista al presidente de la empresa Ing. Diego Moscoso y una encuesta realizada a través un instrumento que fue dirigido a los 22 colaboradores de la empresa y con ello se evaluó la confiabilidad de este, mediante el programa de software SPSS, Como conclusión del presente proyecto se puede indicar que la relación entre las variables gestión de procesos frente a cumplimiento de actividades, comprobado mediante el uso del Coeficiente correlacional Rho de Spearman, dando como resultados 0,909 entre las variables principales y siendo el nivel de significancia $<0,001$, menor a 0,01 por lo tanto se comprueba la hipótesis planteada en la investigación que es: La gestión de procesos impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná.

Palabras clave: Gestión de procesos, Procesos empresariales, Capacitaciones, empresa.

UNIVERSITY TECHNICAL OF COTOPAXI
FACULTY OF SCIENCES ADMINISTRATIVE

TITLE: “PROCESS MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE FULFILLMENT OF THE ACTIVITIES OF THE COMPANY ELEPCO S.A OF THE CANTON LA MANÁ”

Author:

Pallo Llumiquinga Clara Verónica

ABSTRACT

The present research work had as object of study, process management and its impact on the fulfillment of activities, business processes today are fulfilling an important role in the development of the movements of the organization, both nationally and internationally, is a strategy that is being applied more frequently, to obtain significant and relevant improvements, so the observation technique was applied to examine the environment of the company ELEPCO S. A and it could be evidenced that these activities are not being fulfilled in terms of process management, the objective of the research was to analyze the process management and its impact on the fulfillment of the activities of the organization, for the improvement of new technological implementations, and in the development of the project a bibliographical and field research was carried out, among the methods used were the theoretical method: historical logical, the deductive, analytical synthetic, also the empirical: quantitative and the valuation by experts, the technique to collect the information was through an interview to the president of the company Ing. Diego Moscoso and a survey conducted through an instrument that was directed to the 22 collaborators of the company and with it the reliability of this was evaluated, using the SPSS software program, As a conclusion of the present project it can be indicated that the relationship between the variables process management versus compliance of activities, verified by using the Spearman's Rho correlational coefficient, giving as results 0.909 between the main variables and being the significance level <0.001 , less than 0.01 therefore the hypothesis raised in the research which is: The process management impacts on the fulfillment of the activities of the company ELEPCO S. A of the canton La Maná.

Keywords: Process management, Business processes, Training, company.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. BENEFICIARIOS	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
5.1. Formulación del problema.....	8
6. OBJETIVO	9
6.1. Objetivo general	9
6.2. Objetivos específicos.....	9
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	10
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	11
8.1. Origen y evolución (Estado del Arte).....	11

8.2.	Gestión de procesos.....	13
8.2.1.	Características de un proceso	14
8.2.2.	Niveles de jerarquía de procesos.....	15
8.2.2.1.	Mapa de procesos	15
8.2.2.2.	Macroproceso	16
8.2.2.3.	Proceso	17
8.2.2.4.	Subproceso	18
8.2.2.5.	Actividad	18
8.3.	Tipos de procesos	19
8.3.1.	Proceso estratégico.....	20
8.3.2.	Proceso operativo	21
8.3.3.	Proceso de soporte	22
8.4.	Levantamiento de procesos	22
8.4.1.	Cuellos de botellas	23
8.5.	Fases de implementación.....	24
8.5.1.	Diagnostico organizacional.....	25
8.5.2.	Análisis DAFO	26
8.5.3.	Análisis de procesos.....	27
8.5.4.	Mejora de procesos	28
8.5.5.	Seguimiento de control.....	29
8.6.	Herramientas de control de proceso	29
8.7.	Cumplimiento de las actividades.....	30
8.7.1.	Valores y principios	31
8.7.2.	Necesidades de los clientes.....	32
8.7.2.1.	Calidad de servicio al cliente.....	33

8.7.3.	Capacitación.....	34
8.7.4.	Resultados	34
8.8.	Correlación	35
8.8.1.	Coeficiente de correlación Spearman (Rho de Spearman)	36
8.9.	Empresa ELEPCO S.A.....	37
8.9.1.	Mapa de procesos de ELEPCO SA.	37
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	39
9.1.	Hipótesis de trabajo (Investigación).....	39
10.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	40
10.1.	Método teórico (Histórico lógico).....	40
10.1.1.	Método deductivo.....	40
10.1.2.	Analítico sintético	41
10.2.	Método empírico	42
10.2.1.	Valoración por expertos.....	42
10.4.	Nivel o alcance	42
10.4.1.	Descriptiva	42
10.4.2.	Correlacional.....	43
10.3.	Tipo de investigación.....	44
10.3.1.	Bibliográfica	44
10.3.2.	De Campo.....	44
10.5.	Técnicas de la investigación utilizada	45
10.5.1.	Encuesta.....	45
10.5.2.	Instrumentos utilizados.....	45
10.5.2.1.	Mapeo	45
10.5.2.2.	Cuestionario.....	45

10.6.	Diseño de investigación.....	46
10.7.	Población y muestra.....	46
10.7.1	Población	46
10.7.2.	Validación del instrumento.....	47
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	48
11.1.	Resultados de la entrevista realizada al Ing Diego Moscoso, presidente de la empresa ELEPCO S.A del Cantón La Maná	48
11.1.1.	Resultados positivos y negativos	51
11.1.2.	Análisis de los resultados de la entrevista.....	51
11.2.	Tabulación y registro de los datos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A del Cantón La Maná	52
11.2.1.	Análisis de los resultados de la encuesta a los colaboradores de ELEPCO S.A.	74
10.2.2.	Análisis FODA de ELEPCO S.A.....	75
12.	COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS	76
12.1.	Planteamiento de la hipótesis	76
12.2.	Hipótesis del trabajo.....	76
12.2.1.	Hipótesis nula	76
12.2.2.	Hipótesis alterna.....	76
12.3.	Nivel de significación.....	76
12.4.	Selección del modelo estadístico (supuesto).....	77
12.5.	Cálculo del modelo estadístico.....	78
12.6.	Relaciones más significativas.....	78
12.7.	Análisis y discusión del modelo estadístico	79
12.8.	Regla de decisión.....	81
12.9.	Criterios de interpretación del modelo Spearman	81

12.10.	Decisión final	81
13.	IMPACTOS	82
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
14.1.	Conclusiones	83
14.2.	Recomendaciones.....	84
15.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	85
16.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS.....	86
17.	BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
18.	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Pág.
Tabla 1: Beneficiarios Directos	4
Tabla 2: Beneficiarios Indirectos	4
Tabla 3. Actividades y sistemas de tareas	10
Tabla 4. Población objetivo del estudio.....	47
Tabla 5. Alfa de cronbach.....	47
Tabla 6: Resultados de entrevista al presidente de ELEPCO S.A.	48
Tabla 7: Resultados positivos y negativos de la entrevista.....	51
Tabla 8: Implementación de nuevas estrategias	52
Tabla 9: Utilización de tecnologías de información y comunicación.....	53
Tabla 10: Comunicación de las decisiones estratégicas	54
Tabla 11: Implementación de mejoras a los procesos	55
Tabla 12: Objetivos y metas claras en la planificación estratégica	56
Tabla 13: Evaluación de las fortalezas y debilidades	57
Tabla 14: Identificación de cuellos de botellas.....	58
Tabla 15: Garantizar calidad de productos o servicios.....	59
Tabla 16: Proporcionan recursos y servicios	60
Tabla 17: Evaluación de calidad para medir eficiencia	61
Tabla 18: Cuentan con área destinada a mejorar procesos	62
Tabla 19: Procesos de soporte garantizan la eficiencia	63
Tabla 20: Conocimiento de las actividades	64
Tabla 21: Apoyo del equipo de trabajo.....	65
Tabla 22: Medidas correctivas.....	66
Tabla 23: Identificación de miembros del equipo de trabajo.....	67
Tabla 24: Identificación de actividades innecesarias.....	68
Tabla 25: Las actividades van de acuerdo al cargo laboral	69
Tabla 26: Invierte en tecnología y proyectos de energía renovables	70
Tabla 27: Servicio al cliente demuestra amabilidad y cortesía.....	71
Tabla 28: Capacitaciones del equipo de trabajo	72
Tabla 29: Las capacitaciones mejoran el desempeño laboral	73

Tabla 30: Análisis FODA de ELEPCO S.A.....	75
Tabla 31: Prueba de normalidad	77
Tabla 32: Modelo estadístico.....	78
Tabla 33: Correlaciones significativas.....	78
Tabla 34: Coeficiente de correlación	79
Tabla 35: Correlación de Gestión de procesos y cumplimiento de actividades	80
Tabla 36: Cronograma de actividades para titulación	85
Tabla 37: Presupuesto para la elaboración de proyecto.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Pág.
Figura 1: Niveles de jerarquía de procesos.....	15
Figura 2: Mapa de procesos de la empresa ELEPCO S.A.....	38
Figura 3: Implementación de nuevas estrategias.....	52
Figura 4: Utilización de tecnologías de información y comunicación.....	53
Figura 5: Comunicación de las decisiones estratégicas.....	54
Figura 6: Implementación de mejoras a los procesos.....	55
Figura 7: Objetivos y metas claras en la planificación estratégica.....	56
Figura 8: Evaluación de las fortalezas y debilidades.....	57
Figura 9: Identificación de cuellos de botellas.....	58
Figura 10: Garantizar calidad de productos o servicios.....	59
Figura 11: Proporcionan recursos y servicios.....	60
Figura 12: Evaluación de calidad para medir eficiencia.....	61
Figura 13: Cuentan con área destinada a mejorar procesos.....	62
Figura 14: Procesos de soporte garantizan la eficiencia.....	63
Figura 15: Conocimiento de las actividades.....	64
Figura 16: Apoyo del equipo de trabajo.....	65
Figura 17: Medidas correctivas.....	66
Figura 18: Identificación de miembros del equipo de trabajo.....	67
Figura 19: Identificación de actividades innecesarias.....	68
Figura 20: Las actividades van de acuerdo al cargo laboral.....	69
Figura 21: Invierte en tecnología y proyectos de energía renovables.....	70
Figura 22: Servicio al cliente demuestra amabilidad y cortesía.....	71
Figura 23: Capacitaciones del equipo de trabajo.....	72
Figura 24: Las capacitaciones mejoran el desempeño laboral.....	73
Figura 25: Hipótesis.....	76

ÍNDICE DE ANEXOS

Nº	Pág.
Anexo 1: Datos informativos del tutor del proyecto	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2: Datos informativos de los investigadores del proyecto	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3: Matriz del tema o enunciado de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4: Matriz de población de estudio	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Población del cantón La Maná.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 6: Mapeo	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 7: Matriz de coherencia investigativa	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 8: Cuestionario para encuesta dirigido a colaboradores de ELEPCO S.A.	¡Error! Marcador no definido.
Marcador no definido.	
Anexo 9: Cuestionario de entrevista dirigida a presidente de la empresa ELEPCO S.A.....	¡Error! Marcador no definido.
Marcador no definido.	
Anexo 10: Validación por expertos (1) de cuestionario para encuesta colaboradores y clientes.	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 11: Certificado de la empresa ELEPCO S.A.	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 12: Evidencias fotográficas.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 13: Aval de traducción	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 14: Certificación de informe de similitud	¡Error! Marcador no definido.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“Gestión de Procesos y su impacto en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A. del Cantón La Maná, 2023”

Fecha de inicio: Octubre 2023

Fecha de finalización: Febrero 2024

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Carrera de Administración de Empresas

Proyecto de investigación vinculado: La investigación está vinculada al macro proyecto de la carrera Licenciatura de Administración de Empresas. Estudio del impacto del sector comercial micro empresarial en la economía del cantón La Maná

Equipo de Trabajo: Mg. Mario Fernando Navarrete Fonseca
Pallo Llumiquinga Clara Verónica

Área de conocimiento: Área de Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Línea de investigación: Administración y Economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Actualmente las organizaciones de ámbito empresarial han observado que la gestión de procesos está cumpliendo un importante papel dentro del desarrollo de las actividades tanto a nivel nacional como e internacional, es una estrategia que se está siendo aplicada con más frecuencia, para la obtención de mejoras significativas dentro de estas empresas. El proyecto de investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión de proceso y su impacto en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A. del cantón La Maná.

Para llevar a cabo la investigación y cumplir con los objetivos planteados fue necesario aplicar técnicas como observación, para analizar la actual situación de esta importante empresa, por otro lado, se realizó una entrevista al Presidente y una encuesta al personal que se encuentra colaborando dentro de la organización, con ello permitió recabar los datos necesarios para el desarrollo del presente proyecto y así proporcionar nuevas ideas a los directivos y fomentar nuevos compromisos y formación de múltiples estrategias para obtener mejores resultados.

La fundamentación bibliográfica es uno de los puntos más importantes para llevar a cabo la investigación porque se conoció diversos criterios de diferentes autores donde definen la importancia de la gestión de procesos se recopiló información a través de libros, revistas de publicación científica serán las principales fuentes de apoyo para la obtención de mejores conocimientos dentro del desarrollo investigativo.

El estudio se llevó a cabo mediante métodos cualitativos y se complementó detallando una investigación de nivel o alcance de manera descriptiva y correlacional y se utilizó técnicas como observación, entrevista al presidente de la empresa y encuestas a los colaboradores, para la obtención de resultados sobre el desempeño operativo y la eficiencia de los procesos. Estos datos se analizaron para identificar las correlaciones entre gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades y así poder concluir con la investigación, otorgando las recomendaciones necesarias.

3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el sector empresarial se ve obligado a evolucionar con el paso del tiempo, lo que va ser trascendental a la gestión de procesos porque es una forma de dirigir de modo que todos actúen en pro de los objetivos de la organización, a través de la observación se analizó que no se está cumpliendo las actividades de manera correcta impuestas por los directivos de ELEPCO S.A. El principal propósito del proyecto de investigación fue concientizar, a todos, sobre la gestión de procesos y poner en práctica este recurso para mejorar la eficiencia, calidad y adaptabilidad de las operaciones, garantizando al mismo tiempo la seguridad, el cumplimiento de las actividades. El impacto y resultado que se esperaba lograr, es cumplir las metas planteadas por los directivos, debido a que ELEPCO S.A. ya cuenta con un modelo dado de gestión de procesos, pero no está implementado adecuadamente por las limitaciones que surgen al ser un cantón pequeño no están siendo otorgados los datos y capacitaciones necesarias para llevar a cabo los resultados esperados.

La aplicación de una metodología, herramientas tecnológicas y software estadístico en el presente trabajo permitieron determinar, comprobar y presentar los resultados y el cumplimiento de los objetivos del presente proyecto; de una forma técnica y práctica, para que todos los lectores del presente trabajo analicen y propongan cambios a una problemática que no solo afecta a ELEPCO S.A, sino que es un tema que afecta a varias organizaciones a nivel nacional e internacional, ya que la constante evolución de los conocimientos y las nuevas prácticas obligan a las organizaciones a estar en una constante evolución para poder satisfacer a sus clientes de la mejor manera y utilizando de mejor forma sus recursos.

Cabe recalcar la utilidad que tiene la presente investigación tanto para estudiantes, como para empresarios y personas interesadas en el tema de gestión de procesos, mostrará una información clara, precisa y actualizada; con los recursos y estrategias necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de las actividades de manera organizada y eficaz; que podrán ser implementadas en diversas empresas, porque radica en la mejora de la transparencia operativa y la sostenibilidad. Estos beneficios contribuyen al éxito a largo plazo de la empresa en un entorno comercial dinámico y competitiva.

4. BENEFICIARIOS

Con el presente proyecto se beneficiaron directamente son los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi (ELEPCO S.A), entre ellos el presidente de la empresa el Ing. Diego Moscoso, donde conocerán de mejor manera y apropiada la gestión de procesos para el cumplimiento de las actividades de la institución, Mientras que los beneficiarios indirectos del actual proyecto de investigación constituyen toda la población de sus 3 parroquias como son Guasaganda, Pucayacu y La Maná que conforman el cantón.

Tabla 1: *Beneficiarios Directos*

Beneficiarios Directos	Cantidad
Presidente ELEPCO S.A.	1
Colaboradores	22

Elaborado por: Autora

Tabla 2: *Beneficiarios Indirectos*

Beneficiarios indirectos	Cantidad
Habitantes del cantón La Maná	61209

Elaborado por: Autora

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Según investigaciones realizadas en Ecuador las organizaciones al adoptar el modelo de gestión basada en procesos, se han encontrado con la dificultad de no tener reconocida claramente la frontera que existen entre: realizar y evidenciar sus procesos. Desde el año 2002 la Fuerza Terrestre ecuatoriana ha documentado sus procesos, bajo diferentes sistemáticas, formatos y enfoques, a partir del año 2014 se inicia a documentar procesos bajo normativa del sector público, al igual que la empresa eléctrica nacional CENEL EP desde el año 2015 cuenta con un ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS que hasta la momento se mantiene en la cultura organizacional la idea de disponer grandes y voluminosos manuales de procesos de forma impresa, que no pasan de ser documentos de consulta, sin poder arrojar datos que permitan la toma de decisiones a los más altos niveles de las organizaciones (Zaldumbide, 2019). Es decir, no se evidencia que hayan sido implementados.

Es necesario generar una cultura organizacional que permita al personal tanto del sector público y específicamente de la parte eléctrica que labora en las direcciones comprender el contenido del manual de procesos. No existe en la normativa la forma que permita evidenciar si se cumplen o no lo descrito en el manual de procesos, es decir carecía de mecanismos de control para la implementación del manual por lo que hace falta una metodología que permita realizar la mejora de procesos y que sea explicada a nivel de detalle, que permita además aplicarla de forma estándar como mecanismo para modificar, incluir o excluir lo descrito en el manual de procesos (Zaldumbide, 2019). Así como se vio la necesidad de tener que mejorar el manual de procesos realizado bajo la normativa del sector público.

Para mejor comprensión de la investigación de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial (PDYOT), se da a conocer que procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de los objetivos y misión institucional, los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, ordenanzas, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y

establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos y directrices, para el buen desempeño de la gestión institucional.

Según Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial (PDYOT), para llevar a cabo una mejor gestión de procesos en la provincia de Cotopaxi se encuentran los habilitantes, que se dan para complementar agilizando los procesos estos también se clasifican en procesos de asesoría y de apoyo, se dan para facilitar el desarrollo de actividades que son encargados de brindar servicios de asesoría y apoyo logístico haciendo que se identifique desde la necesidad que existe actualmente en la provincia hasta la especificación y forma que recibirá el soporte requerido para lograr la solución óptima y adecuada reduciendo recursos como el tiempo.

En cuanto a la empresa ELEPCO SA. de Cotopaxi carece de un sistema completo de gestión de procesos que permita identificar y satisfacer las expectativas de los clientes, la falta de un enfoque sistemático es por la ausencia de una serie de documentación y actualización de información relacionada con los procesos empresariales de dicha institución, esto impide la determinación efectivas de los procesos operativos lo que está dificultando la eficiencia y eficacia de las operaciones empresariales.

Dentro de la presente investigación se puede analizar que tanto instituciones privadas como públicas carecen de nuevas estrategias empresariales en el cantón La Maná a lo que comenta (Cabrera 2019) en su investigación realizada en la Unidad Educativa 19 De Mayo que existe un principal problema por no contar con un Diseño de Gestión de Procesos para los distintos departamentos indica que la estructura de la organización es la manera como se organiza el trabajo y como se crea vínculos para desarrollar las actividades y funciones, lo que permite alcanzar los principales objetivos y que diseñar es elegir un proceso de estructuras organizacionales para alcanzar los objetivos, de los que no se están permitiendo cumplir, lo cual, implica determinar cuáles son las áreas que se dividirá las responsabilidades denominada por los directivos.

Al ejecutar el proceso de diseño; es fundamental tener claro sobre quién y dónde debe inclinarse la organización, quién tiene el mando de tomar las decisiones, el tipo de entorno interno o externo que se procede y cuáles son los reglamentos necesarios para formalizar los procesos. La primordial

aportación de este trabajo, fue aplicar la metodología descrita en el marco teórico para el diseño de una estructura organizacional por procesos para la Unidad Educativa, a lo que dio como resultados favorables porque se generó una nueva estrategia para llevar a cabo la gestión de procesos de esta prestigiosa institución (Cabrera, 2019). Así se encuentra contribuyendo a un mejor desarrollo de la misma.

Las actividades que se están llevando a cabo dentro de la empresa eléctrica del cantón La Maná se vienen dando de una manera tradicional, significa que las causas de la problemática principalmente son: Falta una alineación de los procesos, eficiencia en la gestión de los recursos humanos y tecnológicos, falta de enfoque en la mejora continua de los procesos, falta de comunicación y organización, el presente proyecto se efectuará en la empresa ELEPCO S.A. donde se entrevistó al presidente y se llevó a cabo una encuesta al personal de esta prestigiosa organización.

Los principales efectos dados en la empresa ELEPCO S.A. son: una baja eficiencia operativa, retrasos en dar solución a los problemas presentados por los clientes, insatisfacción de los clientes, con ello trae que una ineficaz gestión de procesos genera un ambiente laboral desmotivador que contribuye al bajo cumplimiento de las actividades. Para la realización del proyecto fue necesario cumplir con una serie de actividades que iniciaron con la aprobación del tema continuando con el desarrollo hasta obtener los resultados esperados de manera favorable y significativa para la empresa

Ante la problemática existida en ELEPCO S.A. del Cantón La Maná, se plantea aportar con nuevas y estratégicas basadas en ideas de gestión procesos con actividades relacionadas y acorde a su puesto laboral. para llevar a cabo la gestión de procesos obteniendo una mejora significativa en el cumplimiento de las actividades dentro de la institución y expresado en un mejor servicio ante su clientela.

5.1. Delimitación del problema de investigación

Área: Administración

Aspecto: Gestión de procesos, para el cumplimiento de las actividades

Espacial: ELEPCO S.A, La Maná – Cotopaxi

Temporal: Octubre 2023 – Marzo 2024

5.1. Formulación del problema

¿Cómo la gestión de procesos impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A en el cantón la Maná año 2023?

6. OBJETIVO

6.1. Objetivo general

Analizar la gestión de procesos y su impacto en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A. En el Cantón La Maná para el mejoramiento de nuevas implementaciones tecnológicas.

6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar como lleva a cabo la gestión de procesos para la identificación de cuellos de botella en la empresa ELEPCO S.A.
- Determinar de manera cualitativa el cumplimiento de las actividades para la determinación de medidas relacionadas a mejoras de la empresa eléctrica ELEPCO S.A
- Relacionar estadísticamente la gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades para la identificación de las relaciones fuertes y débiles de la empresa ELEPCO S.A.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 3. Actividades y sistemas de tareas

Objetivo	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e instrumentos)
Diagnosticar como lleva a cabo la gestión de procesos para la identificación de cuellos de botella en la empresa ELEPCO S.A.	Diseño de instrumento Aplicación de instrumento Análisis de información	Identificación de que la gestión de procesos que se da en la empresa no está bien estructurada y por ello se están dando cuellos de botellas.	Observación y entrevista a presidente de ELEPCO S.A en el Cantón La Mana.
Determinar de manera cualitativa el cumplimiento de las actividades para propuesta y mejora en la empresa eléctrica ELEPCO S. A	Diseño de instrumento Aplicación de instrumento Análisis de información	Evaluación las actividades, de la empresa ELEPCO S.A. referentes a las capacitaciones de los colaboradores.	Encuesta realizada a los colaboradores de ELEPCO S.A en el Cantón La Maná.
Relacionar estadísticamente la gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades para la identificación de las relaciones fuertes y débiles de la empresa ELEPCO S.A.	Aplicación de fórmulas estadísticas Análisis de resultados estadísticos	Relaciones más significativas entre las variables gestión de procesos y cumplimientos de las actividades de la empresa	Se utilizará técnicas estadísticas para contrarrestar hipótesis entre las variables

Elaborado por: Autora

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1. Origen y evolución (Estado del Arte)

La gestión de procesos no es un tema reciente, se encuentra presente desde los orígenes de la historia, etapa pre-industrial o artesanal, el hombre desde sus inicios demandaba hacer múltiples actividades para satisfacer sus necesidades, pero sin conocer los factores que afectan en gran medida este tema; al procurar satisfacer con su trabajo su orgullo personal y al comprador. La gestión de la calidad evoluciona al pasar los años y la gestión por procesos va adquiriendo importancia para los empresarios y organizaciones. A principios del siglo XX, Taylor y Ford, (Fuentes, 2014). De forma empírica genera conceptos y prácticas más eficientes sobre la gestión de las organizaciones

La gestión por procesos es una forma de gestionar una empresa, basándose en un enfoque horizontal, donde todos los departamentos de la organización participan y tienen responsabilidades definidas. Es decir, la gestión de procesos tiene como principio el trabajo coordinado y en equipo, con el propósito de conseguir un servicio eficaz y de calidad, para la consecución de este objetivo los procesos deben cumplir una serie de requisitos, entre los principales debe haber un responsable de cada proceso, se deben aplicar los resultados obtenidos, se debe planificar, implementar y ejecutar las actividades (Rilo, 2015). Comprobar y verificar si los resultados obtenidos se encuentran relacionados con los objetivos establecidos inicialmente.

El cumplimiento de las actividades; se define como un proceso de análisis sistemático y periódico, basado en medidas objetivas, permitiendo determinar la eficiencia de los trabajadores al realizar sus funciones en la organización, en el ambiente laboral es frecuente escuchar comentarios, con y sin fundamentos técnicos sobre el rendimiento de ciertos trabajadores o departamentos; desde el punto de vista informal, subjetivo y quizá incluso inconsciente; los superiores valoran y juzgan a sus subordinados por el cumplimiento de sus tareas diarias; este seguimiento también puede realizarse de manera formal, por medio de una serie de criterios e instrumentos que permiten obtener una valoración en términos explícitos, (Peinado y Sánchez, 2021). Como perfiles y actitudes deseables.

Las actividades son tareas que tienen un fin común dentro de la organización, las tareas se constituyen en la especialización detallada de las operaciones a realizar, y con su ejecución permite el cumplimiento de los objetivos, las tareas tienen un ciclo de vida definido con una fecha de inicio y fecha de culminación, un responsable, cuenta con recursos determinados y cuenta con uno o varios indicadores para monitorear el cumplimiento de la actividad, y detectar posibles falencias o incumplimientos en las tareas, (Montes Salazar, 2014). esto se realiza cumpliendo un procedimiento conformado por una serie de pasos vinculados a la actividad a realizar

Se analiza el proyecto de investigación titulado Plan de mejora basado en la gestión de procesos cuyo objetivo fue elaborar un plan de mejoras basado en gestión de procesos para incrementar la productividad de la empresa Protection SA del cantón Daule, se aplicó una metodología con enfoque cualitativo, para cumplir los objetivos planteados se emplearon herramientas como entrevista y observación, análisis FODA, para comprender el entorno interno y externo, evaluación del diagrama Ishikawa. Al final del trabajo se determinó la problemática, la misma que se debía a la falta de recursos y stock de inventarios de productos (Cueva, 2021). Este problema generaba cuellos de botella y varias limitaciones en la bodega

Se identificó que el área a mejorar era el almacenamiento de la empresa, para solventar esta desviación propusieron alternativas de solución, entre ellas la creación de una base de datos donde se encuentren todos los proveedores que tenga la empresa, determinando que adicional se necesitaba un presupuesto para la remodelación de la actual bodega de la empresa y contar con un mejor metodología para organizar la mercadería con el fin de obtener más espacio y se pueda incrementar la cantidad de productos, al final del trabajo la empresa se comprometió a realizar un seguimiento de mejoras respecto a los cambios necesarios (Cueva, 2021). Para solucionar la problemática de los cuellos de botella.

Para el progreso del proyecto de investigación nos basaremos en una tesis ya elaborada Auditoría de gestión a los procesos administrativos del cuerpo de bomberos municipal del Cantón La Maná, realizada por la Ing. Gladys Mariela Ayala Páez y dirigida por Ing. Elsy Teresa Cobo Litardo, Mba. De la Universidad Técnica estatal de Quevedo para la obtención del título De Master en contabilidad y auditoría en el año 2017. El objetivo principal de este trabajo fue la necesidad de

aplicar una auditoría de gestión a los procesos administrativos del Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón La Maná período 2017. Como punto de partida la autora indica que la auditoría de gestión administrativa está orientada directamente a medir los niveles de eficiencia, efectividad y economía de una organización (Ayala, 2017). Para determinar si existen problemáticas que afectan el desarrollo normal de las operaciones de la organización.

Para sustentar la investigación se analizó que habían transcurrido algunas administraciones, pero las mismas no habían brindado las facilidades para realizar una investigación de esa índole, por este motivo la autora aportó nuevos conocimientos y mejoras sobre la calidad de la gestión a los procesos administrativos que se habían estado ejecutando en la institución. El alcance del estudio pretendió agregar nuevas alternativas enfocadas a mejorar y optimizar la gestión administrativa en cuanto a los procesos se refiere de la institución desde su apertura de las responsabilidades y tareas encomendadas, es de vital ayuda el tema antes mencionado (Ayala, 2017). Para la evolución del presente trabajo de investigación por que contiene datos directamente del cantón La Maná.

Del trabajo de investigación titulado Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de los productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda. El objetivo de este trabajo es identificar la situación actual de la empresa, para ello utilizaron la entrevista, observación, estudios de tiempo, capacidad de producción, productividad, obteniendo como resultado una apreciación adecuada de los procesos; las soluciones factibles para mejorar la empresa fueron: adquisición de maquinarias, capacitación constante, creación de hojas de control y una mejor comunicación entre jefe y colaboradores; ya que estaba existiendo una ineficiente comunicación entre ellos (Cabezas, 2014). Aplicando lo anterior mencionado se mejoró la gestión de procesos obteniendo grandes beneficios para la empresa.

8.2. Gestión de procesos

La gestión de procesos se refiere a la disciplina que se encarga de diseñar, analizar y mejorar los procesos organizacionales con el objetivo de aumentar la eficiencia, la calidad, satisfacción del cliente, según (Davenport et al., 2018). La gestión de procesos es un enfoque sistemático y estructurado que busca identificar los pasos y las actividades necesarias para llevar a cabo una tarea

o alcanzar un objetivo específico, y luego optimizar esos procesos para lograr resultados superiores la gestión de procesos también puede incluir la incorporación de tecnologías de información y comunicación, como software de gestión de procesos empresariales o sistemas de flujo de trabajo.

La gestión de procesos se puede definir como un conjunto de recursos y actividades relacionadas que permiten transformar las variables de entrada en elementos de salida, con un valor agregado para los clientes de la organización. Todos los procesos que conforman la organización deben contribuir para la consecución de los objetivos de la organización, (Universidad de Cantabria [UC], 2019). Es decir que existe un vínculo entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales de la organización.

La gestión de procesos es un enfoque crucial en la optimización de operaciones empresariales. Implica diseñar, analizar y mejorar los procesos organizacionales para lograr eficiencia y calidad, priorizando la satisfacción del cliente. Este enfoque, respaldado por Davenport et al. (2018) y la Universidad de Cantabria (2019), busca identificar pasos clave y actividades necesarias para alcanzar las metas planteada en la organización.

8.2.1. Características de un proceso

Las características fundamentales que un proceso tiene según (Zambelli, 2021) son:

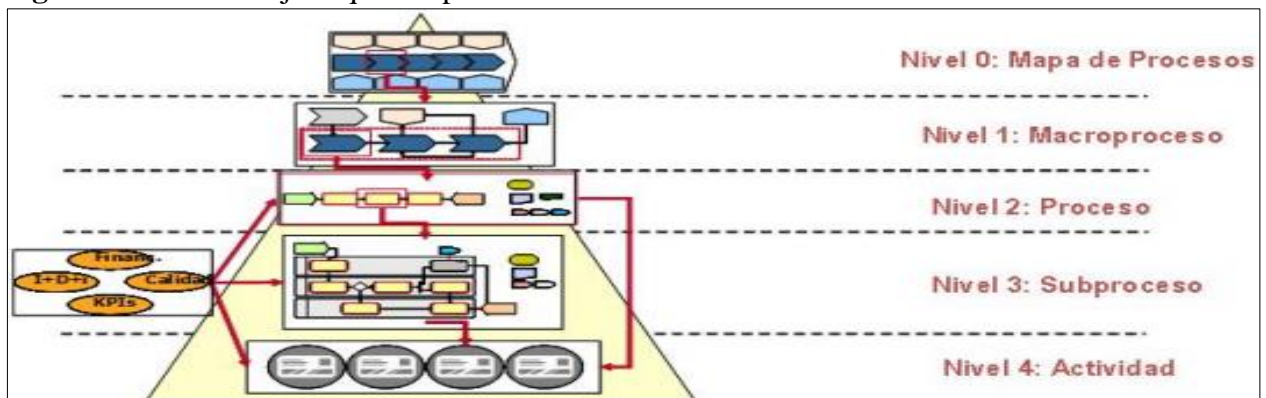
- **Flexibilidad:** Debido al entorno cambiante las organizaciones deben manejar una cultura organizacional flexible para poder adaptarse a los cambios que se presenten en su día a día.
- **Fácil de acceder:** Los procesos existentes en toda la organización deben documentarse y ser de fácil acceso. Esto con el fin para que todos los funcionarios de la organización conozcan todas las actividades o tareas que realiza cada funcionario, con el fin de que cualquier persona las pueda realizar.
- **Entrega de valor:** Los procesos que se ejecutan en la organización se los ejecutan con el fin de agregar y aportar un valor a la empresa, la marca o el producto que se comercializa.

- **Monitoreo:** el conocer si los procesos se están ejecutando de acuerdo a lo planificado, es un de vital importancia para la organización. El monitoreo permite tomar decisiones para corregir las desviaciones existentes.
- **Sistematizados:** Los procesos son actividades que se debe implementar y mejorar con el tiempo. La sistematización debe ocurrir con el fin de anticipar problemas y facilitar ajustes.

Dentro de las características fundamentales incluyen flexibilidad para adaptarse a un entorno cambiante a accesibilidad mediante una documentación clara y de fácil acceso, y la entrega de valor a la empresa. El monitoreo constante garantiza la alineación con los objetivos planificados, mientras que la sistematización permite anticipar problemas y facilitar ajustes. Estas cualidades son esenciales para el éxito operativo y estratégico de una empresa, asegurando eficiencia y efectividad en todas las áreas.

8.2.2. Niveles de jerarquía de procesos

Figura 1: Niveles de jerarquía de procesos



Fuente: Gerencia Universidad de Cantabria, 2019

8.2.2.1. Mapa de procesos

De acuerdo a la investigación de la (Gerencia Universidad de Cantabria, 2019), el mapa de procesos permite identificar los procesos y la relación entre ellos, pero no permite saber cómo son “por dentro” es decir que no permiten ver la transformación de entradas en salidas. La estructura

completa de procesos de una Organización se compone de varios niveles de los cuales todos son importantes para las empresas.

La importancia de un mapa de proceso radica en que describe algunas relaciones importantes entre las diversas variables independientes y variables dependientes, además de que documenta el flujo de proceso existente. Es importante mencionar que el mapa de procesos es un documento que debe ser revisado y actualizado constantemente. Asimismo, el mapa de procesos describe relaciones importantes del proceso; es decir, cómo afectara la operación de una estación o parte del proceso. (Argüelles, 2021). En cuanto al equipo de trabajo visualicen del mismo modo los factores que afectan el proceso de cada una de las etapas.

El análisis destaca la utilidad del mapa de procesos para identificar relaciones entre procesos, aunque no revela su funcionamiento interno. Se subraya la importancia de revisar y actualizar continuamente este documento, ya que describe relaciones cruciales entre variables y documenta el flujo de procesos. Además, se enfatiza su papel en mostrar cómo afecta cada etapa del proceso y cómo influyen los factores en la operación. En resumen, el mapa de procesos es una herramienta esencial para comprender y mejorar la eficiencia de las operaciones organizacionales.

8.2.2.2. Macroproceso

Los macroprocesos consiste en agrupar los procesos que se ejecutan para cumplir un mismo objetivo, al momento de identificar un Macroproceso se deberá garantizar el cumplimiento de la función y misión de la organización. En esta fase de identificación, es fundamental la participación de la Alta Dirección, debe orientar y validar el trabajo de los equipos operativos. En una organización los Macroproceso pueden clasificarse en: Macroprocesos estratégico, Macroproceso Misional, Macroproceso de Apoyo / Soporte de acuerdo a Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2020) al impacto que tienen en la Función, Misión y Visión institucional.

Los Macroprocesos son aquellos que agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por tal motivo resulta fundamental definir de manera correcta los objetivos, asegurando que se

encuentren en función con la misión y los objetivos institucionales. Es decir, son los procesos que permiten alcanzar el resultado propuesto, pueden clasificarse en: Macroprocesos estratégico, Macroproceso Misional, (Garcia y Murillo, 2013) Macroproceso de Apoyo / Soporte de acuerdo al impacto que tienen en la Función, Misión y Visión institucional.

Los macroprocesos son la agrupación de actividades orientadas hacia un objetivo común en una organización, siendo esenciales para asegurar el cumplimiento de la función y misión institucional. La participación activa de la Alta Dirección en su identificación es crucial para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos. Estos pueden clasificarse en Macroprocesos estratégicos, Misionales y de Apoyo/Soporte, según su impacto en la función, misión y visión de la organización. Su correcta definición es fundamental para alcanzar los objetivos institucionales

8.2.2.3. Proceso

La identificación de los Procesos, teniendo en cuenta las directrices del Nivel Directivo. Se sugiere asignar a cada proceso un nombre que tenga relación con el producto o servicio que proporciona. (USAID, 2020). Para identificar los procesos, se debe estudiar el objetivo de cada macroproceso y establecer los productos / servicios esperados.

Los procesos, entonces, tendrán que estar alineados con el logro del objetivo del macroproceso, a través de la definición de estos. Al definir los procesos se debe considerar que los mismos deben satisfacer algunos criterios fundamentales que hacen a su característica intrínseca: Obtener Resultados, Crear Valor para los destinatarios (ciudadanos/beneficiarios), Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2020), Dar respuesta a la Función Constitucional y legal, la Misión y la Visión de la organización.

Es un conjunto de actividades planificadas que involucran la participación de un cierto número de personas y recursos materiales, que se fusionan para conseguir un objetivo identificado con anterioridad. Todas las actividades que se desarrollan para conseguir este fin son de manera ordenada y secuencialmente.

8.2.2.4. Subproceso

Definidos y validados los procesos de la organización, corresponde examinar el grado de complejidad del proceso, toca determinar la necesidad de crear Subprocesos, para garantizar el control efectivo y el cumplimiento de dicho proceso. Los objetivos de un subproceso deben tener una secuencia y ser coherentes de acuerdo al proceso se desprenden. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2020), debe tener la misma definición para que cumpla los mismos lineamientos de los objetivos del proceso.

Indica un proceso de negocio que se invoca como parte de otro proceso de negocio (el proceso de inicio se denomina proceso padre). De esta forma, los subprocesos funcionan o se crean para ser utilizados en varios procesos de distintas áreas, con el fin de optimizar recursos, principalmente el tiempo. Para cumplir estas características los subprocesos deben ser lo más genéricos posibles, (Garcia y Murillo, 2013) para que puedan ser aplicados en distintos procesos.

Una vez definidos y validados los procesos organizacionales, es crucial evaluar su complejidad y determinar si es necesario crear subprocesos para un control efectivo y el cumplimiento. Estos subprocesos deben estar alineados secuencialmente y coherentes con los objetivos del proceso principal, asegurando una consistencia definida por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Los subprocesos, invocados como parte de otros procesos, optimizan recursos, especialmente el tiempo, al ser genéricos y aplicables en distintas áreas.

8.2.2.5. Actividad

En cuanto al término, se comprueba que es un subconjunto del conjunto llamado Proceso, y que la Actividad está compuesta por Operaciones y Tareas, también se aplica la idea envolvente de un todo, ya que las operaciones, tareas o trabajo aplicado sobre las materias primas, son los componentes de una Actividad, Entonces la reunión o conjunto de actividades entrelazadas entre sí en forma de etapas o fases sucesivas conforman el termino llamado Proceso, (Riera, 2018) el elemento de salida de una actividad es el mecanismo de entrada de la siguiente actividad.

Proviene del vocablo latino *activitas*. Este término es la suma de tres componentes claramente diferenciados como son: *actus*, que se traduce como “llevado a cabo”; *-ivo*, que indica relación activa o pasiva; y el sufijo *-dad*, que se usa para indicar “calidad”. Es decir, actividad es una acción que desarrolla un individuo, persona o una institución de manera cotidiana, (Salazar et al., 2014) como parte de sus obligaciones, tareas o funciones

La noción de "actividad" se comprende como una parte integrante de un proceso más amplio, que se compone de una serie de operaciones y tareas. Estas actividades se suceden en etapas o fases concatenadas, donde la salida de una actividad sirve como entrada para la siguiente.

8.3. Tipos de procesos

Los tipos de proceso se refiere al conjunto de actividades que una organización ejecuta para identificar, crear, comunicar y entregar valor a los clientes; este proceso con lleva investigar y analizar el mercado, la segmentación de clientes, desarrollar estrategias de marketing, implementar programas de comunicación y promoción, gestión de relaciones con clientes con el objetivo principal de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; sin olvidar que debe ser rentable para los intereses de la empresa. Para poder lograr este objetivo, es fundamental entender las preferencias de los clientes, (Armstrong y Kotler, 2018). Es necesario adaptar los productos y servicios a las demandas y exigencias de los clientes.

El mapa de procesos a una organización le sirve para identificar los procesos y conocer la estructura de cada uno de ellos, y nos permite ver las interacciones que existen entre cada uno de ellos. La tarea principal de este consiste en identificar los procesos de la empresa y relacionar con otros según su orden de ejecución, (Instituto Andaluz , 2016). De manera estructurada y adecuada para el buen funcionamiento de la organización.

Los tipos de proceso abarcan actividades cruciales para identificar, crear y entregar valor al cliente, como investigar el mercado, segmentar clientes y desarrollar estrategias de marketing con ello la adaptación de productos y servicios a las demandas del cliente es fundamental para la rentabilidad de la empresa. El mapa de procesos permite a la organización entender su estructura y las

interacciones entre ellos, facilitando un funcionamiento eficiente. Esta comprensión es vital para satisfacer las necesidades del cliente y garantizar el éxito empresarial.

8.3.1. Proceso estratégico

Examinar y evaluar tanto el entorno externo y los recursos internos de una organización, con el fin de la situación actual y futura, se conoce como proceso estratégico. El proceso estratégico implica principalmente identificar oportunidades y amenazas en el entorno de la organización, conocer las fortalezas y debilidades internas de la organización, proporcionan una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. Este concepto es esencial para que una organización pueda adaptarse de mejor manera al nuevo entorno empresarial que cambia constantemente, permitiendo aprovechar oportunidades, superar los desafíos que se van presentando y de esta manera alcanzar los objetivos a largo plazo de una manera eficiente y efectiva, y todo esto gracias a que nos permite tomar decisiones basadas en la retroalimentación, (Thompson et al., 2018). Midiendo los resultados y realizando los ajustes necesarios.

Para analizar el proceso estratégico de una mejor perspectiva, de acuerdo al artículo. Según González y Rodríguez (2019):

El proceso estratégico es la serie de etapas que sigue una empresa, el cual se inicia con el análisis de la situación actual, para luego formular la visión, misión y objetivos de la empresa. El proceso finaliza con la puesta en práctica de una estrategia que permita definir la trayectoria de las acciones que debe seguir la empresa para alcanzar sus objetivos. (p.4)

El proceso estratégico implica evaluar tanto el entorno externo como los recursos internos de una organización para comprender su situación actual y futura. Identificar oportunidades y amenazas externas, así como fortalezas y debilidades internas, proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. Esto permite a la organización adaptarse al cambiante entorno empresarial, aprovechar oportunidades y superar desafíos. El proceso estratégico sigue una serie de etapas, desde el análisis inicial hasta la implementación de una estrategia para alcanzar los objetivos a largo plazo.

8.3.2. Proceso operativo

El proceso operativo se refiere a una serie de actividades sistemáticas y coordinadas, que se llevan a cabo dentro de una organización; con el objetivo de transformar materias primas (materiales, recursos humanos, información, etc.) en productos o servicios, para satisfacer las necesidades de los clientes. Se lo puede definir como un conjunto de pasos interrelacionados que se ejecutan de manera secuencial y simultánea, que se los ejecutan en base a una planificación, organización, ejecución y control de las operaciones; los procesos operativos deben ser diseñados y administrados de manera eficiente y efectiva, es necesario considerar aspectos como la capacidad de producción, (Monsalve, 2019) . La utilización de recursos, la coordinación de actividades, el control de calidad y la mejora continua.

El proceso operativo se lo puede definir como el proceso destinado a la fabricación de un producto o la prestación de un servicio donde un determinado equipamiento actúa como operador, este conjunto de actividades que se realizan dentro de la organización para transformar insumos en productos o servicios finales, deben evolucionar constantemente para estar de acuerdo a las exigencias de los clientes, este continuo cambio implica aplicar una mejora continua constante, para eliminar cuellos de botella y así maximizar la productividad y optimizar los recursos disponibles, además se busca garantizar la calidad de los productos o servicios, (LLorens, 2018). La satisfacción del cliente y el cumplir las normativas vigentes.

El proceso operativo implica una secuencia de actividades coordinadas para ofertar los servicios que satisfagan las necesidades del cliente. Se ejecutan mediante planificación, organización, ejecución y control, considerando aspectos como capacidad de producción, utilización de recursos, coordinación de actividades, control de calidad y mejora continua. Este proceso debe evolucionar constantemente para adaptarse a las demandas del cliente, garantizar la calidad y cumplir con las normativas. La mejora continua busca maximizar la productividad y optimizar los recursos disponibles, priorizando la satisfacción del cliente.

8.3.3. Proceso de soporte

Los procesos de soporte se refieren a actividades y funciones que proporcionan un respaldo fundamental para el correcto funcionamiento de la organización, estos procesos se centran en la provisión de recursos, servicios y capacidades los mismos que son necesarios para respaldar la ejecución del o los procesos principales de la organización, los procesos de soporte son esenciales para garantizar la eficiencia, la calidad y continuidad de las operaciones de la organización. Es decir, los procesos de soporte, son aquellos que proporcionan el apoyo necesario para que los procesos principales se desarrollen de manera adecuada (Axelos Limited, 2019). Y los productos o servicios se entreguen de una manera apropiada

Los procesos de soporte se refieren a las actividades y funciones que respaldan las operaciones principales de una organización, proporcionando los recursos y servicios necesarios para su ejecución adecuada. El objetivo principal es brindar el apoyo requerido para asegurar la continuidad de las operaciones y garantizar la satisfacción de los clientes; se ocupa principalmente de controlar y coordinar los cambios, en la infraestructura de los servicios asociados para minimizar los riesgos y garantizar que los cambios sean implementados de manera controlada y eficiente; (ISO 9001, 2015). Busca identificar y eliminar las causas subyacentes de los incidentes recurrentes para evitar su repetición y minimizar el impacto en el negocio.

Los procesos de soporte desempeñan un papel crucial ya que garantizan la continuidad, estabilidad y eficiencia de las operaciones de una organización; al respaldar sus sistemas, proyectos principales estos procesos están diseñados para garantizar que las necesidades adicionales de un sistema o proyecto se cumplan de manera efectiva y eficiente estos procesos, se centran en garantizar que los productos o servicios se entreguen y mantengan de manera adecuada; asegurando la disponibilidad, confiabilidad, capacidad para satisfacer al cliente.

8.4. Levantamiento de procesos

El levantamiento de procesos radica en su capacidad de brindar una visión panorámica de cómo se ejecutan las actividades dentro de una organización, identificando cuellos de botella, tareas

duplicadas, actividades innecesarias y posibles mejoras; esta información proporciona a la organización una base sólida para la toma de decisiones de cómo optimizar sus operaciones, aumentar la eficiencia y lograr los objetivos estratégicos. Realizar el levantamiento de procesos es un componente fundamental de la gestión de procesos de negocio y puede ayudar a las organizaciones a mejorar su eficiencia, productividad y calidad en general (Dumas et al, 2018). mediante la observación directa, revisión de documentación y análisis de datos existentes.

El levantamiento de procesos constituye la forma de describir la realidad de la manera más exacta posible; es hacer tangible el accionar de la organización para facilitar la definición de estándares internos que favorecen las instancias de mejoras. Para este fin se estructura ocho fases: identificación (Identificar procesos y subprocesos de la organización), Inventario (Fase de confección de un inventario de los procesos identificados), Etapas y actividades (identificar etapas y actividades correspondientes a cada uno de los procesos y subprocesos), Definir alcance (límites organizacionales que considera la información contenida en el proceso), Identificar participantes (Identificar los participantes), Modelar procesos identificados (Consiste en la descripción de procesos), Crear controles internos e indicadores (El estudio y análisis de qué se hace y cómo se hace permite identificar falencias y necesidades), Documentar información (Procedimiento y Manual de Usuario). MSGP (2016).

El levantamiento de procesos ofrece una visión integral de las actividades organizacionales, detectando cuellos de botella y oportunidades de mejora. Este análisis proporciona la base para optimizar operaciones y alcanzar objetivos estratégicos. Es esencial para la gestión de procesos de negocio, mejorando eficiencia, productividad y calidad. Con ocho fases, desde la identificación hasta la documentación, este proceso estructurado permite describir la realidad organizacional con precisión, facilitando la definición de estándares internos y favoreciendo la mejora continua.

8.4.1. Cuellos de botellas

Un cuello de botella es un fenómeno en donde el rendimiento o capacidad de un sistema completo es limitado por ciertos componentes, también podríamos decir que es una restricción de un proceso, Esta situación se produce cuando el resto del sistema está trabajando más rápido que el componente

limitado. Es decir, cuando una actividad o un proceso toma más tiempo del necesario, ralentizando el progreso de todo el proyecto (Byron, 2023). Esto puede deberse a una mala planificación, una ejecución ineficiente o una mala asignación de recursos.

Es una limitación o restricción que impide que se alcance el objetivo del proceso y que el rendimiento sea óptimo. Es decir, es un proceso que está funcionando de manera ineficiente, o con un bajo nivel de productividad, provocando un retraso importante en las operaciones y adicionalmente limita al resto de las etapas en una cadena de producción. (Benedict, et al., 2019) Debido a que los cuellos de botella son casi inevitables, es importante saber cómo detectarlos y controlarlos.

Un cuello de botella ocurre cuando el desempeño de un sistema se ve restringido por componentes específicos, limitando así la capacidad general del sistema. Esto sucede cuando ciertos elementos no pueden mantener el ritmo del resto del sistema, causando retrasos y afectando el progreso del proyecto. Puede surgir por planificación deficiente, ejecución ineficiente o asignación inadecuada de recursos. Detectar y controlar estos cuellos de botella es crucial para garantizar el rendimiento óptimo y evitar retrasos significativos en las operaciones.

8.5. Fases de implementación

La planificación estratégica es una fase crucial en la implementación de proyectos a nivel empresarial; esta fase contempla el establecer los objetivos, metas y estrategias que guiarán la ejecución del proyecto; durante esta fase, se realiza un análisis exhaustivo del entorno empresarial, se identifican las necesidades y oportunidades, se establecen las prioridades y se definen los indicadores clave de rendimiento. Las fases de implantación proporcionan una visión clara del proyecto, alinea a todas las partes interesadas y establece un marco para la toma de decisiones futuras (Robbins y Coulter, 2017), y ayuda a la determinación de objetivos de una organización.

Posee seis fases, las primeras cuatro describen el proceso de planificación que se va a efectuar y las dos finales se refieren a la implementación y a la evaluación. Estas fases son: Identificar misión, objetivos y estrategias, Análisis interno, Análisis externo, Formular estrategias, Implementar las

Estrategias y Evaluar resultados. El análisis interno y externo se conoce como análisis DAFO, en este análisis. Se combinan las fortalezas y debilidades de la organización con las amenazas y oportunidades del entorno (Pérez E. , 2021). Por este hecho es muy importante ejecutar e implementar estos conceptos.

La planificación estratégica es esencial en proyectos empresariales, estableciendo objetivos, estrategias y metas. A través de un análisis detallado del entorno, se identifican necesidades, oportunidades y se definen indicadores clave. Las seis fases, desde la identificación hasta la evaluación, proporcionan una visión clara, alinean a las partes interesadas y facilitan la toma de decisiones. El análisis DAFO, combinando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, es fundamental. La implementación de estos conceptos es crucial para el éxito empresarial.

8.5.1. Diagnostico organizacional

El diagnóstico organizacional se refiere al proceso de análisis y evaluación sistemática de una organización, con el fin de identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; este proceso proporciona una visión integral de la organización, su estructura, cultura, procesos y recursos, para comprender su funcionamiento actual y detectar áreas de mejora. El diagnóstico organizacional puede conducir a la identificación de acciones correctivas y estrategias de cambio que ayuden a mejorar el desempeño organizacional; estas acciones pueden incluir cambios en la estructura de la organización, mejoras en sistemas de comunicación, desarrollo de habilidades e implementación de nuevas políticas (Cameron y Green, 2015). Nos ayudara a identificar y combatir los problemas que se puedan presentar.

Los elementos más comunes del diagnóstico son: Sistemático, Dinámico, Profundo e Integral. Esta definición implica conocer el desarrollo de la organización como un sistema de contenidos y funciones relativamente estable, que se encuentra en la regulación y autorregulación de la empresa. Para conseguir este fin se diferencian tres etapas principales a saber: i) Generación de información; ii) Organización de la información; y iii) Perspectivas del diagnóstico organizacional. Esta perspectiva teórica empresarial nos indica: diagnosticar implica describir el desarrollo organizacional de las empresas, buscando los aspectos relevantes, y al mismo tiempo implica

pronosticar e intervenir oportunamente (Asencio et al., 2017). Para que no se vea afectada la empresa a futuro

El diagnóstico organizacional, más adoptado por las empresas es el orientado desarrollo organizacional, el cual es un cambio estrictamente planeado basado con conocimientos sobre la situación que atraviesa la organización y es evaluado los resultados después de la implementación de las propuestas. El objetivo que persigue el diagnóstico, es conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad. Esto es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento comunicacional de la organización.

8.5.2. Análisis DAFO

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas; es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada, el análisis permite estimar el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

El análisis FODA, también conocido como DAFO o DOFA, es una herramienta importante para hacer una evaluación de la situación actual de una empresa u organización, sobre la base de las debilidades y fortalezas, en las oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno del que se desempeña, es también una metodología de trabajo que ayuda a la toma de decisiones, fue inventada por Albert S. Humphrey en la Universidad de Stanford (EE.UU.) en los años sesenta, y sigue presente en la mayoría de las empresas, (Huerta, 2020). Es una matriz de cuatro cuadrantes donde se enlistan las principales características y observaciones correspondientes a cada categoría.

El análisis FODA, también conocido como DAFO o DOFA, es una herramienta estratégica fundamental que evalúa tanto los factores internos (fortalezas y debilidades) como los externos

(oportunidades y amenazas) de una organización. Proporciona una visión completa de su situación actual y futura, permitiendo una toma de decisiones informada.

8.5.3. Análisis de procesos

El análisis de procesos se centra en realizar un análisis sistemático y detallado de los procesos de negocio; con el fin de comprender la forma de cómo se llevan a cabo las actividades, cómo se genera la información y cómo interactúan los partícipes en el proceso de la organización, con ello se logra tener un enfoque que permite identificar cuellos de botella, ineficiencias, redundancias y permite encontrar puntos de mejora, en los procesos existentes el análisis se centra en evaluar el desempeño en términos de eficiencia y eficacia, esto con lleva medir los tiempos de ejecución, los costos involucrados, calidad de resultados y otros indicadores relevantes (Dumas et al., 2018). Esto incluye la identificación de las tareas, actividades y decisiones que forman parte del proceso.

Análisis de procesos, ingeniería de sistemas o investigación de operaciones, todos estos términos y conceptos se refiere a la aplicación de métodos científicos, para reconocer y definir los problemas, con el fin de desarrollar procedimientos para la solución de los mismos. Es decir, el análisis de procesos comprende tener un examen completo del proceso, de los procesos posibles y de sus aspectos económicos; (Himmelblau y Bischoff, 2021). Se incluye el aspecto económico debido a que puede existir costos adicionales en la modificación o creación de nuevos procedimientos o procesos dentro de la organización.

El análisis de procesos implica un enfoque sistemático para comprender la ejecución de actividades, la generación de información y la interacción de los participantes en los procesos empresariales. Identifica cuellos de botella, ineficiencias y áreas de mejora mediante la evaluación del desempeño en términos de eficiencia y eficacia. Utiliza métodos científicos para reconocer y definir problemas, desarrollando procedimientos de solución. Este análisis exhaustivo considera aspectos económicos, como los costos asociados a modificaciones o creación de procesos nuevos.

8.5.4. Mejora de procesos

La mejora de procesos se refiere al conjunto de actividades y técnicas utilizadas para identificar, analizar y optimizar los procesos existentes en una organización; con el fin de aumentar su eficiencia, calidad y productividad. Es un enfoque sistemático que busca eliminar las actividades innecesarias, reducir los tiempos de ciclo, minimizar los errores y desperdicios; mejorar la satisfacción del cliente la importancia de comprender y administrar (Davenport y Short, 2015). Las organizaciones deben ver sus operaciones como una serie de procesos interconectados en lugar de tareas aisladas.

Identificar los procesos en el negocio que pueden ser mejorados, ayuda a la organización a crecer y expandirse. El primer paso para lograr este fin es identificar los procesos que pueden ser mejorados para ser más productivos y eficientes. La mejora continua hace que las organizaciones sean más competitivas reduciendo costos e ineficacias, y mejorando el resultado final. Las Organizaciones revisan su forma de trabajar para reducir costos y mejorar su eficiencia. Conforme a Gartner, las 10 primeras prioridades en las empresas, según las necesidades de optimización de recursos sin perder capacidad competitiva, son: Mejora de Procesos de Negocio, Reducción de costos, Mejorar el rendimiento de la organización, Atraer y retener a nuevos clientes, Incrementar el análisis y uso de la información, Crear nuevos productos y servicios, Mejora de eficiencia en campañas, Manejo eficiente de iniciativas para el cambio (Himmelblau y Bischoff, 2021). Expandir la relación actual con los clientes y Expandir a nuevos mercados/geografías.

La mejora de procesos implica un enfoque sistemático para aumentar la eficiencia, calidad y productividad de una organización. Se centra en eliminar actividades innecesarias, reducir tiempos de ciclo y minimizar errores para mejorar la satisfacción del cliente. Identificar y optimizar procesos ayuda a las organizaciones a crecer y ser más competitivas al reducir costos e ineficiencias. Las prioridades empresariales, según Gartner, incluyen mejorar los procesos de negocio, reducir costos, mejorar el rendimiento y atraer nuevos clientes, entre otros aspectos clave para la optimización de recursos y la competitividad.

8.5.5. Seguimiento de control

La función de control es una parte vital importancia para desarrollar las actividades de la administración de la organización, es un rol relevante para el diseño de la estrategia de una organización. El proceso se inicia con la función de planear, en la cual la organización establece su misión, visión y objetivos y fija los planes para ejecutarlos. Como segundo punto, la organización necesita coordinar los esfuerzos humanos y materiales para conseguir los objetivos (Cetys, 2020). Y la función de control corrobora si los planes que se ejecutaron han sido exitosos y los objetivos que se fijaron finalmente se han cumplido.

Si existen desvíos, se analizan las causas de los orígenes y deben tomarse las acciones correctivas respectivas. Siendo el control la última fase del proceso administrativo, como se ha indicado es el de analizar y evaluar los resultados arrojados del proyecto estratégico, con el fin de comprobar la correcta ejecución y corregir las desviaciones significativas. El proceso de control consta de 4 fases: Establecimiento de estándares, Cantidad (determina el volumen de producción, materias primas, etc), Calidad, Tiempo, Costo, Evaluación del desempeño y Comparación de desempeño con el estándar establecido y Ejecución de las acciones correctivas (Cetys, 2020).

La función de control es esencial en la administración de una organización, actuando como un mecanismo para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos durante la planificación. Se encarga de evaluar la efectividad de los planes ejecutados, identificando desviaciones y tomando medidas correctivas cuando sea necesario. Este proceso, dividido en cuatro fases clave, establece estándares, evalúa el rendimiento y compara los resultados con los objetivos establecidos, asegurando así una ejecución eficiente de los proyectos estratégicos.

8.6. Herramientas de control de proceso

Al establecer las metas y requerimientos, es necesario contar con herramientas de control de procesos, para analizar los resultados: Diagrama causa-efecto (herramienta utilizada para realizar un análisis detallado de fácil visualización de los aspectos que están ocasionando un efecto o problema dentro de los procesos de la empresa), Diagrama de Pareto (especializada en hallar y tomar las decisiones según el nivel de prioridad que tengan, se visualiza en un gráfico de barras

que representa los factores de forma ordenada), Brainstorming (Uribe, 2021). También llamado lluvia de ideas, es utilizado para hallar soluciones a un problema determinado.

Diagrama SIPOC sirve para documentar los proveedores (Suppliers), entradas (Inputs), procesos (Process), salidas (Outputs) y clientes (Customers), es una representación gráfica en cinco fases para la gestión de los procesos de la organización, se caracteriza por representarse de una forma sencilla con el fin de identificar las partes del problema, el Diagrama de flujo o diagrama de actividades, es una representación gráfica que utiliza símbolos con significados definidos que representan el flujo de ejecución, conectados con flechas de inicio a fin de la acción, su principal beneficio es la de usar una de las técnicas más avanzadas para la mejora continua (Uribe, 2021). Al aplicarla se asegura que la eficiencia y precisión generen un cambio organizacional para impactar positivamente al negocio.

Para establecer metas y requerimientos, el uso de herramientas de control de procesos es esencial. El Diagrama causa-efecto ofrece una visualización detallada de los aspectos que influyen en un problema. El Diagrama de Pareto prioriza factores según su importancia. El Brainstorming, o lluvia de ideas, ayuda a encontrar soluciones. El Diagrama SIPOC documenta proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes, simplificando la gestión de procesos. El Diagrama de flujo representa gráficamente el flujo de ejecución, facilitando la mejora continua. Estas herramientas garantizan eficiencia y precisión, impulsando cambios organizacionales positivos.

8.7. Cumplimiento de las actividades

La gestión del cumplimiento, es el proceso mediante el cual las organizaciones garantizan el cumplir los distintos reglamentos, leyes y normas, que se aplican en sus operaciones. Esto implica supervisar, analizar y evaluar cada uno de los procesos dentro de una organización. El objetivo principal, es garantizar que las actividades de la organización se desarrollen dentro de las leyes y reglamentos aplicables; varios ejemplos de este tema son: garantizar que todos los empleados reciban formación sobre las políticas de seguridad en el lugar de trabajo, mantener una estricta política antidiscriminación y cumplir las normas medioambientales. El cumplir las normas Este proceso es importante debido a que ayuda a la organización al conocer los cambios en los requisitos

legales relacionados y normas del sector (Buening, 2023). De modo que las organizaciones puedan seguir comprometidas con las normativas de cumplimiento adecuadas.

El indicador Cumplimiento de actividades permite conocer el estatus de cumplimiento de las actividades que ha programado para ser revisadas mes a mes durante el año seleccionado. La característica central de los indicadores de cumplimiento es presencia de metas numéricas, es decir, cuantificadas. Estas pueden ser de alcance estratégico. (Márquez, 2021) En segundo lugar, los indicadores de cumplimiento tienen líneas base que esperan ser modificados en dirección de las metas definidas.

8.7.1. Valores y principios

Una organización cuando se establece en un mercado debe tener claras sus motivaciones, sus principios, objetivos y conocer hasta dónde pretende llegar. Los valores de una empresa son los que la hacen única y trazan la ruta para crear una cultura de trabajo. Las motivaciones y los principios de una empresa reflejan la cultura de la compañía; los valores de una empresa son los principios éticos y profesionales que evidencian la identidad de una organización es decir es como la personalidad de la compañía, son los que guían las decisiones y conductas. Son los elementos en los que se basa la filosofía, identidad y cultura de la organización; entre otras cosas (González y Rodríguez, 2019). Representan el enfoque y objetivos que hacen que una organización esté activa en el mercado.

El principal objetivo de los valores de la empresa es generar comportamientos acordes con lo que se ha propuesto. Para que una organización sea ideal debería ser que cada uno de los colaboradores sea capaz de recordar y aplicar los valores en todo momento, es difícil de conseguir, pero es posible conseguirlo, pero se requiere trabajo en equipo y compromiso. Los líderes de cada sector de la organización deben articular, modelar y enseñar los valores empresariales; el gran desafío es tener a cada persona que conforma la organización alineadas a estos valores y principios para que la misma siga el rumbo deseado (Campomanes, 2015). Para cumplir todas las metas planteadas por las organizaciones.

Los valores de una organización son fundamentales para su identidad y cultura, reflejando su personalidad y guiando sus decisiones y comportamientos. Estos valores, junto con las motivaciones y principios, crean una cultura de trabajo única y definen la filosofía de la empresa. Es crucial que todos los colaboradores internalicen y apliquen estos valores en su trabajo diario, lo que requiere un esfuerzo conjunto y compromiso. Los líderes desempeñan un papel crucial al articular, modelar y enseñar estos valores, asegurando que la organización siga el rumbo deseado hacia el logro de sus metas

8.7.2. Necesidades de los clientes

Las necesidades de los clientes pueden ser de naturaleza funcional o emocional, las necesidades funcionales están relacionadas con las características y el desempeño del producto o servicio; y se refieren a lo que el cliente espera obtener en términos de funcionalidad, calidad, precio, conveniencia, entre otros aspectos tangibles; por otro lado, las necesidades emocionales se centran en los aspectos subjetivos y emocionales; que busca satisfacer al cliente, como la seguridad, el estatus, el reconocimiento, la autoexpresión y la satisfacción personal (Zeithaml et al., 2016). Los clientes puedan buscar productos o servicios que les permitan mostrar su individualidad

La necesidad, es una especie de motor dentro de la decisión de compra. Cuanto más efectiva una organización detecte estas necesidades y ofreciendo el producto o servicio que solventa dicha necesidad más ventas tendrá. De acuerdo a (Caballero, 2016). Las necesidades pueden organizarse en cinco niveles:

- Necesidades fisiológicas (relacionadas directamente con la supervivencia del ser humano).
- Necesidades de seguridad (aquellas que hace que el ser humano se sienta protegido).
- Necesidades de pertenencia (productos y servicios que promueven las actividades sociales).
- Necesidades de estima (relacionadas con la autoestima).
- Necesidades de autorrealización (relacionadas con la felicidad individual).

Las necesidades de los clientes abarcan aspectos funcionales y emocionales. Las necesidades funcionales se refieren a características tangibles del producto, como calidad y precio, mientras que las emocionales son subjetivas, relacionadas con seguridad, estatus y autoexpresión. Estas

necesidades impulsan las decisiones de compra, y las organizaciones que las identifican y satisfacen adecuadamente aumentan sus ventas. Las necesidades pueden clasificarse en cinco niveles: fisiológicas, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización, influyendo en el comportamiento del consumidor.

8.7.2.1. Calidad de servicio al cliente

La calidad de servicio al cliente se refiere al conjunto de actividades y procesos desarrollados por una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, generando valor agregado, se destaca que la calidad de servicio al cliente no se limita a cumplir con las expectativas básicas de los clientes, siempre busca superarlas y generar un valor adicional. Es una estrategia que permite a las organizaciones diferenciarse en un mercado competitivo y fidelizar a sus clientes, sin embargo, en términos generales (Blanco, 2019). La calidad del servicio al cliente es la medida en que una empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes en relación con la atención, asistencia y soporte que se les brinda.

La calidad de servicio al cliente implica la entrega de productos y servicios de manera oportuna, confiable, accesible y personalizada, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y brindar una experiencia positiva. Es un concepto esencial para cualquier empresa que busca mantener relaciones sólidas y duraderas con sus clientes implica brindar atención personalizada, rapidez, eficiencia, profesionalismo, conocimiento, confiabilidad y capacidad de resolver problemas (Blanco, 2019). Adicional puede proporcionar una ventaja competitiva y mejorar la rentabilidad empresarial.

La calidad de servicio al cliente va más allá de satisfacer expectativas básicas, busca generar valor añadido y fidelizar clientes en un mercado competitivo. Implica proporcionar atención personalizada, oportuna y confiable, buscando superar las expectativas del cliente y brindar una experiencia positiva. Este enfoque no solo fortalece las relaciones con los clientes, sino que también puede proporcionar una ventaja competitiva y mejorar la rentabilidad empresarial. Es esencial para diferenciarse y mantener relaciones sólidas con los clientes.

8.7.3. Capacitación

La capacitación es un proceso que se debe realizar de manera organizada, donde la personas van aplicar todo aquel conocimiento, desarrollo de habilidades y competencias con el fin de lograr los objetivos. Las capacitaciones surgen por las carencias o fallas, actuales o potenciales que presenta la persona en cuanto a su capacidad para realizar sus labores, y segundo que pueden ser corregidas a través de un proceso de aprendizaje que tenga definidos los objetivos. La capacitación de los empleados juega un papel importante en la organización, ya que le permite que los capacitados desarrollen competencias (Cardoza, 2020). Que le permite utilizar todo el conocimiento adquirido para poner en marcha los recursos de la organización.

Es un proceso que posibilita a las personas la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que permite el aprendizaje y contribuye a corregir actitudes del personal en el puesto de trabajo. Además, implica todas las actividades que se realizan en un negocio y busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales (Alles, 2019). Los programas de capacitación pueden ser determinantes a la hora de captar talento y retenerlo.

La capacitación, como toda acción, requiere de una inversión donde las organizaciones deben proyectarse en cuanto la formación y desarrollo del personal para realizar planes futuros donde se debe tener en cuenta sus interés y prioridades. Las organizaciones suelen tener que marcar la diferencia las unas de las otras.

8.7.4. Resultados

En el contexto empresarial, el resultado se relaciona con el logro de los objetivos propuestos y el desempeño financiero de una organización, según (Fernández y Ramírez, 2021) los resultados empresariales se refieren a los indicadores de rendimiento y la consecución de metas establecidas, entre ellas se encuentran las ganancias, crecimiento de ventas, eficiencia operativa, entre otros. Estos resultados son fundamentales para evaluar la salud y la viabilidad de una empresa, así como

para tomar decisiones estratégicas; pueden referirse a los beneficios económicos o financieros obtenidos por una empresa; después de un período determinado esto incluye factores como los ingresos, los costos, las ganancias y otros indicadores de desempeño.

La tarea de controlar y evaluar los resultados de las organizaciones requiere contar con información sobre la calidad y la cantidad de los mismos, luego comparar la información con algún tipo de estándares de resultados; en síntesis, puede decirse que el control y evaluación de los resultados se refiere a la medida en que estos se logran y son satisfactorios (Hintze, 2020). Es decir, la forma en que se usan y aprovechan los recursos para lograr los resultados, finalmente, indicarán si estos son adecuados o no.

Los resultados empresariales se centran en el logro de objetivos y el desempeño financiero, abarcando indicadores como ganancias, crecimiento de ventas y eficiencia operativa. Estos resultados son cruciales para evaluar la salud y viabilidad de una empresa, así como para tomar decisiones estratégicas. Se evalúan mediante información cuantitativa y cualitativa, comparándola con estándares predefinidos. El control y evaluación de resultados indican el grado de éxito y satisfacción en el logro de objetivos, reflejando la eficacia en la gestión de recursos y procesos.

8.8. Correlación

Cuando se habla de una correlación quiere decir que expresa el grado de asociación entre dos variables, ésta se puede clasificar según el sentido de la relación puede ser: Lineal o curvilínea, según la nube de puntos se condense en torno a una línea recta o a una curva, Positiva o directa, cuando al aumentar una variable aumenta la otra y viceversa, Negativa o inversa, cuando al crecer una variable, la otra decrece y viceversa, Funcional, si existe una función tal que todos los valores de la nube de puntos la satisfacen (IberoAmericana, 2014). Cuando no existe ninguna relación y la nube de puntos están distribuidas al azar, se expresa que no están correlacionadas (Nula).

Es un análisis bivariado que mide la fuerza de asociación entre dos variables y la dirección de la relación; es decir mide el grado en que dos variables tienden a cambiar al mismo tiempo. El coeficiente describe tanto la fuerza como la dirección de la relación. Es importante tener en cuenta

que la existencia de una correlación estadística entre dos variables no implica que haya una conexión causal entre ellos (González F. , 2017).

La correlación es un concepto fundamental en estadística que cuantifica la relación entre dos variables, ya sea lineal o curvilínea, y puede ser positiva, negativa o funcional. Esta medida permite comprender cómo cambian conjuntamente dos variables. Un coeficiente de correlación proporciona información sobre la fuerza y la dirección de esta relación. Sin embargo, es crucial recordar que la correlación no implica causalidad; es decir, solo porque dos variables estén correlacionadas, no significa necesariamente que una cause la otra.

8.8.1. Coeficiente de correlación Spearman (Rho de Spearman)

Es una medida de asociación lineal que utiliza rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número que se desea asociar es pequeño (menor a 30), aparte que permite conocer el grado de asociación entre las dos variables planteadas con R_{ρ} de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de estas variables aleatorias, este coeficiente debe apuntar desde -1 a +1 y entre más se acercan al uno (IberoAmericana, 2014). Indican que existe una fuerte relación y si se alejan es débil la correlación de ambas variables.

La correlación de rangos de Spearman examina la relación entre dos variables. Se caracteriza porque en este caso no se requiere una distribución normal de los datos. Esta correlación utiliza los rangos de los datos en lugar de los datos en sí, de ahí el nombre de correlación de rangos (González F. , 2017). Y se caracteriza por que no tiene ninguna suposición sobre la distribución de los datos

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman es una medida eficaz de asociación lineal entre variables, especialmente útil con datos pequeños. Con un rango de -1 a +1, indica la fuerza y dirección de la asociación. Una correlación cercana a 1 o -1 señala una fuerte relación, mientras que valores cercanos a 0 indican una correlación débil. Difiere de otras correlaciones al no requerir una distribución normal de datos, utilizando en su lugar los rangos de los mismos.

8.9. Empresa ELEPCO S.A.

ELEPCO S.A. se destaca en el sector energético como una empresa comprometida con el desarrollo y la implementación de fuentes de energía renovable a través de su estrategia empresarial. ELEPCO S.A. ha invertido en tecnologías y proyectos que promueven la generación de energía limpia, como son la energía eólica, solar y de biomasa; de esta forma se refleja su compromiso con la mitigación del cambio climático y su contribución con la economía baja en carbono. Así ha demostrado un compromiso firme con la sostenibilidad, promoviendo el uso de fuentes alternativas de energía y dando un valor agregado a su servicio.

ELEPCO S.A. se ha posicionado como una empresa líder en el ámbito de la eficiencia energética a nivel empresarial, implementando medidas y tecnologías innovadoras para optimizar el consumo de energía dentro de su área de competencia y reduce las pérdidas mediante programas de gestión energética, ELEPCO S.A. ha logrado optimizar la eficiencia en la generación, distribución y consumo de electricidad, generando ahorros significativos y minimizando el impacto ambiental asociado a la producción de energía. Su capacidad para adaptarse a los avances tecnológicos y las demandas cambiantes del mercado ha sido clave para su éxito y crecimiento continuo.

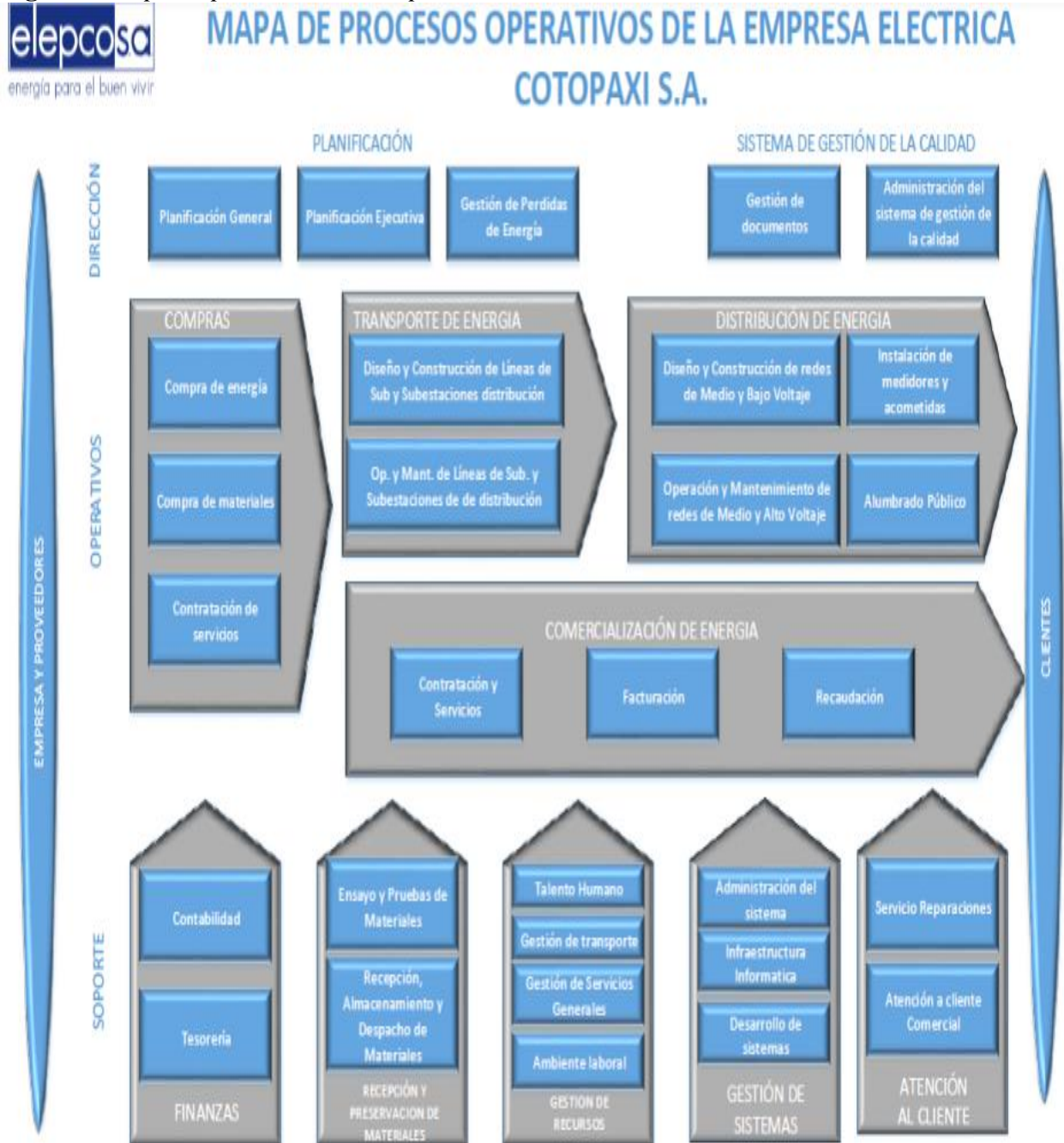
ELEPCO S.A. se ha destacado por su compromiso con la innovación y la investigación en el ámbito energético, buscando constantemente soluciones novedosas que impulsen la transición hacia un futuro energético más sostenible. Inversiones en infraestructuras inteligentes y tecnologías limpias; ha logrado optimizar sus procesos de generación en la distribución de energía, mejorando la eficiencia energética; reduciendo los impactos ambientales, la empresa ha promovido la conciencia y la educación energética entre sus clientes y la sociedad en general, fomentando un uso responsable y eficiente de la electricidad.

8.9.1. Mapa de procesos de ELEPCO SA.

La empresa ELEPCO S.A distribuye y comercializa energía eléctrica con una serie de actividades descritas en procesos, de dirección, operativos y de soporte, que se relacionan entre sí, contando con un mapa de procesos, con 11 macro procesos y 30 procesos que se basan el accionar de esta

organización, para garantizar la calidad continuo y confiable para los clientes en la siguiente figura se pueden evidenciar cada uno de ellos.

Figura 2: Mapa de procesos de la empresa ELEPCO S.A.



Fuente: (ELEPCO S.A., 2022)

Adaptado por: Autora

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cómo se lleva a cabo la gestión de procesos para identificar los cuellos de botella en la empresa ELEPCO S.A.?

De acuerdo a las respuestas obtenidas del Ing. Diego Moscoso, presidente de ELEPCO S.A. La Maná manifestó que este cantón cuenta con un sistema de gestión de procesos, pero a nivel de provincial, pero propiamente no, se ha querido implementar incluso se llegó a socializar en diferentes áreas y colaboradores, pero no se ha concretado, a lo que ellos se manejan de una manera empírica y tratan de resolver los problemas conformen se van dando.

¿De qué manera se encuentran cumpliendo las actividades actualmente, para mejoras de la empresa ELEPCO SA?

Como empresa de un servicio básico y con una amplia cartera de clientes es sometidas a cambios que se dan en base a una gestión de procesos basados primordialmente por los superiores que es a nivel provincial, ELEPCO La Maná se encuentra implementando una nueva estructura organizativa a través de SAP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales), para que los colaboradores puedan cumplir con las actividades impuestas y así obtener la satisfacción de los clientes.

¿Existe relaciones fuertes o débiles entre las variables gestión de procesos y cumplimiento de actividades?

Una vez realizado los cálculos de correlaciones en el programa SPSS versión 29 se obtuvieron favorables resultados entre las sub variables hay correlación positiva perfecta y correlación positiva muy fuerte, también se calculó la correlación entre las variables principales gestión de procesos y cumplimiento de las actividades siendo el resultado de 0,909 una correlación positiva muy fuerte significa que los puntos no están muy dispersos de la recta positiva y así se comprueba la hipótesis.

9.1. Hipótesis de trabajo (Investigación)

La Gestión de Procesos impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A. en el Cantón La Maná.

10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

10.1. Método teórico (Histórico lógico)

El enfoque teórico utilizado para este estudio es el "Histórico lógico" en este sentido, se buscó rastrear los cambios constantes en la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos históricos, con el objetivo de entender el origen y las características de las variables "gestión de procesos" y "cumplimientos de las actividades", así como las similitudes que pueden existir entre ellas. Este análisis permitió basar la evolución y cambios constantes experimentados hasta el presente, además de considerar las nuevas teorías que han surgido y que resultan esenciales para el desarrollo de esta investigación en relación a dichas variables a la hora de revisar estudios previos para construir el estado del arte (Pereyra, 2020)., se dará prioridad a los conceptos más relevantes y a los hallazgos que tengan relevancia en la sociedad.

Fue importante realizar el análisis histórico lógico dentro de la investigación porque permitió rastrear y conocer los cambios que se han ido dando dentro del tema gestión de procesos y así se conoció las características principales de las variables investigadas considerando las nuevas teorías, para priorizar los conceptos más relevantes y plasmados en la construcción del estado del arte del presente proyecto.

10.1.1. Método deductivo

El método deductivo fue crucial, ya que se partió de lo general a lo particular. Esto implicó comenzar con la presentación del problema y luego abordar de manera más amplia la identificación de las causas, como, por ejemplo: falta de conciencia sobre la importancia de un rendimiento laboral de calidad, escasa capacitación en el tema y bajo nivel de capacitación a los profesionales que laboran en la empresa entre los efectos generados por estas causas se encuentran: la baja aplicación de técnicas estandarizadas de trabajo e inspección dentro del proceso de instalación de servicios nuevos de la empresa ELEPCO S.A ha generado durante varios escenarios de riesgo, mismos que han representado pérdidas para la empresa, en este contexto abordando el problema a nivel cantonal, utilizando el razonamiento lógico consiste de lo general a lo particular, mediante el

uso de argumentos (Zarzar Charur, 2015). Para llegar a conclusiones a partir de determinadas premisas.

Fue de vital importancia realizar el método deductivo porque partió de primicias generales como la problemática que presenta la empresa ELEPCO S.A. identificando las causas y efectos para llegar a conclusiones específicas, este problema fue abordado a nivel cantonal para analizar cómo se está aplicando la gestión de procesos con los que ellos cuentan, lo que conllevó a observar que aún se manejan empíricamente y no están haciendo un buen uso de los procesos.

10.1.2. Analítico sintético

Este enfoque es fundamental, considerando que no se limitó únicamente a analizar el rendimiento laboral de gestión de procesos de forma independiente, sino que se indagó cómo el desempeño laboral influye el cumplimiento de las actividades y en el desarrollo de estrategias estas últimas no pueden aplicarse de manera aislada, sino que deben ser abordadas de manera conjunta al adoptar un método analítico, se logró una comprensión más profunda de las interrelaciones entre los diversos aspectos del estudio, permitiendo así una visión más completa y enriquecedora sobre la gestión de procesos en la empresa ELEPCO S.A. (Bilbao y Escobar, 2020). esto se traduce en una mayor precisión en los resultados obtenidos y en la posibilidad de obtener conclusiones más sólidas y fundamentadas.

Además, este enfoque analítico puede proporcionar una base sólida para futuras investigaciones y contribuir al avance del conocimiento en el campo en cuestión. Por tanto, se recomienda utilizar el método analítico como enfoque principal en el estudio, ya que brinda un marco sólido y exhaustivo para abordar la complejidad de las relaciones entre el desempeño laboral, las ventajas competitivas y el desarrollo de tácticas en el funcionamiento de la empresa, al comprender cómo estas variables interactúan entre sí, los colaboradores pueden identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar el rendimiento empresarial. Por ejemplo, un análisis detallado podría revelar que mejorar la formación del personal resulta en un aumento significativo en la calidad del servicio, lo que a su vez fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado.

10.2. Método empírico

10.2.1. Valoración por expertos

Se utilizó un enfoque empírico para llevar a cabo el presente proyecto de investigación, ya que se valora la opinión de especialistas en la materia esta elección fue de gran importancia, ya que solo se conocen parcialmente las variables de estudio al emplear este enfoque, se obtuvo un mayor conocimiento sobre la gestión de procesos de la empresa eléctrica ELEPCO S.A. es por esta razón que se requirió la opinión y criterio del tutor y los maestros del programa de Licenciatura en Gestión de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná. Su valoración determina si es oportuno realizar el estudio en la empresa considerando ambas variables de manera conjunta (Pereyra, 2020). Esta colaboración permitió obtener una perspectiva más completa y enriquecedora para el desarrollo del proyecto.

La importancia de conocer la opinión de los demás para la realización del presente proyecto, ayudo en el desarrollo del mismo porque fueron evaluados cada una de las preguntas realizadas antes de hacer la recolección de datos por docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná y después de sus criterios se realizó las respectivas correcciones para poder aplicar el instrumento.

10.4. Nivel o alcance

10.4.1. Descriptiva

Se ha optó para llevar a cabo el estudio descriptivo debido a la importancia que conlleva identificar las distintas categorías que conforman las dos variables de estudio, de gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades que consideren una amplia gama de factores, tales como el ambiente laboral, la comunicación, la cultura organizacional, los incentivos, la satisfacción laboral, la competencia-educación, el conocimiento-experiencia, la concentración, el liderazgo para describir, analizar e interpretar la naturaleza actual de las empresa, las actitudes precisas del comportamiento y cómo se manifiestan en la práctica para ello, se considerarán tanto los aspectos

cuantitativos como los cualitativos (González H. D., 2016). Lo que permitió obtener un panorama completo y detallado de la relación entre la gestión de procesos el cumplimiento de las actividades.

El estudio descriptivo ayudo a identificar las diversas categorías que componen las variables gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A se describieron componentes como procesos estratégicos, procesos operativos, proceso de soporte, capacitaciones, lo que permitió obtener un panorama completo de la relación de ambas variables para analizar cómo se están dando en la práctica.

10.4.2. Correlacional

La modalidad de estudio correlacional proporcionó una herramienta efectiva de investigación de la relación entre dos variables, es decir, la correlación estadística que podría existir entre distintos factores considerados para medición de dichas variables, se requirió llevar a cabo un análisis detallado y exhaustivo para la obtención de resultados sólidos y concluyentes sobre el presente proyecto de investigación además , fue fundamental incorporar un modelo estadístico al estudio, que permitió estructurar y organizar los datos recopilados, facilitando la interpretación de los resultados y brindando una base sólida y confiable al procurar una manera sistemática de evaluación y cuantificación de la relación entre las variables de investigación en estudio (Flores R. M., 2015). Es más fiable el proyecto.

Esta modalidad se la empleo como una herramienta de vital ayuda para realizar la comprobación de la hipótesis planteada en el presente proyecto de investigación a través del cálculo de las correlaciones entre las dos variables principales, El análisis llevado a cabo fue minucioso y riguroso, con el objetivo de obtener resultados sólidos y concluyentes que respaldaran las afirmaciones del estudio.

10.3. Tipo de investigación

10.3.1. Bibliográfica

La investigación bibliográfica se realizó apoyándose en fuentes de carácter documental, a través de fuentes bibliográficas que se basa en la consulta de libros, donde su preparación requiere que este reúna, interprete, evalúe y reporte datos e ideas en forma imparcial, honesta y clara. Para llevar a cabo esta investigación, se recopilaron diversas fuentes de información documental, tales como informes de gestión, manuales de procedimientos, políticas internas, documentos normativos, registros de cumplimiento, (González H. D., 2016). sobre la gestión de procesos.

Toda esta investigación partió esto desde biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) y documentos de sitios web como libros revistas científicas entre otros que fueron de vital ayuda para llevar a cabo la investigación Estos documentos proporcionaron la información detallada sobre cómo la empresa organiza y controla sus procesos, así como los mecanismos que emplea para asegurar el cumplimiento de las actividades.

10.3.2. De Campo

Se basó en una investigación de campo exhaustiva, que implicó la recopilación de datos directamente en las instalaciones de la empresa ELEPCO S.A. Para lograr esto, se utilizó encuestas estructuradas, diseñadas en forma de cuestionarios, los cuales se administraron al presidente y colaboradores de esta empresa este enfoque permitió obtener información precisa y confiable, ya que los encuestados estuvieron dispuestos a participar de manera activa. Además, se ha planificado cuidadosamente la recolección de datos por sectores específicos y se ha establecido un calendario detallado que determina los días en los que se realizarán las encuestas de esta manera se pudo encuestar a todos los colaboradores (Flores R. E., 2018). Se garantizó una cobertura amplia y representativa de todas las áreas relevantes del estudio.

La aplicación de tanto la entrevista como la encuesta a los colaboradores para recopilar datos de una manera precisa y confiable lo que permitió conocer la situación actual de la empresa ELEPCO

S.A en relación a la gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades, asegurando una información detallada y así se obtuvieron datos muy relevantes para poder analizar las correlaciones de ambas variables.

10.5. Técnicas de la investigación utilizada

10.5.1. Encuesta

Se aplicó las encuestas a todos los colaboradores de la empresa ELEPCO SA. del Cantón La Maná, los cuales fueron reunidos por la administradora y así se conoció su opinión, percepción y grado de participación en la gestión de procesos, de esta institución, se obtuvo los datos cuantitativos sobre el cumplimiento de las actividades que se están dando tanto actualmente, como anteriormente en esta empresa.

10.5.2. Instrumentos utilizados

10.5.2.1. Mapeo

Para la realización de la investigación científica se partió desde un mapeo identificando las variables fundamentales que son la Gestión de procesos y cumplimiento de las actividades, para con ello se desglosó las sub variables y se llevó a cabo la investigación a través de libros, revistas sitios web para la obtención de una literatura actual y organizada del proyecto de investigación, una vez realizado este paso y con los conocimientos necesarios se pudo llegar a las conclusiones requeridas.

10.5.2.2. Cuestionario

Para llevar a cabo las encuestas dirigidas a los empleados de la empresa ELEPCO S.A. del Cantón La Maná, se elaboraron cuestionarios diseñados específicamente para recopilar información importante sobre la forma en que los directivos evalúan el rendimiento laboral de sus empleados, así como el cumplimiento de las actividades que emplean para alcanzar una posición destacada en la empresa estos cuestionarios se centraron en obtener datos relevantes sobre la percepción y las

opiniones de los directivos, permitiendo así obtener una visión integral de cómo se valora y se impulsa el desempeño de los colaboradores.

10.6. Diseño de investigación

Para el diseño de la presente investigación, fue necesario analizar el origen de las variables utilizando diferentes métodos en primer lugar, el método teórico (histórico lógico) permitió comprender los cambios que han ocurrido a lo largo del tiempo y la evolución de la gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades hasta la actualidad por otro lado, el método analítico se utilizó para examinar los resultados de una encuesta y plantear propuestas de acción. Asimismo, el método empírico (valoración por expertos).

En cuanto a los tipos de investigación, se empleó la investigación bibliográfica y de campo fue esencial para identificar conceptos, características y factores relevantes mediante libros, revistas científicas, información de la biblioteca de la universidad UTC, páginas web, así como datos de la empresa para desarrolló el marco teórico. Por otro lado, la investigación de campo fue necesaria porque se recolectó información necesaria y se pudo plantear la hipótesis.

Una vez completada esta etapa, se llevó a cabo una indagación descriptiva para detallar cada una de las variables: de la gestión de procesos y el cumplimiento de las actividades para el análisis, donde se consideraron factores como proceso operativo de soporte y estratégico, levantamiento de procesos, fases de implementación herramientas de control otro punto importante las normativas empresariales. Por otro lado, para las el cumplimiento de las actividades, (Maxwell, 2019) las capacitaciones que se les da a los colaboradores.

10.7. Población y muestra

10.7.1 Población

La población es el conjunto de personas u objetivo donde la investigación está compuesta por todos los empleados de la empresa ELEPCO S.A que se encuentren laborando en durante el año 2023

esta población incluyó tanto al personal administrativo como al personal operativo de la empresa. El universo población por el cual se trabajó para obtener la información recopilada en la presente investigación en un total de 22 empleados que laboran dentro de la empresa y un presidente encargado de administrar las áreas de la empresa ELEPCO S.A en el Cantón la Maná donde se detallara a continuación.

Tabla 4. *Población objetivo del estudio*

Descripción	N°
Colaboradores de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná	22
Presidente de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná	1
TOTAL	23

Elaborado por: Autora

10.7.2. Validación del instrumento

La validación del instrumento fue llevada a cabo con la colaboración de expertos en el área, mientras que la confiabilidad será evaluada mediante el uso de herramientas informáticas específicas (Salvatierra, 2020). De esta manera, se busca garantizar que la gestión de procesos sea efectiva y contribuya al cumplimiento exitoso de las actividades de la empresa ELEPCO S.A.

Tabla 5. *Alfa de cronbach*

Resumen de procesamiento de casos de los colaboradores	N	%
Válido	22	100%
Excluid@	0	0%
Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		0,998
N de elementos		22

Elaborado por: Autora

Procesamiento y análisis de la información

De acuerdo a (Quezada, 2021) la gestión de procesos y análisis de información de la investigación planteada se la realizo mediante el uso del software SPSS, con los siguientes pasos revisión y validación del instrumento por parte de tres docentes universitarios, llevando a cabo la recolección de datos realizada en la empresa a todos los colaboradores de esta, siendo el N valido los colaboradores y N de elemento el total de preguntas que se les realizaron.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Resultados de la entrevista realizada al Ing Diego Moscoso, presidente de la empresa ELEPCO S.A del Cantón La Maná

Tabla 6: Resultados de entrevista al presidente de ELEPCO S.A.

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿Considera usted la gestión de procesos actual presenta dificultades y por ello se dan los cuellos de botellas y la insatisfacción de los clientes?	En la actualidad la organización no cuenta con un sistema de gestión de procesos estructurado, por ello se ha querido implementar un sistema, en el cual se ha estado socializando a cada área y colaboradores, las actividades de su competencia para poder atender de mejor manera a la cartera de clientes, la organización en la Maná cuenta con dos áreas principales: distribución y comercial.	Al no poseer un sistema de gestión, las autoridades han implementado procesos debidamente estructurados con responsables, para mejorar los servicios de la organización.
2	¿Qué problemas ha identificado usted en ELEPCO S.A. actualmente, que podría causar dificultades a futuro?	Las principales problemáticas en ELEPCO S.A del cantón de la Maná hace varios años atrás eran de no tener claras las funciones y responsabilidades dentro de la organización, con el fin de solventar la problemática se ha implementado una nueva estructura orgánica, que identifica las funciones específicas de cada colaborador dentro de la agencia del cantón de la Maná, y con ello se ha mejorado la mayor cantidad de problemas que se tenía.	La organización ha identificado las problemáticas existentes y han implementado estrategias y procesos bien definidos, asignando responsabilidades a cada uno de los funcionarios de la organización.
3	¿Se cuenta con un documento de gestión que describa los procesos en ELEPCO S.A.?	Al pasar del tiempo se mejoró el tema de la gestión de procesos de la organización, pero a la fecha no se cuenta con la documentación necesaria para poder decir contamos con un sistema de gestión de procesos, pero se encuentran trabajando en ello para conseguirlo; al momento se puede indicar que se cuenta una estructura orgánica de procesos, donde se encuentran contemplados las	Para solventar inconvenientes implementaron un sistema de gestión informal, el mismo que no cuenta con todos los procesos y procedimientos que requiere, pero han implementado y han creado la cultura necesaria en el personal para que la implementación de un

		responsabilidades y entregables de cada área.	sistema formal sea más fácil de realizar.
4	¿Cuáles son las principales actividades que realizan en el área que usted desempeña, para llevar a cabo una mejor Gestión de proceso en ELEPCO S.A.?	Como Presidente Ejecutivo de ELEPCOSA, indica que es el responsable de generar todos los procesos que considera necesarios para mejorar el funcionamiento de todas las agencias de la provincia de Cotopaxi y al ser cada una de ellas descentralizada permite tomar decisiones puntuales para cada una de ellas de manera directa sin afectar a las demás.	Entre las funciones del Presidente de la Organización, está la mejora continua, y en la gestión del funcionario, ha sido el que ha promovido implementar procesos que han provocado mejoras en la organización.
5	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta ELEPCO S.A. en términos de gestión de procesos y cómo los aborda para garantizar el cumplimiento de las actividades?	El principal desafío es poder contar con un sistema de gestión de procesos bien estructurado para la organización, porque actualmente se ha implementado mejoras que han ayudado a optimizar a la organización, pero son medidas que no cuentan con toda la documentación necesaria para ser una gestión de procesos; se requiere completar esta información con todo lo necesario para que estas soluciones queden implementadas en su totalidad y sirvan para otras agencias.	Han implementado varios procesos, pero se requiere formalizar en documentación, para que este caso pueda ser implementado en otras agencias, que presenten similares problemáticas.
6	¿Qué medidas ha tomado ELEPCO S.A. para asegurar la alineación de los procesos internos con las necesidades y expectativas de los clientes?	La forma en que la organización se logró a linear a los requerimientos de los clientes, como primer paso fue mejorar la estructura de la organización, porque existe desconocimiento de los funcionarios de las responsabilidades y entregables que debían presentar para cumplir sus funciones, con ello se mejoró tiempos y recursos. Al ser un servicio de consumo masivo, los clientes obligan a seguir creciendo continuamente para poder satisfacer las necesidades.	La organización ha buscado procesos para mejorar su calidad de servicio, ya que al ser un servicio de consumo masivo, y con una gran cantidad de clientes internos y externos, provoca que la organización deba mejorar y optimizar recursos para mejorar sus servicios.
7	¿Cuáles son los indicadores clave de desempeño que utiliza ELEPCO S.A. para evaluar la eficacia de sus procesos?	Un control de la calidad del servicio que brinda la organización, se lo realiza mensualmente por entes externos como lo son el Ministerio, Agencia de Regulación y Control y por CENACE, que evalúan indicadores de gestión	Al tener evaluadores externos, permite que la organización conozca falencias y las puedan corregir y/o mejorar en beneficio de la organización y sus clientes.

		relacionados al servicio brindado, recaudación y pérdidas de energía, es decir que tienen una evaluación continua que permiten tomar decisiones oportunas.	
8	¿Ha habido alguna iniciativa de mejora continua implementada en ELEPCO S.A. durante el año 2023 para optimizar los procesos en el Cantón La Maná? ¿Cuáles fueron los resultados obtenidos?	En el año 2023 se implementa el sistema SAP (Sistema de Planificación de recursos empresariales) en el área comercial para poder reducir los tiempos de respuesta en los trabajos que requieren los clientes y de igual forma ayuda a mejorar los índices de recaudación y como segunda mejora en el año en curso se mejora la estructura orgánica dando funciones y responsabilidades a cada funcionario, con el fin de optimizar recursos y mejorar la atención de los clientes.	La organización implementado herramientas tecnológicas para mejorar y optimizar recursos para mejorar la calidad de sus servicios y tener variables que permitan conocer el resultado de la gestión.
9	¿Cuáles son los planes futuros de ELEPCO S.A. en cuanto a la gestión de procesos en el Cantón La Maná? ¿Hay alguna área específica en la que se enfoquen para mejorar aún más en el próximo año?	Como organización se está siempre en una mejora continua, que área mejorar en la agencia del cantón La Maná no se ha determinado aún, ya que debido a la evolución y cambios que se tienen en el crecimiento de los clientes, las mejoras que se implementan van acorde a la evolución de los usuarios, se crece y se mejora junto a ellos, el reto para el año 2024 es poder seguir cumpliendo y solventando las necesidades de los clientes.	Se ha generado una cultura empresarial de mejora continua y es una gran fortaleza para poder mejorar e implementar de mejor manera cualquier cambio que se requiera.
10	¿Cree que es necesario conocer la percepción del personal respecto a la implementación de la gestión por procesos y los cambios que ello implica?	Conocer los requerimientos, las problemáticas y las opiniones de los funcionarios de la organización, es de vital importancia para la administración, ya que permite brindar el apoyo necesario para resolver los inconvenientes y entregar los recursos necesarios para poder solucionar cualquier novedad que se presente en el día a día en la ejecución de las actividades, ya que esta forma de trabajo apoya a la mejora continua de la organización.	Valora la opinión de los clientes internos y externos, para conocer si tienen problemáticas a ser resueltas, o si las necesidades han cambiado.

Elaborado por: Autora

11.1.1. Resultados positivos y negativos

Tabla 7: *Resultados positivos y negativos de la entrevista*

Resultados positivos	
Gestión de procesos	Se ha querido implementar un sistema de gestión bien estructurado, en el cual se ha estado socializando a cada área y colaboradores.
Cumplimiento de actividades	Se cuenta una estructura orgánica de procesos, donde se encuentran contemplados las responsabilidades y entregables de cada área.
Proceso de soporte	Control de la calidad del servicio que brinda la organización, se lo realiza mensualmente por entes externos.
Proceso operativo	En el año 2023 se implementa el sistema SAP (Sistema de Planificación de recursos empresariales) en el área comercial para poder reducir los tiempos de respuesta en los trabajos.
Proceso estratégico	Los directivos tienen presente que la opinión de los colaboradores es de vital importancia para la mejor la gestión de procesos de la empresa.
	Como empresa lo que quieren para el año 2024 es solventar todas las necesidades de su clientela de la mejor manera para que se sientan satisfechos.
Resultados negativos	
Gestión de procesos	En la actualidad la organización no cuenta con un sistema de gestión de procesos estructurado.
Cumplimiento de actividades	No tener claras las funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de la organización.
Cuellos de botellas	Se dan los cuellos de botellas porque no se identifican a tiempo. No se cuenta con la documentación necesaria para poder decir para estructurar bien el sistema de gestión de procesos.
Proceso de soporte	No se ha determinado aún una área específica para mejorar en la empresa ELEPCO S.A.
Procesos de Apoyo	Al ser una empresa descentralizada y cantonal no cuentan con los mismos recursos para implementar una gestión de procesos adecuada.

Elaborado por: Autora

11.1.2. Análisis de los resultados de la entrevista

ELEPCO S.A como menciona el representante de la empresa, ha sufrido un cambio en la metodología de trabajo, de ser una empresa que no poseía un sistema de gestión, y esto ocasionaba tener una calidad de sus servicios y productos que no cumplían los requerimientos de sus clientes internos y externos. Con el fin de mejorar, la Organización adopta procedimientos y crea organigramas en donde se encuentra funciones y responsables de los procesos que se ejecutan en la organización, e incentiva a los funcionarios a cumplir dichos

11.2. Tabulación y registro de los datos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A del Cantón La Maná

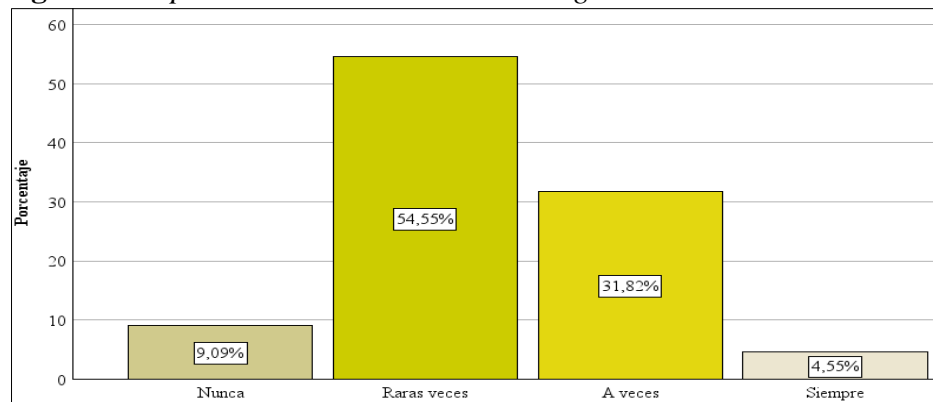
Pregunta 1. ¿En la empresa ELEPCO S.A. suele implementar nuevas estrategias para mejorar la gestión de procesos?

Tabla 8: *Implementación de nuevas estrategias*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,0%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 3: *Implementación de nuevas estrategias*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, se puede observar que el 54,55% manifiestan que raras veces se implementan nuevas estrategias para mejorar la gestión de procesos, mientras que el 31,82% dicen que a veces, el 9,09% que nunca y el 4,55% que siempre, para (Figuerola et al., 2017), el implementar nuevas estrategias permite renovar, los procesos y habilidades de los colaboradores generando grandes beneficios para la empresa.

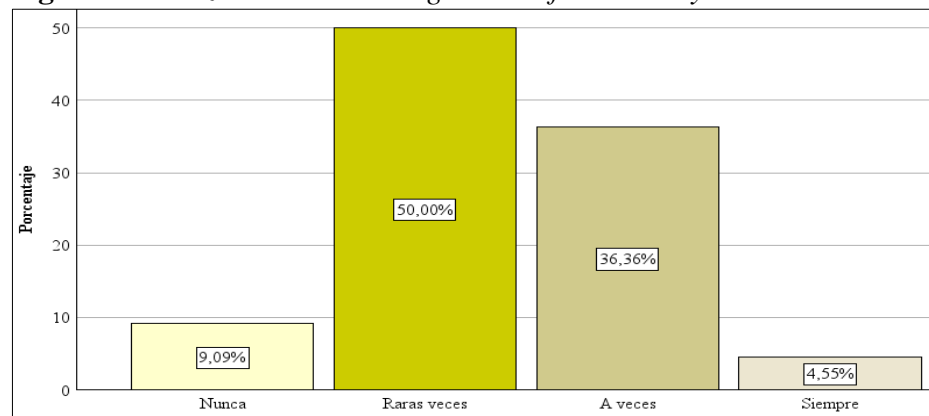
Pregunta 2. ¿Utilizan tecnologías de información y comunicación para gestionar las mejoras de los procesos?

Tabla 9: Utilización de tecnologías de información y comunicación

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 4: Utilización de tecnologías de información y comunicación



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Según las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, se analiza que el 50% de los encuestados responden que raras veces utilizan tecnologías de información y comunicación para gestionar y mejorar los procesos de esta entidad, seguido del 36,36% mencionaron que a veces, el 9,09% nunca y el 4,55% responden a siempre, para (Sánchez y Blanco, 2017), las tecnologías de información y comunicación es de vital importancia porque comienzan en el interior de la organización con la intención de proyectarse hacia el exterior obteniendo una buena relación con la clientela.

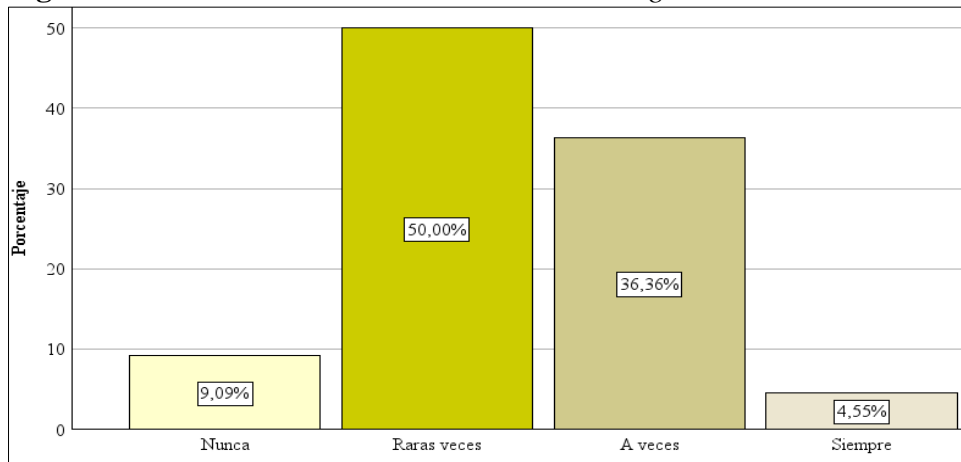
Pregunta 3. ¿Comunica las decisiones estratégicas al resto de equipo?

Tabla 10: *Comunicación de las decisiones estratégicas*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 5: *Comunicación de las decisiones estratégicas*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Para identificar la comunicación de las decisiones estratégicas de la empresa ELEPCO S.A, se puede observar en las encuestas aplicadas a los colaboradores que el 50% manifestaron que raras veces comunican las decisiones a todo el equipo que conforma esta organización, mientras que el 36,36% indica que a veces, el 9,09% que nunca y finalmente el 4,55% que siempre para (Bruno, 2018) Establecer una buena comunicación y comentar las decisiones estratégicas es uno de los mayores retos de las empresa, Además de conciliar las maneras de ser de los diferentes profesionales, hace falta que todos estén unidos a los propósitos y misiones de la compañía, para así obtener los resultados esperados.

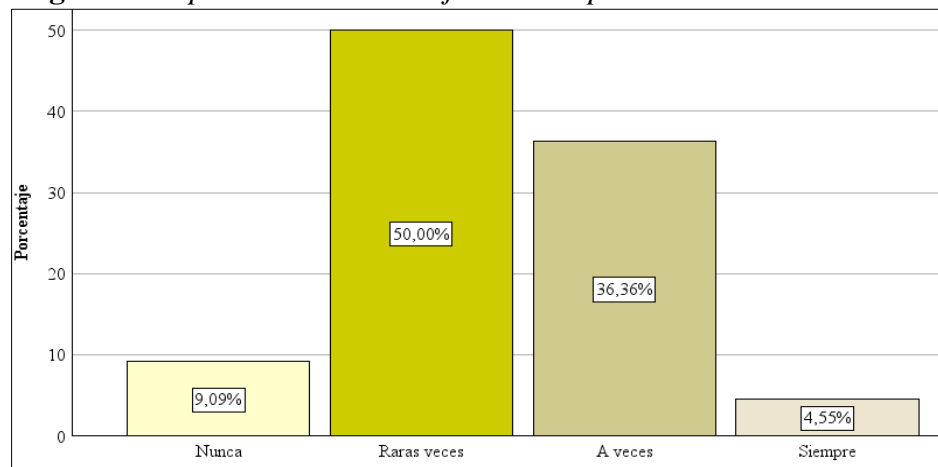
Pregunta 4. ¿Se implementan mejoras en los procesos para aumentar la eficiencia y la calidad del servicio de la empresa ELEPCO SA.?

Tabla 11: *Implementación de mejoras a los procesos*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 6: *Implementación de mejoras a los procesos*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

En las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 4,55% responden que siempre se implementan mejoras en los procesos para aumentar la eficiencia y la calidad, el 9,09% que nunca, el 36,36% que a veces, el porcentaje más relevante fue el 50% que respondieron que raras veces implementan mejoras, para (Byron, 2023) implementar las mejoras se podrá disminuir o eliminar errores, lo que te permite ahorrar tiempo valioso y evitar que los productos o servicios tengan defecto de calidad en el futuro.

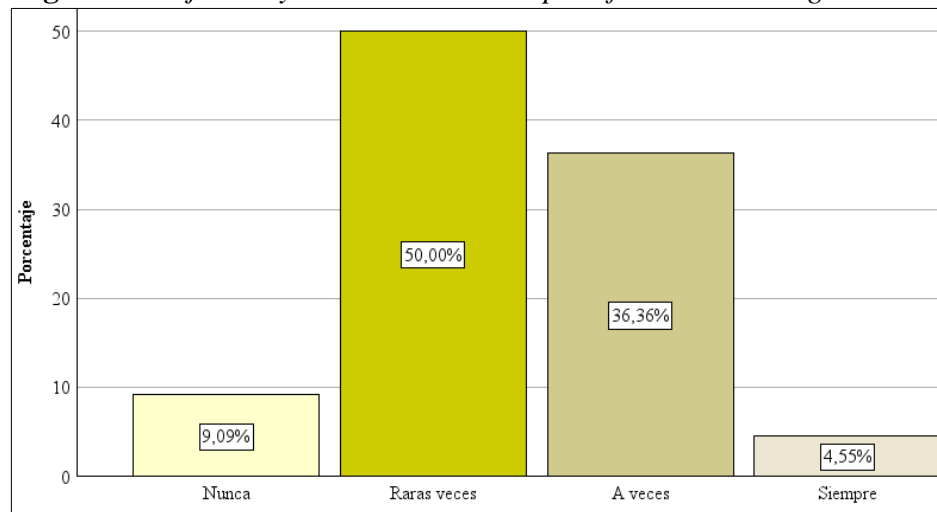
Pregunta 5. ¿Se establecen objetivos y metas claras en la planificación estratégica de proyectos en la empresa ELEPCO S.A.?

Tabla 12: *Objetivos y metas claras en la planificación estratégica*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 7: *Objetivos y metas claras en la planificación estratégica*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Acorde a las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 50% responden que raras veces se establecen objetivos y metas claras en la planificación estratégica de proyectos la empresa, el 36,36% que a veces el 9,09% que nunca y el 4,55% que siempre, para (Lara, 2023) la importancia de establecer metas claras y objetivos alcanzables es un buen factor para la sostenibilidad del liderazgo transformacional, porque es la capacidad de fomentar un entorno de aprendizaje continuo y tanto para el desarrollo personal como organizacional.

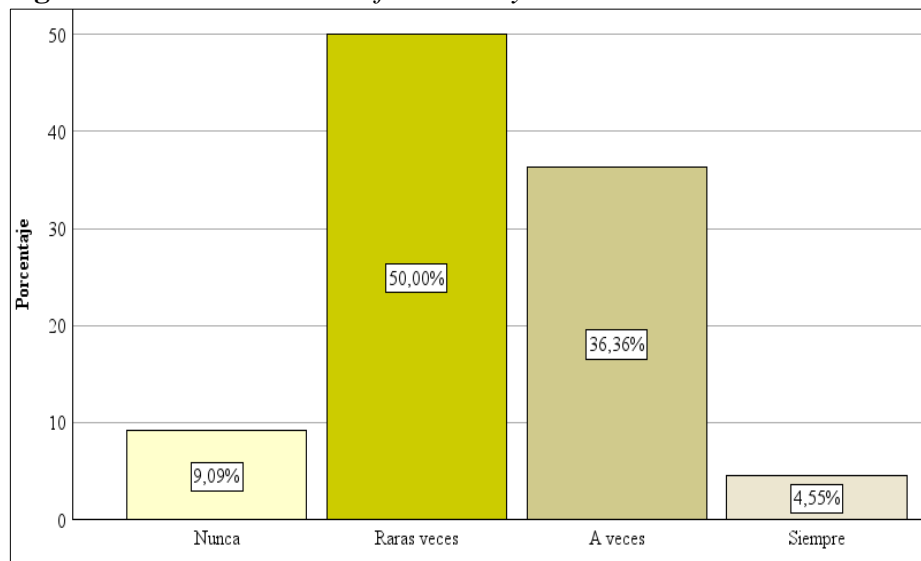
Pregunta 6. En la empresa ELEPCO S.A. se evalúan las fortalezas y debilidades internas de la organización.

Tabla 13: Evaluación de las fortalezas y debilidades

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 8: Evaluación de las fortalezas y debilidades



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

De las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 50% manifiesta que raras veces se evalúan las fortalezas y debilidades internas de la organización, el 36,36% responden que a veces, mientras que el 9,09% nunca y por último el 5,55% que siempre, para (Arenal, 2022) es importante realizar este proceso frecuentemente porque es como una radiografía de la empresa de la situación que se encuentra para aplicar las medidas correctivas a tiempo.

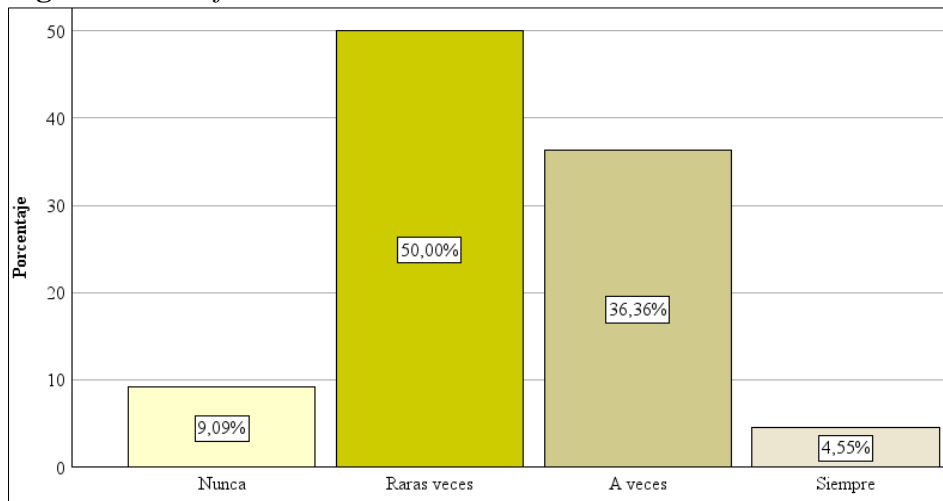
Pregunta 7. ¿Se están identificando y abordando los cuellos de botella en el proceso operativo de su organización?

Tabla 14: *Identificación de cuellos de botellas*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 9: *Identificación de cuellos de botellas*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

De las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 50% manifiesta que raras veces se identifican y abordan los cuellos de botella en el proceso operativo de la empresa el 36,36% menciona que a veces, el 9,09% nunca y finalmente el 4,55% respondieron que siempre, para (Repetto, 2021) es importante identificar los cuellos de botellas en los procesos y sobre todo efectuar un análisis profundo en cómo aumentar la eficiencia de las operaciones.

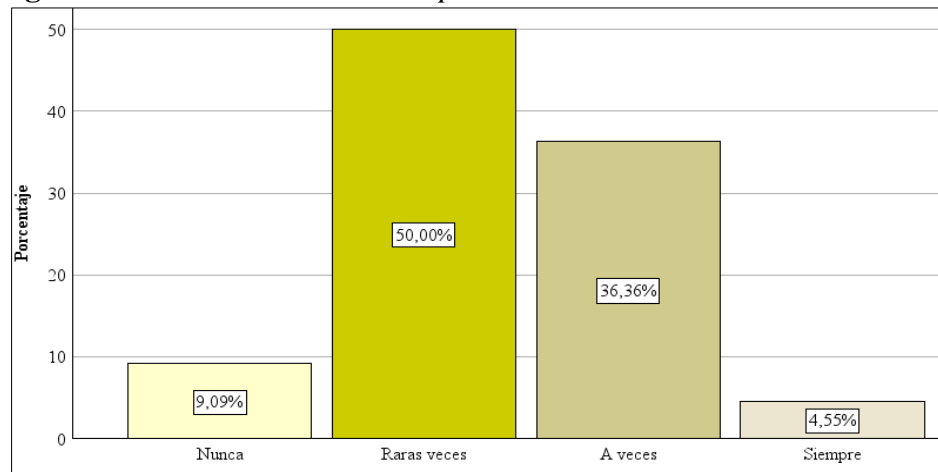
Pregunta 8. Se garantiza la calidad de los productos o servicios en el proceso operativo de su organización.

Tabla 15: *Garantizar calidad de productos o servicios*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 10: *Garantizar calidad de productos o servicios*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Según las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 4,55% comenta que siempre se garantiza la calidad de los productos o servicios en el proceso operativo de la empresa, sin embargo, el 9,09% dice que nunca, el 36,36% a veces y el porcentaje más relevante fue del 50% que manifiesta que raras veces se lo hace para (Cortes, 2023) es significativo tener un buen servicio porque si no se lo tiene, la empresa llegaría a tener una mala reputación ante los consumidores.

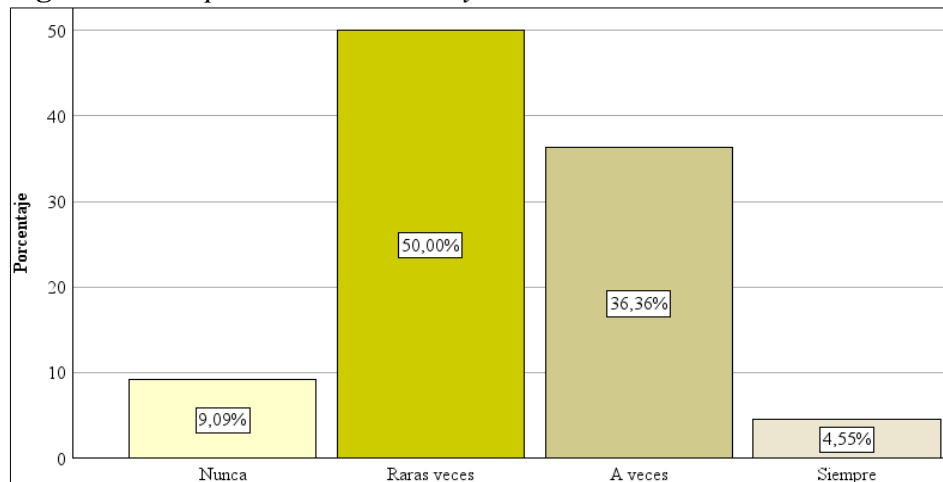
Pregunta 9. La organización proporciona recursos y servicios necesarios para respaldar los procesos principales de ELEPCO S.A.

Tabla 16: *Proporcionan recursos y servicios*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 11: *Proporcionan recursos y servicios*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Se observa en el gráfico que la mayor parte de colaboradores de la empresa ELEPCO S.A. responde el 50% que raras veces les proporciona los recursos y servicios necesarios para respaldar los procesos el 36,36% a veces, el 9,9% nunca y el 4,55% siempre la mayor parte de colaboradores no se encuentran satisfechos porque es muy pocas veces que se facilitan estos recursos para (Martins, 2023) la importancia de facilitar los recursos es porque abarca todo desde el equipamiento y los fondos económicos hasta las herramientas técnicas y el volumen de trabajo de los empleados.

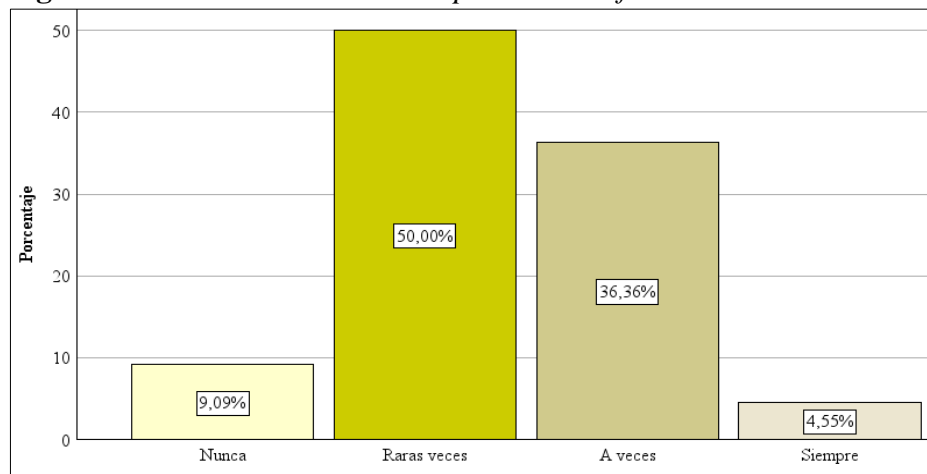
Pregunta 10. Cuántas veces se realizan evaluaciones de calidad para medir la eficiencia de los procesos.

Tabla 17: Evaluación de calidad para medir eficiencia

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 12: Evaluación de calidad para medir eficiencia



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Como se evidencia en el gráfico, según las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A. el 50% respondieron que raras veces se realizan evaluaciones de calidad para medir la eficiencia de los procesos, mientras que el 36,36% que a veces, el 9,09% que nunca y finalmente solo un 4,55% responden que siempre de acuerdo a (Ladrón, 2019), la evaluación y la obtención de la calidad van unidas a la formación profesional, siendo un pilar importante en el desarrollo de acciones formativas.

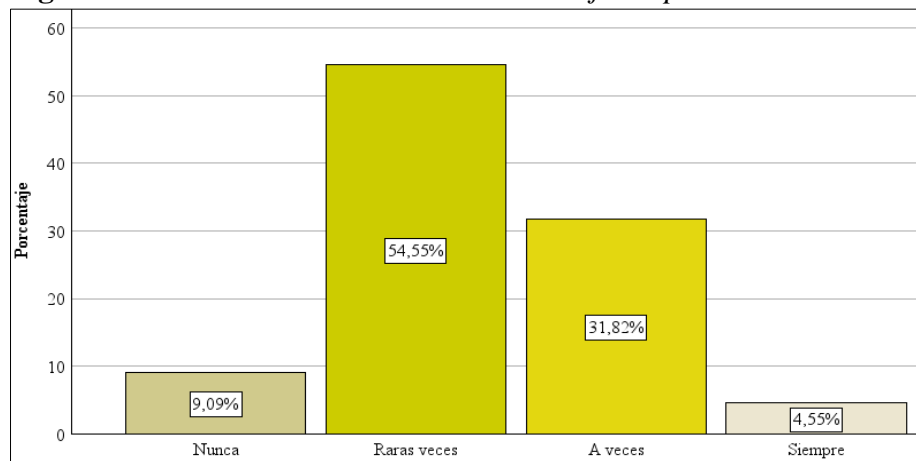
Pregunta 11. ¿Cuentan con un área que este destinada a mejorar los procesos y procedimientos dentro de la organización?

Tabla 18: *Cuentan con área destinada a mejorar procesos*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 13: *Cuentan con área destinada a mejorar procesos*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Como se evidencia en el gráfico, según las encuestas aplicadas a los colaboradores el 4,55% responden que siempre cuentan un área que este destinada a mejorar los procesos y procedimientos dentro de la empresa el 9,9% respondieron que nunca, el 31,82% que a veces mientras el 54,55% menciona que raras veces cuentan con esta área que para ellos sería necesario tenerla porque se desarrollaría mejor sus actividades laborales, una área destinada a mejorar los procesos sirve para identificar, apoyar, documentar y gestionar la transformación de estos, (SYDLE, 2023) con el objetivo de involucrar a los empleados de la empresa.

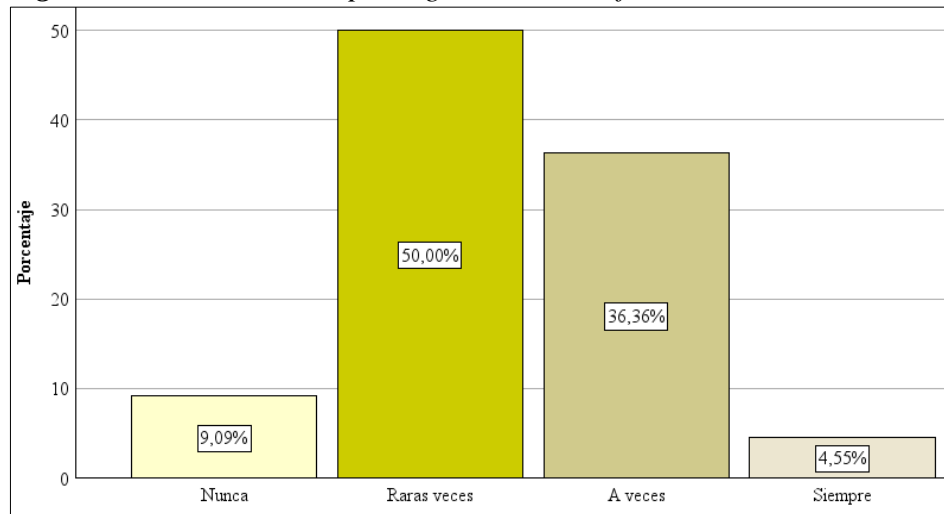
Pregunta 12. Los procesos de soporte garantizan la eficiencia, la calidad y la continuidad de las operaciones de la empresa.

Tabla 19: *Procesos de soporte garantizan la eficiencia*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	8	36,36%	36,36%	95,45
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	95,45
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 14: *Procesos de soporte garantizan la eficiencia*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A. encuestados manifestaron el 50% que raras veces los procesos de soporte garantizan la eficiencia, la calidad y la continuidad de las operaciones de la empresa, el 36,36% a veces, el 9,09% nunca y el 4,55% siempre. La calidad de los servicios que proporciona una empresa también se ve directamente afectada por la gestión de procesos, porque establece instrucciones precisas sobre cómo realizar las tarea (ENC, 2023), reduciendo la posibilidad de errores y fallas en el servicio brindado.

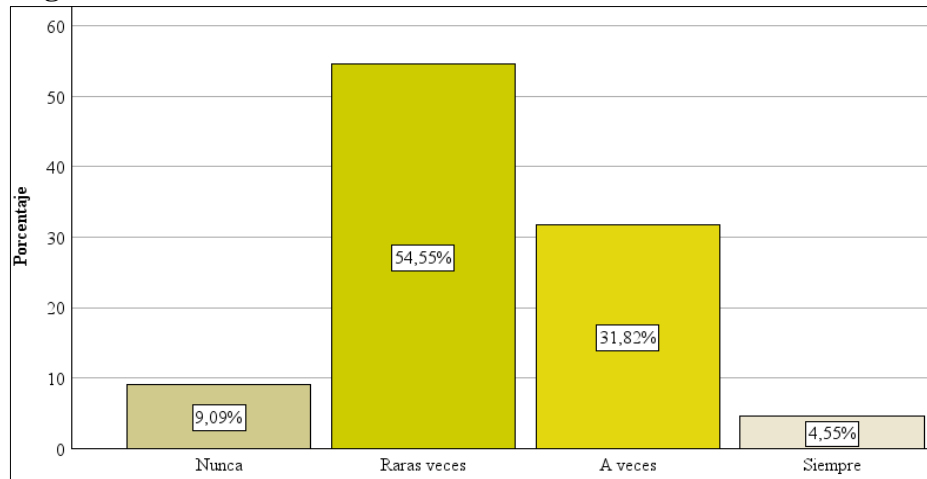
Pregunta 13. Tiene el total conocimiento de las actividades que le corresponden realizar en su cargo

Tabla 20: *Conocimiento de las actividades*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 15: *Conocimiento de las actividades*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Referente a la interrogante realizada a los colaboradores el 54,55% que raras veces tienen el total conocimiento de las actividades a realizar en el área correspondiente mientras que 31,8% responden que a veces tienen conocimientos y el 9,09% que nunca y por último solo el 4,55% respondieron que siempre, los trabajadores que han adquirido habilidades y competencias específicas a través de una formación formal, o el conocimiento de las actividades que les corresponde a realizar tiene una alta capacidad autodidacta, (Guzmán, 2022), para la resolución creativa de problemas.

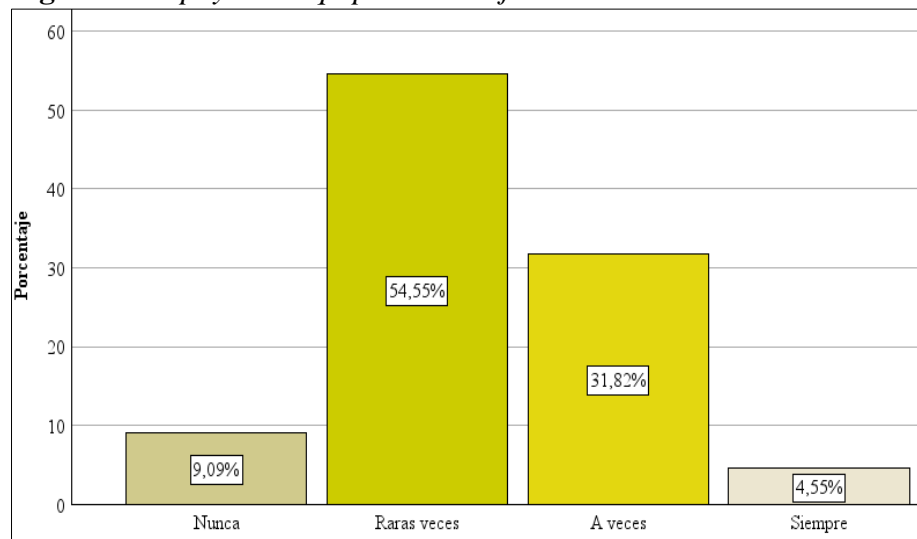
Pregunta 14. ¿Cuenta con el apoyo del equipo para realizar las actividades?

Tabla 21: Apoyo del equipo de trabajo

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 16: Apoyo del equipo de trabajo



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Los datos con mayor porcentaje fueron del 54,55% de los colaboradores encuestados responden que raras veces cuentan con el apoyo del equipo de trabajo, mientras que el 31,82% respondieron que a veces, el 9,09% que nunca y solo el 4,55% que siempre esto significa que no están trabajando todos por los mismos objetivos, un ambiente profesional enriquecedor es aquel que los miembros del equipo se apoyan y respetan las ideas de los demás (Potter et al., 2019). Comparten la información y mantienen a los demás informados.

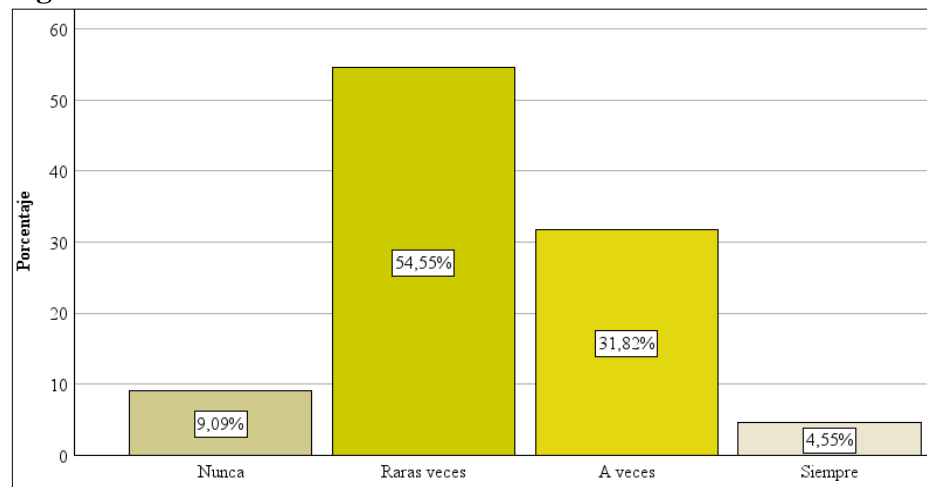
Pregunta 15. Se toman medidas correctivas de forma oportuna ante desviaciones en el cumplimiento de las actividades en su empresa.

Tabla 22: *Medidas correctivas*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 17: *Medidas correctivas*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Los datos con mayor porcentaje fueron el 54,55% que respondieron que raras veces se toman medidas correctivas de forma oportuna ante desviaciones en el cumplimiento de las actividades en su empresa, mientras que el 31,82% responden que a veces lo hacen, y por último el 4,55% respondió que siempre, Las medidas correctivas y preventivas son muy importantes para garantizar la seguridad en el lugar de trabajo y, al mismo tiempo (Safety, 2023), disminuir las desviaciones en el cumplimiento de las actividades.

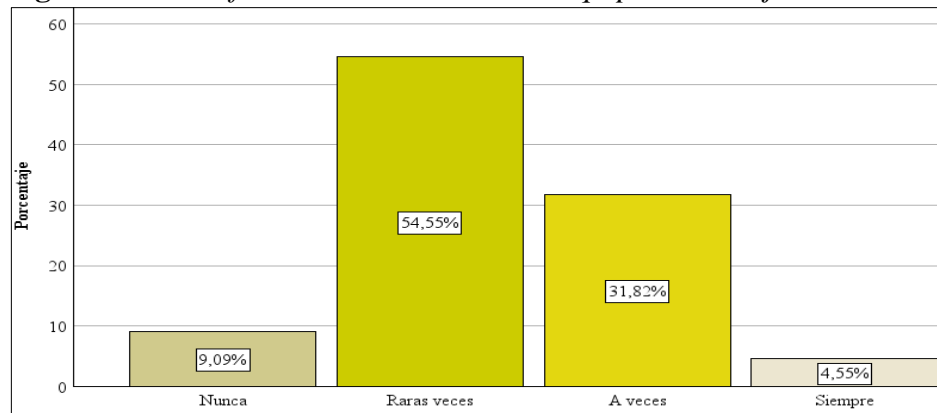
Pregunta 16. En su equipo se identifica y selecciona cuidadosamente a los miembros en función de sus competencias y roles deseados.

Tabla 23: *Identificación de miembros del equipo de trabajo*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 18: *Identificación de miembros del equipo de trabajo*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Dentro de las respuestas analizadas resulta relevante indicar que existe mucha diferencia en los porcentajes obtenidos, a lo que indica que el 54,55% responden que rara vez se identifica y selecciona cuidadosamente a los miembros en función de sus competencias y roles deseados, el 31,82% respondieron que a veces, el 9,09% nunca y finalmente solo un 4,55% siempre, es importante identificar bien los roles porque es una tendencia de comportamiento (Carl, 2019), para contribuir relacionarse entre el equipo con otras personas.

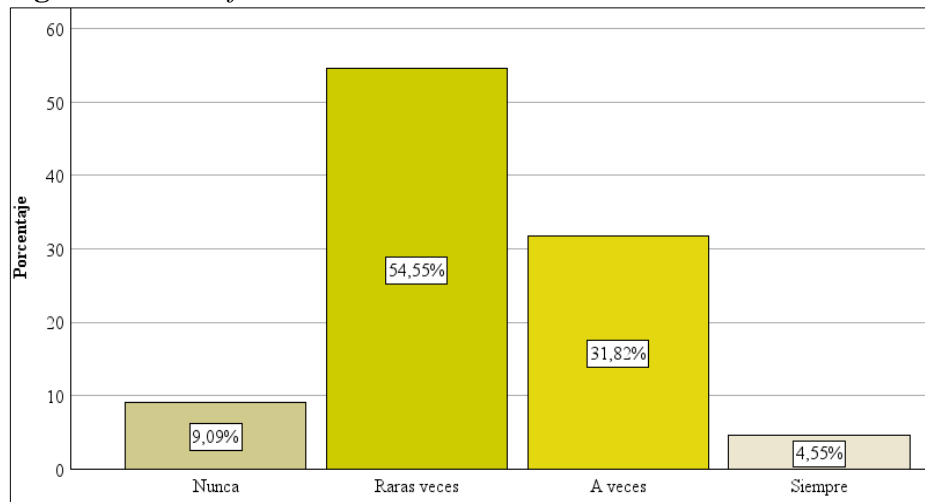
Pregunta 17. ¿Están siendo identificadas las actividades innecesarias en los procesos de su organización durante los levantamientos de procesos?

Tabla 24: *Identificación de actividades innecesarias*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 19: *Identificación de actividades innecesarias*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

El 54.5% de los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A encuestados respondieron que raras veces se identifican las actividades innecesarias en los procesos de su organización durante los levantamientos de procesos, el 31,82% a veces, el 9,095 nunca y solo 4,55% indican que siempre, el identificar las actividades innecesarias en los procesos va ayudar a tener una mejor calidad y productividad los colaboradores en beneficio de la empresa (Soriano, 2018), obteniendo mejores resultados.

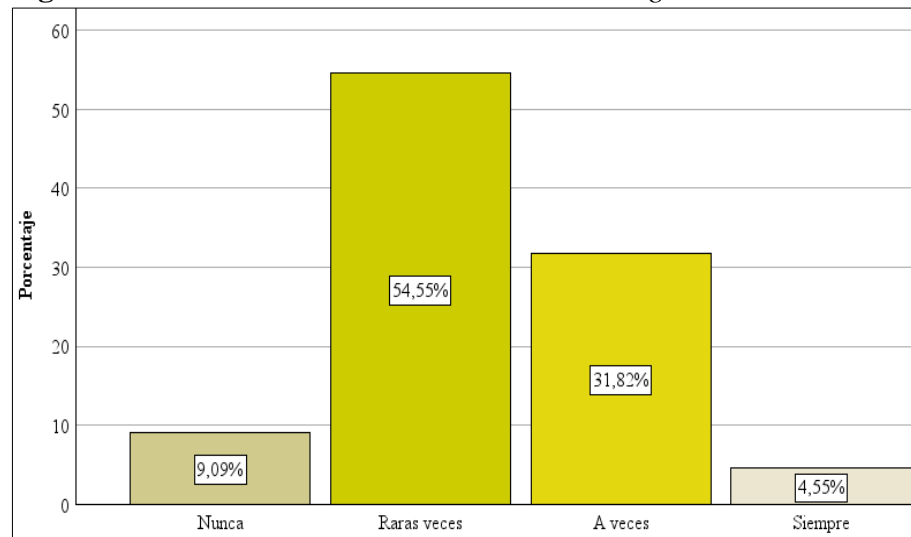
Pregunta 18. Las actividades que deben cumplir, van de acuerdo a su cargo laboral.

Tabla 25: *Las actividades van de acuerdo al cargo laboral*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 20: *Las actividades van de acuerdo al cargo laboral*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 54,55% respondieron que raras veces las actividades que deben de cumplir van de acuerdo al cargo laboral, mientras que el 31,82% menciona que a veces, el 9,09% nunca y solo el 4,55% comenta que siempre, es de vital importancia que las actividades asignadas a los colaboradores vayan de acuerdo porque debe tenerse en cuenta que ese cambio de tareas o funciones encierra un posible conflicto (Moreno, 2022), en relación a los riesgos laborales.

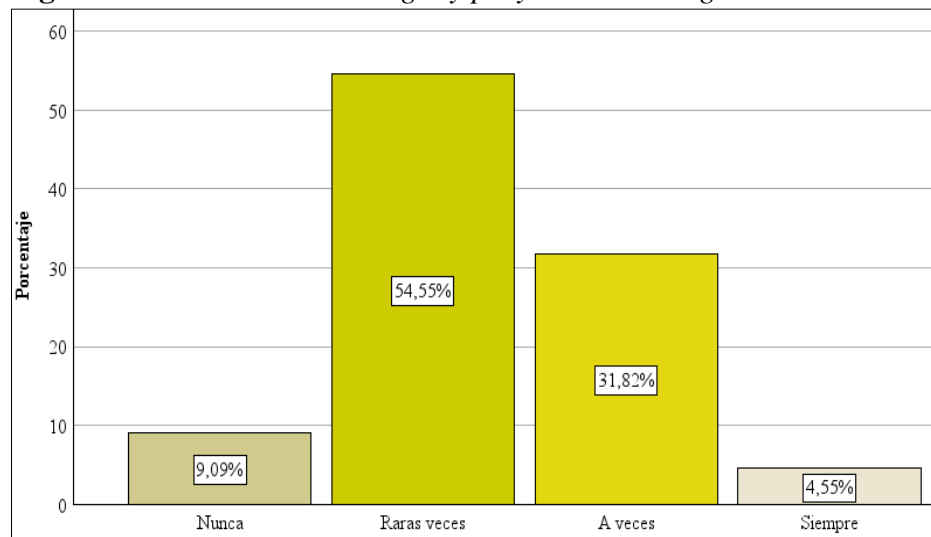
Pregunta 19. ¿ELEPCO S.A. invierte en tecnologías y proyectos relacionados con energías renovables?

Tabla 26: *Invierte en tecnología y proyectos de energía renovables*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 21: *Invierte en tecnología y proyectos de energía renovables*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Según las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 54,55% respondieron que raras veces invierten en tecnologías y proyectos relacionados con energías renovables, el 31,82% a veces, el 9,09 nunca y finalmente el 4,55% indican que siempre lo hacen, para (Nabalía, 2022), las energías renovables son cada vez una mejor inversión, ofreciendo más rentabilidad energética que cualquier otra.

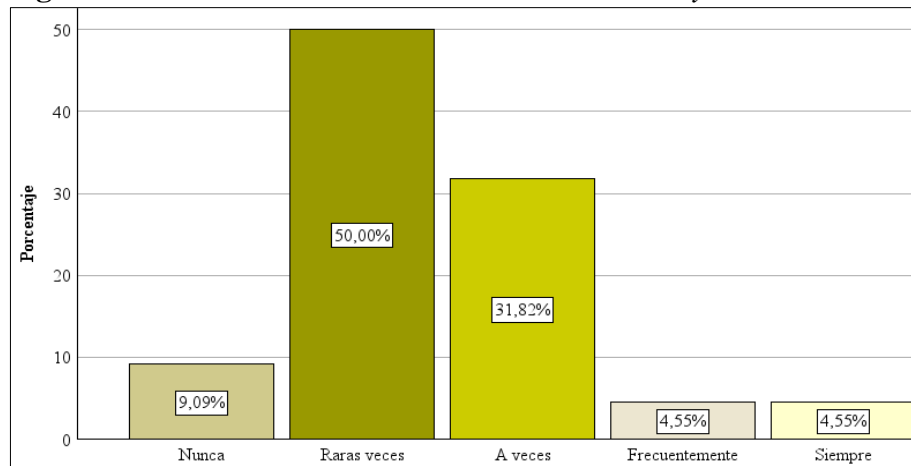
Pregunta 20. El personal de servicio al cliente demuestra amabilidad y cortesía.

Tabla 27: Servicio al cliente demuestra amabilidad y cortesía

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	11	50,00%	50,00%	59,09
A veces	7	31,82%	31,82%	90,91
Frecuentemente	1	4,55%	4,55%	95,46
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 22: Servicio al cliente demuestra amabilidad y cortesía



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

Acorde a las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 50% respondieron que raras veces personal de servicio al cliente demuestra amabilidad y cortesía, el 31,82% a veces mientras que el 9,09% nunca, el 4,55% indica que frecuentemente y por último el 4.55% mencionan que siempre, al cliente se le debe atender con la misma amabilidad y cortesía que él nos muestra, pero sin transmitirle exagerada confianza y procurando marcar una pequeña barrera entre ambos para dar como resultado indica (Flórez, 2022) ,excelente atención al cliente.

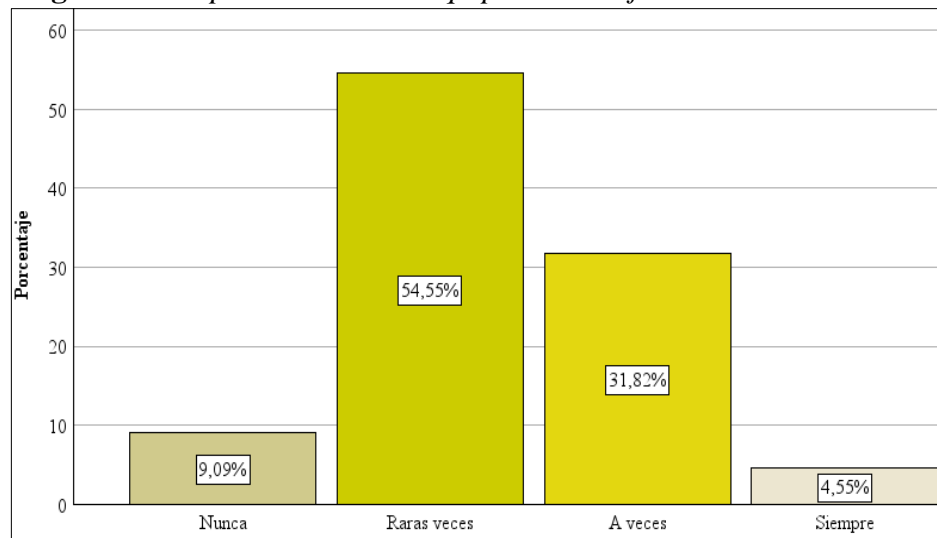
Pregunta 21. Recibe capacitación en su campo de trabajo.

Tabla 28: Capacitaciones del equipo de trabajo

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 23: Capacitaciones del equipo de trabajo



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

En las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, el 54,55% responden que raras veces reciben capacitación en su campo de trabajo, mientras que el 31,82% menciona que a veces, el 9.09% que nunca y finalmente el 4,55% que siempre reciben a esto indican los trabajadores que sería adecuado recibir porque es un aporte positivo tanto a ellos como para mejorar y crecer en la institución.

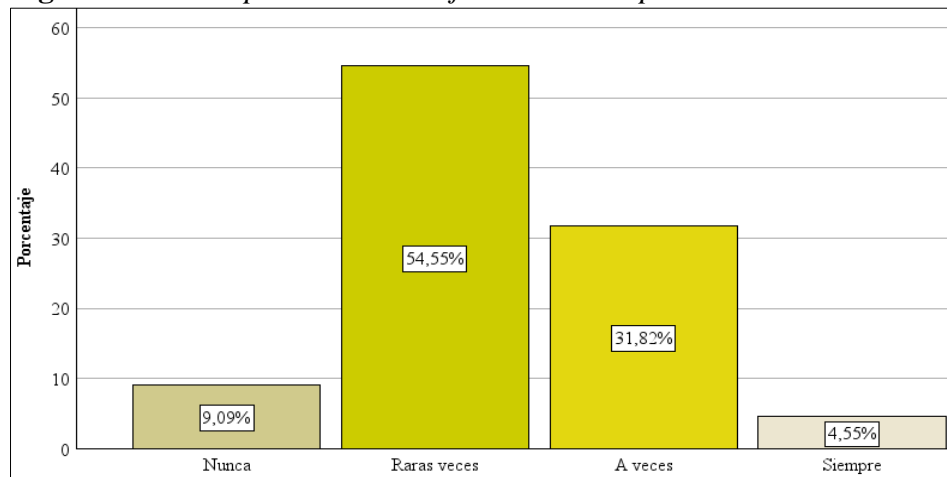
Pregunta 22. La capacitación que recibe le ayuda a mejorar su desempeño laboral.

Tabla 29: *Las capacitaciones mejoran el desempeño laboral*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	9,09%	9,09%	9,09
Raras veces	12	54,55%	54,55%	63,64
A veces	7	31,82%	31,82%	94,72
Frecuentemente	0	0,00%	0,00%	94,72
Siempre	1	4,55%	4,55%	100
Total	22	100%	100%	

Elaborado por: Autora

Figura 24: *Las capacitaciones mejoran el desempeño laboral*



Elaborado por: Autora

Análisis e interpretación

En las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, indican que el 54,55% raras veces las capacitaciones le ayuda al desempeño laboral esto debido a que no las reciben constantemente, el 31,82% menciona que a veces, el 9,09% nunca y finalmente 4,55% que siempre ayudan las pocas capacitaciones que han recibido, Puede lograr que los empleados adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus trabajos según dígito del sistema de numeración binario (UBITS, 2023) de manera más eficiente y efectiva.

11.2.1. Análisis de los resultados de la encuesta a los colaboradores de ELEPCO S.A.

Uno de los principales problemas que tiene una organización en la actualidad es no poder ajustarse a la problemática y a la evolución tecnológica que existe en el mundo, el no poder adaptarse implica que los productos y servicios que oferta la organización no van a tener la aceptación de sus clientes internos y externos, es por este motivo que se han desarrollado procedimientos, sistemas y aplicaciones que aportan un valor agregado a los productos y servicios que genera la organización. Uno de los primeros pasos a ejecutar es conocer el estado inicial de la organización, para este fin se ejecutó una encuesta donde se va a apreciar cuales son los pro y contras que se encuentran en ELEPCO S.A.

En una visión general ELEPCO S.A, internamente es una organización que maneja procesos internos y los funcionarios los conocen y los ejecutan; es una organización que dentro de las limitaciones que puede tener han invertido en activos tecnológicos que han permitido desarrollar y mejorar ciertos procesos, y se evidencia en varias de las respuestas a las preguntas planteadas; es decir que están encaminados a aplicar una mejora continua y evolucionar de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas para mejorar la calidad de servicio a sus clientes.

Así como existe factores positivos que se evidencian en las repuestas, aunque no son actividades o procesos que se ejecutan un siempre, tienen una frecuencia media en su aplicación, pero también existen puntos que se evidencian respuestas que su aplicación es muy baja, entre los que se destacan la falta de evaluación de los procesos y de sus productos a sus clientes, esta falta de comunicación es una falencia que no permite aplicar una mejora y poder corregir las falencias o debilidades que presenten los funcionarios en el desarrollo de sus actividades y productos finales en sus respectivos procesos.

Con un promedio del cincuenta por ciento se puede indicar que la mitad de los funcionarios no tienen un completo conocimiento sobre todas las funciones y responsabilidades que tienen en su puesto de trabajo, al tener esta falencia existe problemas asociados que involucran a toda la organización, como por ejemplo no tener áreas de apoyo que permitan el desarrollo de todas las actividades, es probable que dentro de la estructura de la organización exista esta área, pero por el desconocimiento de las funciones puede que no se esté brindando el soporte que se requiere.

10.2.2. Análisis FODA de ELEPCO S.A.

Tabla 30: Análisis FODA de ELEPCO S.A.

		Fortalezas		Debilidades	
		1	2	3	4
		1	Concesión exclusiva para la distribución y comercialización de la energía eléctrica en Cotopaxi.	1	Estructura orgánica funcional, procedimientos, reglamentos y manuales de proceso desactualizados o inexistentes
		2	Infraestructura eléctrica funcional y con amplia cobertura para el suministro de energía.	2	Inequidad en la carga laboral y relación remunerativa
		3	Autonomía en el manejo de los recursos del presupuesto institucional.	3	Deficiencia en la gestión comercial.
		4	Centro de servicio y atención al cliente en toda el área de concesión.	4	Infraestructura y espacio físico anti funcional en oficinas y agencias.
		5	Recurso humano capacitado con experiencia y disciplina en el cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional.	5	No se cuenta con herramientas de gestión para el control y manejo gerencial
				6	Sistemas eléctricos parcialmente automatizados.
				7	Baja implementación e innovación en tecnologías de la información y comunicación.
Oportunidades		1-Estrategias FO		2-Estrategias DO	
1	Incorporación de nuevos polos de desarrollo industrial y productivo que incrementan la demanda de energía eléctrica.	FO1	Incorporar los nuevos polos de desarrollo industrial y productivo, utilizando la infraestructura eléctrica; alineado a las políticas de estado que impulsan el desarrollo productivo (F2, O1, O2).	DO1	Implementar sistemas de gestión para el control y manejo empresarial aprovechando el acceso a nuevas tecnologías y herramientas tecnológicas TICs, que permitan mejorar la gestión comercial y la imagen institucional (D3, D5, O4, O5).
2	Políticas de estado que impulsan el desarrollo productivo y social que requiere el apoyo del sector eléctrico .	FO2	Reforzar y modernizar la infraestructura eléctrica con la aplicación de nuevas tecnologías y TICs, aprovechando la experiencia y capacidades del recurso humano disponible (F2, F5, O4).	DO2	Impulsar la actualización de la estructura orgánica funcional, reglamentos y manuales de procesos y su aplicación, para consolidar la imagen institucional ante la comunidad (D1, O5).
3	Acceso a financiamiento externos para la ejecución de proyectos empresariales.			DO3	Implementar la actualización de reglamentos y manuales de procesos que permitan contar con una nueva estructura orgánica funcional que repercuta en la consolidación de la imagen institucional ante la comunidad (D1, O5).
4	Acceso a nuevas tecnologías y herramientas tecnológicas TICs.	FO3	Mejorar la imagen institucional, brindando una atención personalizada en todos los centros de servicio y atención al cliente (F4, O5).	DO4	Mejorar los sitios de trabajo en oficinas y agencias para afianzar la relación con el cliente y consolidar una imagen empresarial saludable. (D4, O5).
5	Imagen institucional por consolidar ante la comunidad.	FO4	Obtener financiamientos externos para la ejecución de proyectos empresariales utilizando la autonomía en el manejo de los recursos del Presupuesto Institucional (F3, O3).	D5	Continuar con el programa de automatización del sistema eléctrico, accediendo a las nuevas tecnologías informáticas de monitoreo y control. (D6, O4).
Amenazas		3-Estrategias FA		4-Estrategias DA	
1	Eventual erupción del volcán de Cotopaxi.	FA1	Reconfigurar el sistema eléctrico para garantizar la continuidad del suministro de electricidad, ante una eventual erupción del volcán Cotopaxi y la acción de factores exógenos; aprovechando la autonomía financiera y el recurso humano capacitado (F3, F5, A4, A1).	DA1	Mejorar la gestión comercial logrando contar con un catastro actualizado de clientes, mejores índices de recaudación de la facturación, entre otros; para garantizar mayores recursos financieros que permitan superar la falta de transferencias de recursos del estado (D3, A8).
2	Deforestación y pérdida de biodiversidad.				
3	Excivas modificaciones en las regulaciones y procedimientos de contratación pública.				
4	Asentamientos no regularizadas por los GADS, municipales que incumplen normas técnicas, ordenanzas y regulaciones para el uso del suelo	FA2	Exhortar a los GADs Municipales para que efectúen el control del cumplimiento de sus ordenanzas regulatorias de uso de suelos, dentro del área de concesión exclusiva para la distribución y comercialización de la energía eléctrica (F1, A3).	DA2	Cumplir con el plan de modernización y reconfiguración del sistema eléctrico de subtransmisión para garantizar el servicio de energía eléctrica ante un evento eruptivo del volcán Cotopaxi. (D6, A1).
5	Interrupciones del servicio eléctrico por factores exógenos.			DA3	Mejorar la seguridad informática en la infraestructura computacional evitando ataques destructivos por parte de hackers (D7, A7).
6	Conexiones y operaciones de redes eléctricas no autorizadas.				
7	Ataques informáticos destructivos por partes de hackers.	FA3	Prever los recursos financieros que permitan cubrir las obligaciones sin dependencia de transferencias provenientes del estado (F3, A8).	DA4	Actualizar los procesos administrativos para enfrentar excesivas modificaciones en las regulaciones de los procedimientos de contratación pública (D1, A2).

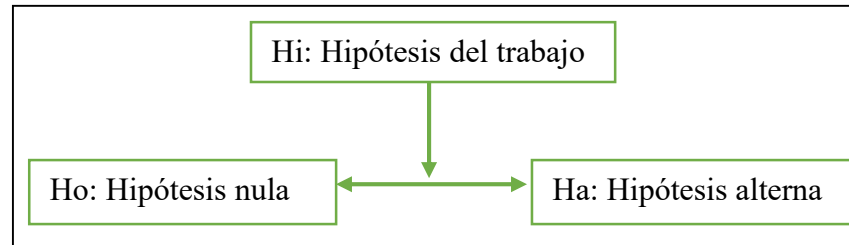
Fuente: (ELEPCO S.A., 2022)

Adaptado por: Autora

12. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

12.1. Planteamiento de la hipótesis

Figura 25: *Hipótesis*



Elaborado por: Autora

12.2. Hipótesis del trabajo

Hi: La gestión de procesos impacta con el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná.

12.2.1. Hipótesis nula

Ho: La gestión de procesos no impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná.

12.2.2. Hipótesis alterna

Ha: La gestión de procesos impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná.

12.3. Nivel de significación

Para comprobar la hipótesis planteada se escoge un nivel de significación del $\alpha = 0,01$ considerando que entre menor sea el nivel de significancia la investigación será mejor.

12.4. Selección del modelo estadístico (supuesto)

- Análisis de la distribución normal

Tabla 31: Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Proceso estratégico	0,815	22	<,001
Proceso operativo	0,811	22	<,001
Proceso de soporte	0,816	22	<,001
Actividades	0,817	22	<,001
Capacitaciones	0,795	22	<,001

Elaborado por: Autora

Realizado el análisis de la distribución normal, se eligen los resultados arrojados por la prueba de shapiro-wilk, de acuerdo a este supuesto de normalidad es cuando el tamaño de la muestra es igual o menor a 50, Esta prueba utiliza un test de bondad de ajuste para determinar si los datos siguen una distribución normal. Se calcula el estadístico de prueba que se compara con un valor crítico en la tabla de distribución normal (Galindo, 2020), la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, por lo tanto se rechaza Pearson.

- Se acepta Rho de Spearman porque los datos no tienen una distribución normal
- Las variables deben ser métricas u ordinal
- El enfoque del estudio es cuantitativo

Una vez analizado todos estos parámetros se puede observar que se cumple con los supuestos para aplicar el coeficiente de correlación Spearman. Esto es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Éste coeficiente es útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño (menor de 30). Aparte de permite conocer el grado de asociación entre ambas variables (IberoAmericana, 2014), con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias.

12.5. Cálculo del modelo estadístico

Tabla 32: *Modelo estadístico*

		CORRELACIÓN		
			Actividades	Capacitaciones
Rho de Spearman	Proceso estratégico	Coefficiente de correlación	0,925**	0,848**
		Sig. (bilateral)	<,001	<,001
	Proceso operativo	Coefficiente de correlación	0,885**	0,816**
		Sig. (bilateral)	<,001	<,001
	Proceso de soporte	Coefficiente de correlación	0,867**	0,796**
		Sig. (bilateral)	<,001	<,001

Elaborado por: Autora

Una vez aplicado el modelo estadístico Rho de Spearman se observa como primer punto que tienen una correlación positiva perfecta, dado que sometidos a este modelo estadístico los factores del proceso estratégico es más significativo ante la variable actividades, en los siguientes se puede analizar que muestran pequeñas variaciones, pero todas dando como resultado correlaciones positivas.

12.6. Relaciones más significativas

Tabla 33: *Correlaciones significativas*

Variables	Correlaciones	Nivel de significancia	Coefficiente correlacional Spearman	Grado de significancia
Gestión de procesos	Proceso Estratégicos- Actividades	<,001	0,925**	<,001
	Proceso Operativo- Actividades	<,001	0,885**	<,001
Cumplimiento de las actividades	Proceso de Soporte- Actividades	<,001	0,867**	<,001
	Capacitaciones- Proceso Operativo	<,001	0,848**	<,001

Elaborado por: Autora

Dado que el coeficiente de correlación muestra el grado de asociación entre dos variables y estas pueden clasificarse según el tipo de relación el coeficiente el de jerarquías de Spearman, Éste coeficiente es importante cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño (menor de 30). Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman (IberoAmericana, 2014), es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias

Tabla 34: *Coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (IberoAmericana, 2014)

Adaptado por: Autora

12.7. Análisis y discusión del modelo estadístico

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación es importante el análisis de correlación para el cual se empleó Rho de Spearman, para calcular los factores que inciden en las variables de estudio, esto se llevó a cabo a través del programa SPSS versión 29, en el que se obtuvo varios resultados relevantes de los cuales se muestran a continuación.

Relación [1], La variable proceso estratégico se relaciona con actividades un 0,925 significa que existe una correlación positiva perfecta, a lo que significa que el cambio de una variable permite predecir el cambio de otra, con ello las dos variables se mueven en una misma dirección. El proceso estratégico es una herramienta que consiente en obtener un diagnóstico exacto que permita en

función de ello (García et al., 2017), tomar decisiones afines de los objetivos y políticas formuladas en la organización.

Relación [2], La variable proceso operativo se relaciona con actividades un 0,885 significa que existe una correlación positiva muy fuerte, esto se debe porque los puntos se encuentran muy cerca a la recta, el proceso operativo son los pasos y actividades esenciales que una empresa realiza para ejecutar sus actividades comerciales de manera eficiente (Cristofani, 2022) cumplir con sus objetivos planteados.

Relación [3], La variable proceso de soporte incide con actividades un 0,867 significa que existe una correlación positiva muy fuerte, se da cuando los puntos se encuentran muy cerca a la recta, los procesos de apoyo o de soporte, se encuentran aquellos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de todos los departamentos (Alonso, 2023). Como RRHH, Administración, Marketing, Sistemas, Seguridad entre otros.

Relación [4], La variable capacitaciones con proceso operativo se relaciona un 0,848 significa que existe una correlación positiva muy fuerte, esto ocurre cuando los puntos se encuentran muy cerca a la recta las capacitaciones dentro de una organización permiten a los empleados desarrollar nuevas destrezas y mejorar las habilidades existentes. Esto ayuda a mejorar su desempeño profesional, y también les facilita una sensación de logro y motivación.

Finalmente, en la Tabla 30 se muestra la correlación existente entre las dos variables principales del proyecto de investigación que son la gestión del proceso frente a el cumplimiento de las actividades dando como resultado 0,909 que significa que es una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 35: *Correlación de Gestión de procesos y cumplimiento de actividades*

	Cumplimiento de actividades	
Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	0,909**
	Sig. (bilateral)	<,001

Elaborado por: Autora

12.8. Regla de decisión

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman se puede dar desde -1,00 hasta +1,00, y va interpretando de la siguiente manera los valores cercanos a +1,0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, indica que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1,00 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Y cabe recalcar que cuando el valor es 0,00, (IberoAmericana, 2014), no hay correlación como lo muestra la siguiente tabla 29.

12.9. Criterios de interpretación del modelo Spearman

Si el valor obtenido es mayor a 0,01 se acepta hipótesis nula si es menor se la rechaza y se acepta H_a : Hipótesis alternativa. Se puede observar en la (Tabla 26), que el nivel de significancia es $<,001$ menor a 0,01 De acuerdo (Galindo, 2020). Dándose esto en la investigación se debe rechazar la hipótesis nula y se aceptar Hipótesis alterna.

12.10. Decisión final

Según los datos obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics, se examina los datos en relación a las variables gestión de procesos (Proceso estratégico, Proceso operativo y Proceso de soporte) frente a cumplimiento de actividades (Actividades y capacitaciones) se comprueba que existe una relación entre dichas variables, como se lo muestra en (Tabla 28) donde se puede observar las Coeficiente correlacional Spearman, dando como resultados una correlación positiva perfecta y las otras correlaciones positivas muy fuertes y siendo el nivel de significancia es $<,001$, menor a 0,01 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alterna que es: La gestión de procesos impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná.

13. IMPACTOS

Los impactos de la investigación GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ELEPCO S.A DEL CANTÓN LA MANÁ, son los siguientes:

13.1. TÉCNICO

En el desarrollo de la investigación se empleó conceptos matemáticos y estadísticos para ello se aplicó Alfa Cronbach a través del software SPSS versión 29, y así se determinó la confiabilidad de las preguntas desarrolladas a través del instrumento que se utilizó para los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A, se puede observar en la (Tabla 3) que el resultado fue de 0,998 muy cercano a 1 indicando que el instrumento es confiable y por ello se lo aplicó para analizar las variables planteadas como son Gestión de procesos y cumplimiento de las actividades.

13.2. SOCIAL

La investigación está dirigida a los mandos gerenciales de la organización ELEPCO SA, del cantón La Maná siendo de gran relevancia para llevar a cabo una gestión interna adecuada y que se cumplan las actividades de manera ordenada y simplificada beneficiándose tanto colaboradores como los clientes de dicha institución, ya que al poseer una mejor calidad en el servicio se evitara conflictos a futuro.

13.3. ECONÓMICO

El impacto económico que genera esta investigación en relación a las variables de la gestión de proceso dentro de la organización, permite que los procedimientos tengan un valor agregado y se pueda optimizar los recursos dentro de la empresa permitiendo tener un enfoque de desarrollo e innovaciones, Esto se traduce en ahorros significativos a largo plazo, mayores ingresos y un mejor cumplimiento de las actividades. En última instancia, una gestión efectiva de procesos impulsa el crecimiento y la rentabilidad de la empresa..

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

Después del desarrollo de la presente investigación se pudo concluir las siguientes instancias:

Mediante un análisis de observación y exhaustivo, se pudo detectar áreas de congestión y se las corrobora con la entrevista realizada al presidente se afirmó que la empresa ELEPCO S.A. al no contar con una gestión de procesos, no se identifican o se eliminan a tiempo los cuellos de botellas, la organización puede mejorar significativamente la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, pero para ello se necesita de un proceso de gestión estructurado, debido a que proporciona una base sólida, para la toma de decisiones de una manera informada, permitiendo a la empresa desarrollarse de una mejor manera y alcanzando las metas planteadas a largo plazo.

Por medio de la encuesta nos permite determinar de manera cualitativa, que los funcionarios de la empresa ELEPCO S.A no aplican un sistema de gestión de procesos, esta variable se observa desde la pregunta 8 – 20, con una frecuencia de raras veces del 50% del personal, es decir que la mitad de los funcionarios no conocen o no aplican los pocos procedimientos que tienen en base a las afirmaciones que nos brindó la entrevista con el presidente de ELEPCO S.A. en base a lo indicado en los puntos anteriores se determinó, si los funcionarios cumplen o no sus actividades en base a un sistema de gestión de procesos, a través de una investigación bibliográfica, de campo, de nivel o de alcance mediante gestión cuidadosa y adecuada; y al finalizar este trabajo se concluye que los directivos no están exigiendo al personal involucrado asuma el compromiso de trabajar y llevar a cabo sus actividades de una manera eficiente y eficaz.

Dentro presente proyecto se puede indicar que la relación entre las variables gestión de procesos (Proceso estratégico, Proceso operativo y Proceso de soporte) frente a cumplimiento de actividades (Actividades y capacitaciones), comprobado mediante el uso del Coeficiente correlacional Rho de Spearman, dando como resultados 0,909 entre las variables principales y siendo el nivel de significancia $<0,001$, menor a 0,01 por lo tanto se comprueba la hipótesis planteada en la investigación que es: La gestión de procesos impacta en el cumplimiento de las actividades de la empresa ELEPCO S.A del cantón La Maná.

14.2. Recomendaciones

Una vez concluida la presente investigación y en base a lo expresado textualmente referente a la gestión de procesos y cumplimiento de las actividades se recomienda:

Utilizar nuevas herramientas tecnológicas que existen dentro del mercado laboral como software de RRHH, seguimiento de procesos y plataformas de análisis de datos puede facilitar la identificación de cuellos de botella, automatizar tareas rutinarias y proporcionar información en tiempo real. La incorporación de tecnologías avanzadas va permitir a los directivos de la empresa ELEPCO S.A. evaluar el desempeño de las actividades que tienen los colaboradores, para así identificar a tiempo las problemáticas de ciertas áreas y dar una solución óptima en beneficio de la organización.

Llevar a cabo capacitación y participación de los empleados de la empresa ELEPCO S.A. de una manera frecuente, porque es un elemento necesario y de suma importancia en los nuevos procesos para alcanzar mayor productividad y de una creciente satisfacción de los clientes. Empleados bien capacitados son fundamentales para mantener altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia en la prestación de servicios eléctricos. Además, la formación contribuye a una cultura organizacional más innovadora y adaptativa, lo que es esencial en un entorno empresarial dinámico y tecnológicamente avanzado.

La gestión de procesos también se preocupa por la atención de los clientes para brindar un excelente servicio y experiencia, por ello es recomendable ejecutar encuestas sobre la satisfacción de los clientes de la empresa ELEPCO S.A. La Maná, para comprender necesidades de este importante servicio en este cantón. Esto brindará información sobre los problemas existentes en la empresa eléctrica, desde el punto de vista de los clientes, para así identificar aquellas características del servicio que necesite ser mejorado. Dar un mejor manejo de los recursos tanto humano, materiales, técnicos y financieros, con el objetivo de llegar a resultados mejores y actualizados, son fundamentales dentro de las organizaciones de hoy en día, porque se evidencia si se está logrando las metas planteadas a través de la medición de los indicadores de gestión .

15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 36: *Cronograma de actividades para titulación*

TIEMPO ACTIVIDADES DESARROLLADAS	2023																2023												2024											
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema de proyecto de titulación			■																																					
Planteamiento del problema			■																																					
Elaboración de la información general			■																																					
Diseño de la descripción del proyecto			■																																					
Revisión del proyecto				■																																				
Planteamiento de los objetivos				■																																				
Recopilación de la información teórica				■	■																																			
Elaboración de antecedentes investigativos				■	■	■																																		
Revisión del proyecto					■	■																																		
Planteamiento de preguntas científicas								■																																
Metodología y tipos de investigación								■																																
Elaboración del instrumento								■	■																															
Revisión del instrumento								■	■																															
Elaboración de cronograma de actividades															■																									
Realización de presupuesto de titulación I															■																									
Revisión y Aprobación del Instrumento															■	■																								
Recolección de datos																■	■																							
Revisión de proyecto de titulación I																■	■																							
Ingreso de datos al software SPSS 29, tabulación de datos																								■	■															
Análisis e interpretación de los datos																																								
Revisión de tabulación y análisis e interpretación de los datos																																								
Realización de la comprobación de hipótesis																																								
Aplicación del modelo estadístico en el software SPSS 29																																								
Planteamiento de las conclusiones y recomendaciones																																								
Elaboración de cronograma de Titulación II																																								
Designación del tribunal																																								
Pre defensa del proyecto Titulación II																																								
Revisión y correcciones del proyecto Titulación II																																								
Defensa final del proyecto de Titulación II																																								
Entrega de informe final																																								

Elaborado por: Autora

16. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS

Tabla 37: *Presupuesto para la elaboración de proyecto*

Cantidad	Detalles	Valor U.	Valor T.
Recursos humanos			
1	Investigadoras	\$100,00	\$100,00
Recursos tecnológicos			
2	Computadoras	Existente	
	Plan de Internet	\$20,00	\$20,00
Materiales y suministros			
2	cuadernos	\$2,00	\$4,00
1	Perforadora	\$4,00	\$4,00
1	Cajas de Esferos	\$9,60	\$9,60
1	Grapadoras	\$6,00	\$6,00
4	Lápices	\$0,25	\$1,00
4	Carpetas	\$0,40	\$1,60
3	Borradores	\$0,15	\$0,45
100	Copias	\$0,03	\$3,00
100	Impresiones	\$0,03	\$3,00
Subtotales			\$32,65
Gastos varios			
10	Gastos de Alimentación	\$2,50	\$25,00
5	Gastos de transporte	\$1,00	\$5,00
1	Anillado	\$3,00	\$3,00
	Gastos sustentación Titulación	\$80,00	\$80,00
Subtotales			\$110,00
Imprevistos 10%			
TOTAL			265.65

Elaborado por: Autora

17. BIBLIOGRAFÍA

Artículos de revista

- Asencio, L., Caiche, W., y Medina, V. (2017). El diagnóstico organizacional, contextualizado en los negocios fabriles. INNOVA, 11.
- Buenning, M. (2023). ¿Qué es la gestión del cumplimiento? Definición e importancia. NinjaOne, 5.
- Fuentes, D. (Enero de 2014). Sistema de Información Científica Redalyc. Redalyc. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc:
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- IberoAmericana. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. IberoAmericana, 8.

Libros

- Alles, M. (2019). Formación, Capacitación, Desarrollo - Volumen 1. Ediciones Granica.
 doi:9789878358055
- Argüelles, J. L. (2021). Proyectos seis sigma. Reverte. doi:9788429193251
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2018). Fundamentos de marketing. Mexico: PEARSON. Obtenido de <https://libreriasanchez.ec/producto/fundamentos-de-marketing/>
- Arenal, C. (2022). Planificación y apertura de un pequeño comercio. Editorial Tutor Formación.
 doi:9788419189028
- Axelos Limited. (2019). ITIL® Foundation, ITIL 4 Edition. TSO (The Stationery Office).
 doi:978011331607
- Benedict, T., Kirchmer, M., Scarsig, M., Frantz, P., Saxena, R., Morris, D., & Hilty, J. (2019). BPM CBOOK Version 4.0: Guide to the Business Process Management Common Body Of Knowledge. Independently published . doi:978-1704809342
- Bilbao, J. L., y Escobar, P. H. (2020). INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR.
 Lulu.com. doi:9781678103903
- Blanco, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. S. L. Innovación y Cualificación. doi:9788491987246
- Byron, P. (2023). Herramientas De Calidad Y Gestión De Procesos. Clube de Autores. Obtenido de

- https://www.google.com.ec/books/edition/Herramientas_De_Calidad_Y_Gesti%C3%B3n_De_Pr/7lfoEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Caballero, P. (2016). Negociación y contratación internacional. COMM0110. IC Editorial.
doi:9788416067633
- Cameron, E., y Green, M. (2015). Making Sense of Change Management. Kogan Page, Limited.
doi:9780749479138
- Campomanes, E. (2015). Ética Empresarial. Universitaria Ramón Areces. doi:9788480046695
- Carl, M. (2019). ¡SOS! Me han hecho jefe. Madrid: Universitaria Ramón Areces.
doi:9788499613192
- Davenport, T. H., & Short, J. E. (2015). The New Industrial Engineering. Creative Media Partners, LLC. doi:9781296030308
- Dumas, M., LaRosa, M., & Jan Mendling, H. A. (2018). Fundamentals of Business Process Management. Springer Berlin Heidelberg. doi:9783662565094
- Fernández, E., y Ramírez, M. (2021). Fundamentos para la toma de decisiones estratégicas de la empresa. doi:978843684381
- Flores, R. E. (2018). Investigación y educación. doi:9789585416390
- Flores, R. M. (2015). Fundamentos de la metodolog'ía de la Investigación. Lulu Press, Incorporated. doi:9781329447127
- Flórez, J. (2022). Como crear cultura estrategica de la calidad del servicio al cliente. Bogotá: ADIEC. Asoc. Docentes Investigadores & Emprendedores del Caribe.
- Garcia, G., y Murillo, M. (2013). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Lemoine; 1er edición.
- Figueroa, G., Paladines, J., Morán, J., Caicedo, C., & Romero, M. (2017). MODELO DE PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS PARA LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN . 3Ciencias. doi:9788494668456
- Galindo, H. (2020). Estadística para no Estadístico. Área de innovación y Desarrollo, S.L.
doi:978-84-121459-3-9
- González, F. (2017). Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud. Editorial El Manual Moderno. doi:9786074486407
- González, H. D. (2016). Metodología de la investigación – 5ta edición. Ecoe Ediciones.
doi:9789587713466

- González, J., y Rodríguez, M. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. Colombia. doi:9788490522707
- Himmelblau, D. M., y Bischoff, K. B. (2021). Análisis y simulación de procesos. doi:9788429191776
- Huerta, D. S. (2020). ANÁLISIS FODA O DAFO. Bubok Publishing. doi:9788468552859
- Instituto Andaluz . (2016). Guía para una gestión basada en Procesos. Imprenta Berekintza.
- Ladrón, M. (2019). valuación del proceso de enseñanza-aprendizaje en formación profesional para el empleo. MILLAN: Tutor Formación. doi:9788417943257
- Lara, H. (2023). Transformando equipos. Letrame Grupo Editorial. doi:9788411810913
- Monsalve, G. P. (2019). Programación y control para sistemas productivos y de servicios. doi:9789585414815
- Peinado, H. S., y Sánchez, J. H. (2021). Manual de Gestión y Administración Educativa. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio .
- Pereyra, L. E. (2020). Metodología de la investigación. Klik. doi:9786078682225
- Pérez, E. (2021). Dirección de empresas. Universitaria Ramón Areces. doi:9788499613970
- Potter, P., Stockert, P., Perry, A., y Hall, A. (2019). Fundamentos de enfermería. España: Elsevier Health Sciences. doi:9788491135890
- Quezada, N. L. (2021). Metodología de la investigación. Marcombo. doi:9788426733047
- Repetto, M. (2021). Construyendo foco. Buenos aires: Archidocs LLC. doi:9781643601144
- Rilo, C. (2015). Procesos de gestión de calidad en Hotelería y Turismo . España: ELEARNING S.L.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2017). Management. (P. Education, Ed.) doi:9780134527604
- Rubio, P. (2018). Introducción a La Gestión Empresarial. INSTITUTO EUROPEO DE GESTION EMPRESARIAL. doi:84-689-7602-4
- Salazar, C. A., Galvis, O. D., & Soto, E. M. (2014). Control y evaluación de la gestión organizacional. Alpha Editorial. doi:9786076222560
- Salvatierra, A. M. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información. doi:9798607179458
- Sánchez, J., y Blanco, T. P. (2017). Nuevas tendencias en comunicación estratégica. ESIC Editorial. doi:9788417513030

Soriano, J. C. (2018). *Mentalidad de empresario*. Mestas Ediciones.

Thompson, A. A., Gamble, J. E., Janes, A., Peteraf, M. A., Sutton, C., & III, A. J. (2018).

Administración estratégica: teoría y casos. (M.-H. Interamericana, Ed.)

doi:9781456261597

Uribe, J. (2021). *Fundamentos de control estadístico de procesos para gestores y administradores tecnológicos*. Instituto Tecnológico Metropolitano – ITM. doi:9789585122345

Zarzar, C. (2015). *Métodos y Pensamiento Crítico 1*. Larousse.

Zeithaml, A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education. doi:9780077169329

Sitios web

Alonso, C. (27 de Septiembre de 2023). Globalsuite. Obtenido de Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora?: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/#:~:text=Por%20%C3%BAltimo%2C%20como%20procesos%20de,%2C%20Sis temas%2C%20Seguridad%20y%20Compliance>.

Bruno, E. (20 de Octubre de 2018). rockconten. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>

Cabezas, J. (Abril de 2014). Universidad Técnica de Ambato . Obtenido de [file:///D:/INFORMACION/DESCARGAS/Tesis_t883id%20\(1\).pdf](file:///D:/INFORMACION/DESCARGAS/Tesis_t883id%20(1).pdf)

Cabrera, M. (12 de Septiembre de 2019). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13653/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-540.pdf>

Cetys. (30 de Diciembre de 2020). CETYS EDUCACIÓN CONTINUA. Obtenido de <https://www.cetys.mx/educon/seguimiento-y-control-de-la-estrategia-empresarial/>

Cortes, D. (22 de Diciembre de 2023). Universidad CESUMA. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/importancia-del-control-de-calidad-de-los-productos.html#:~:text=Los%20productos%20de%20mala%20calidad,como%20devoluciones%2C%20reparaciones%20y%20garant%C3%ADAs>.

Cristofani, F. (03 de Febrero de 2022). Ingeniería Industrial.com. Obtenido de <https://deingenieriaindustrial.com/administracion-operaciones/procesos->

CONCEPTOS-GENERALES-SOBRE-ENFOQUE-DE-PROCESOS-DE-NEGOCIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montes Salazar, C. A. (2014). Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=d7F1EAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Moreno, F. (28 de 10 de 2022). Asignación de funciones diferentes al cargo. Obtenido de

<https://www.gerencie.com/se-le-pueden-asignar-al-trabajador-funciones-distintas-de-las-establecidas-para-el-cargo-en-el-manual-de-funciones.html>

Nabalia. (5 de Abril de 2022). Rentabilidad energética: por qué invertir en energías renovables.

Obtenido de [https://nabaliaenergia.com/blog/rentabilidad-energetica-por-que-invertir-en-energias-](https://nabaliaenergia.com/blog/rentabilidad-energetica-por-que-invertir-en-energias-renovables/#:~:text=Las%20energ%C3%ADas%20renovables%20son%20cada,la%20mejor%20oportunidad%20para%20invertir.)

[renovables/#:~:text=Las%20energ%C3%ADas%20renovables%20son%20cada,la%20mejor%20oportunidad%20para%20invertir.](https://nabaliaenergia.com/blog/rentabilidad-energetica-por-que-invertir-en-energias-renovables/#:~:text=Las%20energ%C3%ADas%20renovables%20son%20cada,la%20mejor%20oportunidad%20para%20invertir.)

Safety. (10 de Noviembre de 2023). SafetyCulture . Obtenido de

<https://safetyculture.com/es/temas/medidas-correctivas/accion-correctiva-y-preventiva/>

SYDLE. (02 de Febrero de 2023). Gestión de procesos. Obtenido de

<https://www.sydle.com/es/blog/oficina-de-procesos-6025926bcd393e428e8a0636>

PDYOT. (2021). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

PROVINCIAL . Obtenido de <https://cotopaxi.gob.ec/index.php/s-i-l/ciudadano/ancho-y-derecho-de-via/item/86-gestion-por-procesos>

Pérez, A. (26 de Abril de 2021). OBS Business School. Obtenido de

<https://www.obsbusiness.school/blog/analisis-externo-de-una-empresa-formas-de-plantearlo>

Riera, F. (10 de Junio de 2018). PROCESO, ACTIVIDADES Y TAREAS. Obtenido de

<https://gerencia-logistica.blogspot.com/2016/03/proceso-actividades-y-tareas.html>

UBITS. (12 de Mayo de 2023). ¿Qué es la capacitación empresarial? Obtenido de

<https://www.ubits.com/contenidos/que-es-capacitacion-corporativa>

USAID. (01 de Julio de 2020). Agencia de los Estados Unidos para. Obtenido de

https://www.mopc.gov.py/application/files/7915/4030/2772/GUIA_PRACTICA_GESTION_POR_PROCESOS.pdf

Zaldumbide, O. (FEBRERO de 2019). ESPE. Obtenido de <http://geol.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/7art3.pdf>

Zambelli, R. (19 de Marzo de 2021). checklist. Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/gestion-de-procesos/>

Repositorio

Ayala, G. M. (2017). UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0c77c0f3-c7e2-4500-9ecb-7e9e5f38704b/content>

Cardoza, T. (Julio de 2020). Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/84eb2e34-ed1f-4b46-ac79-fc4a400d26a8/content>