



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA
E INDUSTRIAL
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Tema:

**GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COMPAÑÍA DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO SOFTSIERRA S.A.**

Trabajo de titulación modalidad Proyecto de Investigación, presentado previo a la
obtención del título de Ingeniero Industrial

ÁREA: Producción y operaciones

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Diseño, materiales y producción.

AUTOR: Paredes Mejía Andrés Estanislao

TUTOR: Ing. Edith Elena Tubón Núñez, Mg.

Ambato - Ecuador

febrero – 2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del trabajo de titulación con el tema: GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COMPAÑÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO SOFTSIERRA S.A., desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por el señor Paredes Mejía Andrés Estanislao, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, me permito indicar que el estudiante ha sido tutorado durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 17 del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato y el numeral 6.3 del instructivo del reglamento referido.

Ambato, febrero 2024.

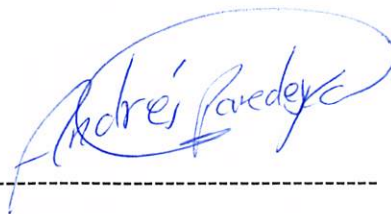
Ing. Edith Elena Tubón Núñez, Mg.

TUTOR

AUTORÍA

El presente trabajo titulación con el tema: GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COMPAÑÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO SOFTSIERRA S.A. es absolutamente original, auténtico y personal y ha observado los preceptos establecidos en la Disposición General Quinta del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato. En tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, febrero 2024.



Andrés Estanislao Paredes Mejía

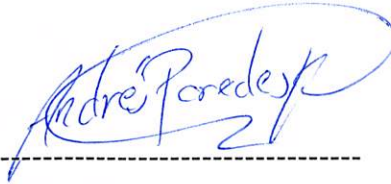
C.C. 1805065362

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que reproduzca total o parcialmente este trabajo de titulación dentro de las regulaciones legales e institucionales correspondientes. Además, cedo todos mis derechos de autor a favor de la institución con el propósito de su difusión pública, por lo tanto, autorizo su publicación en el repositorio virtual institucional como un documento disponible para la lectura y uso con fines académicos e investigativos de acuerdo con la Disposición General Cuarta del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, febrero 2024.



Paredes Mejía Andrés Estanislao

C.C. 180506536-2

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de par calificador del informe final del trabajo titulación presentado por el señor Andrés Estanislao Paredes Mejía, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad Proyecto de Investigación, titulado GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COMPAÑÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO SOFTSIERRA S.A., nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 19 al Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato y al numeral 6.4 del instructivo del reglamento referido. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidente del Tribunal.

Ambato, febrero 2024.

Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. César Rosero Mantilla, Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

Ing. Jaime Ruiz Banda, Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

A mi abuelita Gladys que con su gran corazón que sólo irradia amor hizo posible que cada etapa transcurrida en la que existe sueños, aciertos, desaciertos, ilusiones, desilusiones y hasta en ocasiones el llanto de la desesperación sea superada con un abrazo que relaja, motiva y llena nuevamente de entusiasmo de seguir por este camino de aprendizaje.

A mi Madre Katty que siempre ha estado motivándome a ser mejor y buscar siempre el camino a la excelencia.

Al Dr. Vitaliano Paredes un abuelo que ha sido mi padre y que con la sabiduría que los años le dio, supo poner con su ejemplo el valor de la debida diligencia y tenacidad.

Estas son las tres personas que complementaron este camino y aprendí con ellos que luego del esfuerzo llega la disciplina, con la disciplina la virtud y con la virtud el conocimiento y eso jamás lo olvidaré ya que marcará mis siguientes etapas y será el diagrama del resto de mi vida.

Andrés Paredes Mejía

AGRADECIMIENTO

En primera instancia a Dios que siempre me ha cuidado en mi andar y todos mis pasos los he dado de la mano de Él. Por llenarme de bendiciones y permitirme de gozar de una vida maravillosa.

Agradezco a mi mamá, a mis abuelitos y a toda mi familia por su consejo y apoyo incondicional.

Mi especial agradecimiento a mi Alma Mater y a sus excelentes docentes que han sembrado en mí el conocimiento necesario para mi crecimiento profesional.

A la Ing. Edith Tubón, quien me guio con su experiencia y conocimientos en el desarrollo del proyecto de investigación.

A la confianza que la compañía SOFTSIERRA S.A. depositó en mí al abrirme las puertas para ejecutar el proyecto de investigación.

Andrés Paredes Mejía

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A. PÁGINAS PRELIMINARES	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	1
1.1 Tema de investigación.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Antecedentes investigativos	2
1.3 Fundamentación teórica	6
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo general.....	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA	16
2.1 Materiales	16
2.2 Métodos.....	17
2.2.1 Modalidad de la Investigación	17

2.2.2 Población y Muestra.....	21
2.2.3 Recolección de Información	22
2.2.4 Procesamiento y análisis de datos	22
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	24
3.1.1 Caracterizar las actividades actuales que se ejecutan en la compañía SoftSierra S.A.....	24
3.1.2 Información General de la Compañía	24
3.1.3 Análisis de la entrevista	33
3.1.4 Análisis de las encuestas	33
3.1.5 Caracterización de procesos.....	42
3.1.6 Estandarizar los procesos que se desarrollan en la compañía.....	50
3.1.7 Actividades y diagramas de flujo.....	50
3.1.8 Ficha Técnicas de los indicadores.....	59
3.1.9 Diseñar el manual de procesos y procedimientos en la empresa SOFTSIERRA S.A.....	63
CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	112
4.1 Conclusiones	112
4.2 Recomendaciones.....	113
C. MATERIALES DE REFERENCIA.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Simbología aplicada en gestión por procesos	11
Tabla 2. Materiales.....	16
Tabla 3. Preguntas de investigación.....	18
Tabla 4. Búsqueda de documentos.....	18
Tabla 5. Criterios de inclusión y exclusión de artículos científicos.....	19
Tabla 6. Número de colaboradores por departamento	21
Tabla 7. Productos que ofrece la compañía	28
Tabla 8. Procesos estratégicos.....	29
Tabla 9. Procesos operativos.....	30
Tabla 10. Procesos de apoyo.....	30
Tabla 11. Entrevista Gerente SoftSierra S.A.	33
Tabla 12. Definir si el personal conoce la misión de la compañía.....	34
Tabla 13. Definir si el personal conoce la visión de la compañía.....	35
Tabla 14. Definir si el personal conoce los valores corporativos de la compañía	36
Tabla 15. Definir si el personal conoce las políticas corporativas de la compañía....	37
Tabla 16. Definir si el personal conoce sus funciones y responsabilidades en la compañía.	38
Tabla 17. Definir si se desarrollan estrategias para abordar las oportunidades y amenazas que se presentan a la compañía.....	39
Tabla 18. Definir si existe un manual de procesos y procedimientos en la compañía.	40
Tabla 19. Definir si existe algún método para evaluar los procesos en la compañía.	41
Tabla 20. Caracterización proceso gerencia general.....	42
Tabla 21. Caracterización proceso atención al cliente	43
Tabla 22. Caracterización proceso desarrollo	44
Tabla 23. Caracterización proceso post venta.....	45
Tabla 24. Caracterización proceso soporte	46
Tabla 25. Caracterización proceso implementación	47
Tabla 26. Caracterización proceso Gestión de Talento Humano	48
Tabla 27. Caracterización proceso Gestión Contable	49
Tabla 28. Actividades de Gerencia General.....	50

Tabla 29. Actividades de atención al cliente.....	51
Tabla 30. Actividades de desarrollo de Software.....	52
Tabla 31. Actividades de implementación de software	54
Tabla 32. Actividades de servicio post venta.....	55
Tabla 33. Actividades de soporte de software	56
Tabla 34. Actividades de Gestión de Talento Humano.....	57
Tabla 35. Actividades de gestión contable.....	58
Tabla 36. Ficha de indicadores de gerencia general	60
Tabla 37. Ficha de indicadores de atención al cliente.....	60
Tabla 38. Ficha de indicadores de desarrollo.....	60
Tabla 39. Ficha de indicadores de post venta	61
Tabla 40. Ficha de indicadores de soporte	61
Tabla 41. Ficha de indicadores de implementación.....	62
Tabla 42. Ficha de indicadores de gestión de talento humano.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Mapa de Procesos	13
Figura 2. Diagrama de flujo	14
Figura 3. Resumen de bases bibliográficas	20
Figura 4. Logotipo de la compañía SoftSierra S.A.	24
Figura 5. Organigrama estructural de SoftSierra S.A.	28
Figura 6. Mapa de procesos	32
Figura 7. Gráfico de la pregunta 1	34
Figura 8. Gráfico de la pregunta 2	35
Figura 9. Gráfico de la pregunta 3	36
Figura 10. Gráfico de la pregunta 4	37
Figura 11. Gráfico de la pregunta 5	38
Figura 12. Gráfico de la pregunta 6	39
Figura 13. Gráfico de la pregunta 7	40
Figura 14. Gráfico de la pregunta 8	41
Figura 15. Diagrama de flujo de gerencia general	51
Figura 16. Diagrama de flujo de atención al cliente	52
Figura 17. Diagrama de flujo de desarrollo de software	53
Figura 18. Diagrama de flujo de implementación de software	55
Figura 19. Diagrama de flujo de servicio post venta	56
Figura 20. Diagrama de flujo de soporte de software	57
Figura 21. Diagrama de flujo de gestión de talento humano	58
Figura 22. Diagrama de flujo de gestión contable	59

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión por procesos es el comienzo para mejorar el desenvolvimiento de las actividades laborales en el interior de una empresa. Por lo tanto, obtener lineamientos normalizados produce un soporte para conseguir oportunidades de mejora continua en los procesos de la empresa, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y optimizar recursos.

El desarrollo del presente proyecto de investigación presenta una gestión por procesos en la compañía de investigación y desarrollo tecnológico Software de la Sierra S.A., encargada en la comercialización de servicios tecnológicos de gestión empresarial; los problemas principales de la compañía se generan a partir de que se genera desorden y procesos deficientes como consecuencia de la ausencia de documentación, planeación y controles adecuados. Además, no existe un control adecuado de las actividades que se realizan provocando la pérdida de recursos financieros e intangibles, por consiguiente, afecta la satisfacción del cliente. El objetivo principal es disponer de documentación clara y concisa; para lo cual se aplica métodos y herramientas que permita realizar un procedimiento sistematizado, partiendo del análisis de la situación actual de la compañía mediante el levantamiento y elaboración de un mapa de procesos que brinda una visión global y específica de todos los procesos que se ejecuta en la organización para proceder con la estandarización y la elaboración del manual que permita un desenvolvimiento adecuado de los trabajadores en sus tareas.

Es por este motivo que se propone el desarrollo de un manual de procesos y procedimientos con el objetivo que se siga un proceso sistemático y una estructura de información documentada para la compañía, que se empleará como elemento de orientación, consulta, capacitación e inducción del personal.

Palabras clave: Gestión por procesos, compañía de servicios, manual de procesos y procedimientos, estandarización, mejora continua.

ABSTRACT

Process management is the beginning to improve the development of work activities within a company. Therefore, obtaining standardized guidelines produces a support to achieve continuous improvement opportunities in the company's processes, with the purpose of satisfying the customer's needs and optimizing resources.

The development of the present research project presents a management by processes in the company of research and technological development Software de la Sierra S.A., in charge of the commercialization of technological services of business management; the main problems of the company are generated from the fact that disorder and deficient processes are generated as a consequence of the absence of documentation, planning and adequate controls. In addition, there is no adequate control of the activities that are performed, causing the loss of financial and intangible resources, thus affecting customer satisfaction. The main objective is to have clear and concise documentation; for which methods and tools are applied to perform a systematized procedure, starting from the analysis of the current situation of the company through the survey and development of a process map that provides a global and specific vision of all the processes that are executed in the organization to proceed with the standardization and development of the manual that allows a proper development of workers in their tasks.

It is for this reason that the development of a manual of processes and procedures is proposed with the objective of following a systematic process and a documented information structure for the company, which will be used as an element of orientation, consultation, training, and induction of personnel.

Keywords: Process management, service company, process and procedure manual, standardization, continuous improvement.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Tema de investigación

Gestión por procesos en la compañía de investigación y desarrollo tecnológico SOFTSIERRA S.A.

1.1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial una organización es una estructura de gestión que opera dentro del contexto político, social, económico o legal creado para lograr el objetivo; una organización es un sistema de recursos, personas, profesionales, procesos, infraestructura, tecnología y otros elementos que permiten completar la misión. Interacciones e interrelaciones de los elementos anteriores crear un entorno complejo que desafía la gestión y metodologías, herramientas, modelos de gestión, desarrollo de personas y aplicar buenas prácticas que permiten organizar y resolver problemas complejos en la realidad organizacional [1].

En Latinoamérica, la gestión por procesos es una visión completa que involucra a la empresa y su realidad, su importancia radica en el crecimiento de la contribución desde el ámbito productivo hacia otras áreas de la organización, por tal motivo es importante nombrar como afecta si no se emplea de una forma correcta; la disminución de la productividad de la empresa genera demoras en las funciones, la falta de información oportuna provoca fallas de los productos y el descontrol en el cumplimiento de los procesos [2].

La gestión por procesos en Ecuador ha ido ganando importancia en los últimos años, especialmente en el sector público [3]. De acuerdo con las cadenas de procesos que transforman insumos en productos ya no son suficientes e importantes en la era digital porque limitan la complejidad, pero cuando se trata de simplificar lo complejo, no se realiza de una forma adecuada. Los procedimientos burocráticos son complejos, pero pueden reducirse a un simple principio: entrada, proceso y salida; hay muchos de ellos, entrelazados e influenciándose unos a otros. Además, algunas empresas privadas

también han adoptado enfoques de gestión por procesos para mejorar su eficiencia y competitividad [4].

En los datos recolectados en las empresas ecuatorianas, se detectaron necesidades de mejora entre las que se denota principalmente la estandarización de los procesos y la delimitación de funciones, responsabilidades e incluso la ejecución de actividades del servicio, de esta manera las organizaciones buscan generar una guía que permita a las empresas contar con un sistema de gestión por procesos para brindar formalidad en su funcionamiento y mejorar su competitividad en el mercado [5].

La empresa SOFTSIERRA S.A. es una organización, ubicada en la provincia de Tungurahua en el cantón Ambato, involucrada en la Industria de la Informática, cuyo negocio es la innovación orientada al cliente y su capital, el conocimiento. Mediante observación directa se determinó que se ha generado desorden y procesos deficientes, debido a la falta de documentación, planeación y controles adecuados; las actividades que se realizan en la organización no están establecidas y los empleados no poseen la información adecuada con respecto a las actividades que deben desarrollar. Además, existen actividades innecesarias y recurrentes que producen inconformidades dentro del área operativa lo que provoca la pérdida de recursos intangibles como el tiempo y recursos financieros que son importantes para la empresa y, también, la satisfacción del cliente se vea afectada.

1.2 Antecedentes investigativos

Un Sistema de Gestión por Procesos en la línea de producción de cuero de la empresa Ceticuero Curtiduría, se enfocó en los procedimientos operativos en base a la norma internacional SRT – Buenas Prácticas Industria del Cuero; y a los procedimientos obligatorios basados en la norma ISO 9001:2015, para estandarizar y documentar actividades, responsabilidad objetivos de cada uno mediante la utilización de indicadores que midan el rendimiento y funcionalidad de la organización; estos indicadores pueden ser de eficacia, eficiencia y de resultados. La realización de manuales de procedimiento permitió a la empresa mejorar notablemente, al interrelacionar los procesos productivos desde la adquisición y compra de materia prima hasta la venta de producto cuero terminado. Los procedimientos obligatorios permitieron a la empresa prevenir y tomar

acciones preventivas y correctivas frente a los riesgos que el personal interno y externo están expuesto [4].

La gestión por procesos a nivel mundial ha ido creciendo en importancia en las últimas décadas [6]. Muchas empresas han adoptado enfoques como el Business Process Management (BPM) para mejorar sus procesos y aumentar su eficiencia. También existen organizaciones como la ABPMP International que promueven la difusión de la gestión por procesos en diferentes países, la gestión de procesos es una tendencia global que busca mejorar la eficiencia y eficacia de las empresas a través de la aplicación de prácticas y herramientas adecuadas. La metodología de aplicación de la Gestión basada en Procesos se trata de una herramienta de gestión adecuada para el momento actual, constituyéndose con fuerza como una alternativa exitosa para la obtención de resultados cada vez mejores.

En el estudio que se refiere al incremento de la productividad en el área de logística externa y Delivery Services de la empresa urbano Express mediante la metodología lean manufacturing, para el desarrollo del Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos se identificó los procesos, subprocesos y actividades relacionadas con la Compra, Venta, Crédito y Cobranza, se realizó el levantamiento de información mediante el uso de la observación directa, entrevistas y cuestionarios; se verificó el cumplimiento de políticas y lineamientos que rigen los procesos, se analizó el grado de eficiencia y eficacia mediante indicadores de gestión, el resultado fue minimizar en un 10% el tiempo de trabajo y aumentar la productividad [7].

El modelo de gestión por procesos tiene como objetivo principal el poseer una guía para el desarrollo de los procesos de producción, el cual consta con los recursos y requisitos que se necesita para cumplir la tarea designada a cada puesto de trabajo, debido a que no cuentan con herramientas que controlen los procedimientos que se realizan, así también, la creación de estrategias que ayuden a la mejora de la calidad del producto, al control rutinario del proceso y poder eliminar tiempo de ocio, lo que traería a la empresa un aumento de calidad y por lo mismo de utilidad, ser más eficaces y eficientes, optimización de recursos e insumos, orden adecuado de las actividades que realizan tanto a nivel personal como empresarial [8].

La gestión de procesos de Vinculación con la Sociedad constituye un desafío, para la

comunidad universitaria, en la búsqueda de la calidad de sus estrategias. En la Universidad Nacional de Educación (UNAE), se asume desde la filosofía pedagógica del “aprendizaje y servicio” y se busca promover acciones para fortalecer las relaciones con la comunidad y, específicamente, los sectores vulnerables. El objetivo de la investigación fue analizar la gestión de procesos de Vinculación con la Sociedad, en la UNAE, durante los años 2019 a 2021. Se aplicó una investigación documental sobre la normativa institucional, procesos de gestión en los programas y proyectos, y sobre las prácticas de servicio comunitario, mediante un análisis, síntesis y modelación. Los principales resultados evidencian la importancia de los procesos, para la gestión eficiente y eficaz de las dimensiones de planificación, ejecución y resultados, como lo plantea el modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas [9].

El modelo de gestión por procesos para la empresa C.C. Laboratorios, basado en la norma ISO 9001:2015, acudió a una investigación de tipo aplicada. Se utilizó una investigación con un diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 35 trabajadores de la planta de la empresa, y como se considera pequeña, finita y manejable se optó por usar un censo poblacional. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es un cuestionario de 42 preguntas dicotómicas, apoyándose en la revisión documental. Los resultados obtenidos indican que la empresa posee debilidades relacionadas con: una estructura organizativa que no identifica a los interesados y no está basada en procesos [10].

La gestión por procesos ha permitido desarrollar una serie de técnicas relacionadas con las técnicas para gestionar y mejorar los procesos, para el levantamiento de la información se aplicaron las técnicas de la entrevista, encuesta e incluso la observación. Según los instrumentos aplicados, la entidad tiene la necesidad de mejorar su organización interna, por cuanto ha ido creciendo de manera paulatina desde sus inicios, no solo en cartera de clientes sino también en personal y oferta de servicios. En la propuesta se identificaron los procesos que generan valor, aquellos que deben acompañarlos de manera directa como los comerciales y de abastecimiento; además de los estratégicos y de apoyo. En función de estos procesos, se realizó el esquema de operación del sistema, considerando la adaptación del concepto de mejora continua [11].

Los procedimientos y formularios que se utilizan para mejorar la gerencia de acuerdo con los procesos generales, en organizaciones principalmente del mundo de los negocios. En este caso, los cambios desde 2000 aumentaron las ideas y enfoques, como el valor agregado o el beneficio neto para los propietarios de capital, los cambios que ocurren en la gestión de la cadena de valor como parte de la tendencia de encontrar valor económico y plataforma de cuentas de los principios de calidad total. En la llamada gestión de procesos, la existencia de un cambio de enfoque de la estructura al proceso se vuelve importante. Un enfoque estructurado para la mejora del desempeño se enfoca en el diseño disciplinado y la implementación cuidadosa de todos los procesos dentro de una organización [12].

La gestión por procesos para la mejora de productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L, se enfocó en resolver la problemática existente respecto a que se exhorta la mejora de la productividad en los niveles de auditoría, compras e inventarios con el objetivo de crear condiciones de trabajo rentables que permitan mantener utilidades altas al empresario y en especial brindar un buen servicio al cliente. Para determinar la situación actual de la productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L; se efectuó un diagnóstico basado en la realización de encuestas dirigidas a los trabajadores de la empresa. Teniendo como resultados que la gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa[13].

Gestión por procesos y la productividad dentro de la empresa SEGUVID, en el proceso de producción específicamente en las líneas de vidrios automotriz, curvos y panorámicos, con el objetivo de mejorar la comprensión de dichas variables, utilizando para ello la entrevista y la observación en los tiempos, Luego de aplicar las encuestas en la empresa se ha observado que muchas personas dentro del proceso de producción no cumplen con el tiempo establecido para cada elaboración, el planteamiento de una solución que ayude a mejorar la productividad como lo son las estrategias a ser ejecutadas por parte del gerente de la empresa teniendo muy en cuenta la eficiencia y eficacia que genera la empresa [14].

1.3 Fundamentación teórica

1 Gestión por procesos

La gestión por procesos implica identificar, analizar y mejorar los procesos que se llevan a cabo en una organización. Al mejorar los procesos, se busca alcanzar objetivos como reducir costos, mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos, reducir tiempos de entrega, optimizar recursos y mejorar la satisfacción de los clientes [15].

La gestión por procesos es una disciplina que tiene como objetivo mejorar el desempeño de los procesos de una organización en términos de eficiencia, eficacia y flexibilidad. La gestión por procesos aporta una visión y herramientas para mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. La gestión por procesos busca constantemente la eficiencia en todos sus procesos productivos, razón por la que evalúa e implementa medidas que contribuyan a este objetivo[16].

1.1 Importancia de la Gestión por Procesos

La gestión por procesos es importante en una organización porque:

Mejora la eficiencia: el enfoque por procesos permite identificar los pasos innecesarios o repetitivos y eliminar las actividades que no agregan valor, mejorando así la eficiencia en la realización de las tareas.

Aumento de la calidad: La gestión por procesos se asegura de que se sigan estándares de calidad y se supervisan los resultados del proceso, permitiendo detectar errores y oportunidades de mejora.

Orientación al cliente: Al centrarse en los procesos que son importantes para los clientes y las necesidades del negocio, se puede mejorar la satisfacción del cliente.

Reducción de costos: La identificación y eliminación de procesos innecesarios o ineficientes reduce los costos de la empresa, ya que se reducen los recursos necesarios para realizar ciertas tareas.

Incremento de la productividad: Al tener procesos optimizados y eficientes, se logra una mayor producción en menor tiempo.

La gestión por procesos permite que una organización tenga un mejor control sobre sus actividades, mejore su eficiencia y calidad, reduzca costos y mejore la satisfacción del cliente en general. Por lo tanto, resulta importante para el éxito y la competitividad de una empresa [5].

1.2 El modelo de gestión por procesos

El modelo de gestión por procesos, también conocido como Business Process Management (BPM), es una forma de organizar el trabajo y las operaciones de una organización en función de los procesos que lleva a cabo, en lugar de centrarse en las funciones o departamentos individuales. La gestión por procesos tiene como objetivo mejorar la eficiencia y la eficacia de la organización, reducir los costos, mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, así como aumentar la innovación y la flexibilidad [5].

1.3 Principios de la Gestión por Procesos

La gestión por procesos es una disciplina que busca mejorar el desempeño de los procesos de una organización en términos de eficiencia, eficacia y flexibilidad. Para llevar a cabo una gestión por procesos, se deben seguir los pasos de compromiso de la dirección, mapeo de procesos, simulación, ejecución y monitoreo. La gestión por procesos puede aplicarse a distintas áreas de la organización y puede ser horizontal o vertical [17].

Los principios de la gestión por procesos incluyen:

Enfoque al cliente: Los procesos deben estar enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Orientación a resultados: La gestión por procesos se orienta hacia el logro de resultados concretos y medibles.

Mejora continua: La gestión por procesos busca la mejora continua de los procesos para lograr la excelencia en los resultados.

Enfoque basado en procesos: Se enfoca en la gestión y mejora de procesos en lugar de en departamentos o áreas funcionales individuales.

Involucramiento del personal: Se promueve la participación del personal en la gestión por procesos para identificar oportunidades de mejora y resolver problemas.

Gestión por procesos interdependientes: La gestión por procesos considera los procesos como interdependientes y se enfoca en coordinarlos para lograr los objetivos de la organización.

La gestión por procesos se enfoca en lograr la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos, y alcanzar resultados concretos y medibles. Estos principios son fundamentales para lograr el éxito en la implementación de la gestión por procesos en una organización [5].

1.4 Características de la Gestión por Procesos

Las características de la gestión por procesos son:

Enfoque en el usuario o cliente: los procesos están diseñados para satisfacer las necesidades del usuario o cliente final.

Orientación a resultados: La gestión por procesos se enfoca en lograr resultados concretos y medibles a través de la mejora continua.

Visión global y sistémica: Se analiza el proceso como un todo y se consideran todas las variables que intervienen en el proceso.

Interdependencia de los procesos: Todos los procesos están interconectados y deben coordinarse para lograr los objetivos de la organización.

Identificación de oportunidades de mejora: La gestión por procesos identifica y resuelve problemas en tiempo real, y se enfoca en la mejora continua.

Participación y compromiso del personal: La gestión por procesos implica el compromiso de todo el personal para la planificación, implementación, evaluación y mejora continua del proceso.

Estas son solo las principales características de la gestión por procesos. Es importante destacar que cada organización puede adaptar estos principios en función de sus necesidades y circunstancias particulares [18].

2 Proceso

Los procesos que lleva a cabo la organización son aquellos que van a ser controlados por lo tanto es primordial definirlos y conocerlos para poder manipularlos. De esta manera un proceso conlleva a un conjunto de acciones o actividades que están relacionadas entre sí, el proceso de forma simple está definido como un grupo de entradas que reciben un proceso o transformación para tener salidas o el producto final, es decir, son las actividades por realizar para conseguir o llegar al resultado [19].

La palabra "procesos" puede tener diferentes significados según el contexto en el que se use. Puede referirse a procesos administrativos, procesos cognitivos, procesos productivos, entre otros.

En general, un proceso se refiere a una serie de actividades o acciones que, juntas y en un orden específico, permiten lograr un resultado o cumplir un objetivo determinado. Los procesos pueden ser manuales o automatizados, y estos pueden estar sujetos a mejora continua para aumentar la eficiencia y la efectividad [19].

En una organización, la gestión por procesos es un enfoque estructurado y sistemático para identificar, analizar, mejorar y controlar los procesos necesarios para lograr los

objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva.

2.1 Clasificación de procesos

Se presentan dos tipos de procesos: los primeros de forma jerárquica y segundo caso según su cometido:

- **Macroproceso:** Serie de procesos entrelazados, siendo el nivel más alto en un mapa de procesos.
- **Proceso:** Fragmento de un macroproceso que conforma un subproceso.
- **Subproceso:** Conjunto de acciones definidas específicamente en un proceso.
- **Actividades o procedimientos:** Tareas, acciones o pasos que agregan valor a una entrada para obtener la salida [20].

2.2 Elementos de un proceso

Los elementos del proceso pueden variar según el tipo de proceso de que se trate, pero en general, se pueden considerar los siguientes elementos:

Entradas (inputs): son los recursos, la información o los datos que se requieren para iniciar el proceso.

Salidas (outputs): son los resultados o productos que se generan al final del proceso.

Recursos: son los medios necesarios (materiales, humanos, tecnológicos, financieros) para llevar a cabo el proceso.

Actividades: son las acciones que se realizan durante el proceso para transformar las entradas en salidas.

Flujos de trabajo: son las secuencias lógicas de las actividades que conforman el proceso.

Tiempo: es el periodo que se necesita para completar el proceso.

Lotes o unidades: es la cantidad de productos o resultados que se generan en cada ejecución del proceso.

Controles: son los mecanismos para asegurarse de que el proceso se realiza de forma consistente y se cumplen los requerimientos.





Estos elementos pueden variar según el tipo de proceso y la metodología utilizada para gestionarlo. Sin embargo, en general, se suelen considerar estos u otros elementos similares como base para la gestión por procesos [12].

2.3 Simbología utilizada en la gestión por procesos

La simbología es utilizada para la representación de las actividades o movimientos de los procesos que se desarrollan mediante diagramas gráficos, de esta forma es posible representar las actividades de carácter gráfico y relacionados entre sí [12].

Por consiguiente, para la elaboración de los diagramas se basa en la simbología ANSI; que son símbolos que brindan un lenguaje de fácil interpretación y entendimiento, y se presentan a continuación:

Tabla 1. Simbología aplicada en gestión por procesos

Símbolo	Nombre	Descripción
	Líneas de flujo	Indica la dirección en la que el proceso debe continuar, indica el sentido de la información
	Proceso	Indica las acciones que se realiza
	Decisión	Se determina una toma de decisiones.
	Inicio o Final	Indica el inicio o el final de un proceso.

2.3 Procesos estratégicos

Los procesos operativos son aquellos que brindan directrices a los demás procesos, generalmente son realizados por la dirección. Se enfocan en la definición y el control de los objetivos, políticos e intereses de la empresa [22].

2.4 Procesos operativos o clave

Los procesos operativos o clave son los que están íntimamente relacionados con el producto y/o con la prestación de servicios. Los procedimientos operativos incorporan una perspectiva integral del cliente, que abarca desde la comprensión de sus necesidades hasta la evaluación de su satisfacción tras haber recibido el producto o servicio [23].

2.5 Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo son aquellos procesos que brindan los recursos necesarios para una operatividad eficaz y eficiente de una empresa u organización. Estos procesos habilitadores están diseñados para ayudar a los procesos principales de generación y entrega de valor al cliente. Algunos ejemplos de procesos de apoyo incluyen la gestión de talento humano, la gestión de información financiera y contable, la gestión de recursos físicos, la gestión documental y la gestión de tecnología de la información [24].

Los procesos de apoyo son esenciales para garantizar una operación sólida y eficiente de la empresa y ayudan a cumplir los objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes. Aunque no tienen un impacto directo en la producción, son necesarios para que los procesos principales funcionen sin problemas y para mejorar la eficiencia general de la organización.

2.6 Mapa de Procesos

El mapa de procesos es una herramienta visual que se utiliza en la gestión por procesos para representar de forma gráfica los procesos y subprocesos que conforman una organización y las interrelaciones entre ellos [25]. Esta herramienta permite identificar los flujos de trabajo y las actividades necesarias para cumplir los objetivos o resultados

deseados, así como también los puntos de mejora y los riesgos asociados con el proceso.

Para crear un mapa de procesos es necesario determinar cuáles son los procesos clave en la organización y cómo se relacionan entre sí, identificar los insumos y resultados de cada proceso, definir los indicadores de desempeño y los puntos de control, y finalmente, plasmar todo esto en un diagrama que permita visualizar de forma clara y sencilla la estructura del proceso.

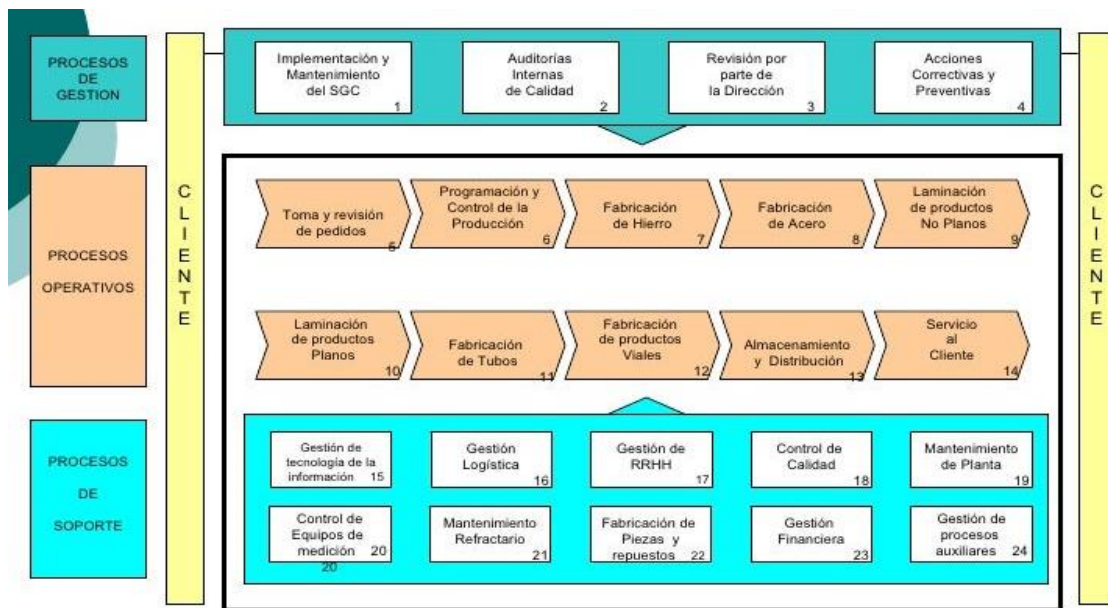


Figura 1. Mapa de Procesos

El mapa de procesos es una herramienta muy útil para la mejora continua en una organización, ya que permite identificar áreas de oportunidad y áreas de mejora, facilita la documentación de los procesos para su posterior análisis y permite alinear los procesos con los objetivos estratégicos de la organización.

2.7 Diagrama de flujo o flujograma

Un diagrama de flujo o flujograma es una herramienta utilizada para representar gráficamente las etapas de un proceso y la secuencia de las actividades que lo componen. Está formado por una serie de símbolos y conexiones que se utilizan para mostrar el flujo de información o materiales a través del proceso, así como las decisiones, los puntos de control y las actividades en paralelo [18].

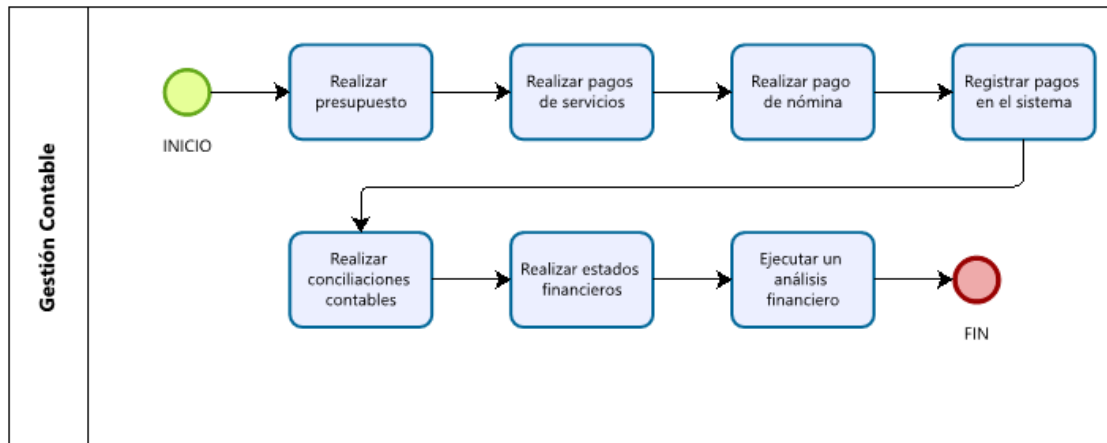


Fig. 2. Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo pueden ser utilizados en diversos ámbitos, desde la producción industrial hasta la gestión de proyectos, pasando por la programación informática y la administración de negocios. Son una herramienta muy útil para visualizar la estructura de un proceso y para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización en esos procesos.

3 Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es un documento que contiene las descripciones detalladas de los procedimientos y actividades que deben seguirse para llevar a cabo una tarea o proceso en particular [26]. Este tipo de manuales suelen utilizarse en organizaciones y empresas para estandarizar la manera de llevar a cabo diversas tareas y procesos, garantizando así la uniformidad en la calidad de trabajo y la optimización de los recursos. En el manual de procedimientos se pueden incluir los siguientes elementos:

- Objetivo del procedimiento.
- Descripción de las actividades que se deben llevar a cabo.
- Identificación de los recursos necesarios (materiales, humanos, tecnológicos, financieros).
- Descripción de los pasos que se deben seguir para llevar a cabo cada actividad.
- Indicadores de desempeño y puntos de control del proceso.
- Responsabilidades y roles de los miembros del equipo encargados de llevar a cabo el procedimiento.

La creación de manuales de procedimientos puede ayudar a mejorar la eficiencia en el trabajo, aumentar la calidad de los productos o servicios ofrecidos y reducir los errores y riesgos en los procesos. Además, la documentación de los procedimientos puede facilitar la capacitación de nuevos empleados y el seguimiento del desempeño del personal en determinados procesos y áreas de trabajo [26]

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Desarrollar la gestión procesos para la compañía de investigación y desarrollo tecnológico SOFTSIERRA S.A.

1.4.2 Objetivos específicos






- Caracterizar las actividades actuales que se ejecutan en la compañía SOFTSIERRA S.A.
- Estandarizar los procesos que se desarrollan en la compañía.
- Diseñar el manual de procesos y procedimientos en la empresa SOFTSIERRA S.A.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Los materiales que se utilizaron para el desarrollo de la investigación se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Materiales

Materiales	Definición	Figura
Computadora	Se utiliza para fines de trabajo, educación.	
Microsoft Word	Procesador de textos desarrollado por Microsoft, utilizado para uso personal como profesional, y ofrece una amplia gama de funciones y herramientas para la creación, edición y formato de documentos de texto.	
Microsoft Excel	Procesador de hojas de cálculos, con herramientas para realizar, visualizar y analizar datos.	
Mendeley	Software empleado para la gestión de referencias bibliográficas y de diversos datos de investigación.	
Bizagi	Es una herramienta de modelado de procesos que posibilita realizar diagramas de procesos.	

2.2 Métodos

2.2.1 Modalidad de la Investigación

Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación se utilizó para describir los procesos de la empresa SoftSierra S.A., el objetivo principal de la utilización de este tipo de investigación fue puntualizar todo lo indagado en relación con el tema de investigación [27]. Esto permitió identificar la gestión por procesos desde sus características más generales hasta las más específicas, por consecuencia, se detallaron cada uno de los procesos que se ejecutan en la organización SoftSierra S.A.

Investigación Bibliográfica Documental

El proyecto se realizó con el tipo de investigación bibliográfica – documental debido a que fue importante respaldar los hallazgos obtenidos mediante fuentes primarias y secundarias con artículos científicos, libros, publicaciones, ensayos, revistas, entre otros. Este tipo de investigación se usó para elaborar el marco teórico de la investigación, para analizar el tema planteado y con ayuda de los puntos de vista de los autores se generó un trabajo confiable [27].

La revisión aplicada en la metodología Prisma se basó en la búsqueda enfocada en las bases de datos en la que se posee acceso como, por ejemplo: SpringerLink, Web of Science, Taylor and Francis, Scopus, IEEE, entre otros. La aplicación de la metodología Prisma, relacionada con el proyecto de investigación: “Gestión por procesos en la compañía de investigación y desarrollo tecnológico SoftSierra S.A.”, se basó en 4 pasos fundamentales que se detallan a continuación:

Preguntas de investigación

En la aplicación de la metodología Prisma se planteó preguntas que se relacionaron con el tema de investigación. Las preguntas abarcaron a profundidad el tema de estudio. En

este caso se plantearon tres preguntas relacionadas con el tema de estudio y se detallan en la tabla 3.

Tabla 3. Preguntas de investigación

Número	Pregunta de investigación	Motivación
P1	¿De qué manera influye la gestión por procesos en una empresa proveedora de servicios?	Identificar la influencia de la gestión por procesos en la compañía proveedora de servicios.
P2	¿Cuáles son las herramientas para la estandarización de procesos en una empresa desarrolladora de software?	Detallar las herramientas que se deben tomar en cuenta para la estandarización de procesos.
P3	¿Cuáles son los beneficios que se obtiene al realizar una gestión por procesos en la empresa desarrolladora de software?	Obtener beneficios al aplicar la gestión por procesos en la compañía.

Búsqueda de documentos

Se definieron los términos de búsqueda que abarquen cada pregunta y faciliten la exploración en las bases de datos en las que se desarrolló la investigación.

Tabla 4. Búsqueda de documentos

Búsqueda	Términos de búsqueda en español	Términos de búsqueda en inglés
PV1	"Gestión" & "Procesos" & "Empresa" & "Servicios".	"Management" & "Processes" & "Company" & "Services".
PV2	"Herramientas" & "Estandarización" & "Procesos" & "Desarrolladora" & "Software".	"Tools" & "Standardization" & "Processes" & "Developer" & "Software".
PV3	"Beneficios" & "Gestión" & "Procesos" & "Servicios".	"Benefits" & "Management" & "Processes" & "Services".

Las bases de datos empleadas para la búsqueda de información relacionada con el tema de investigación fueron: SpringerLink, Web of Science, Taylor and Francis y Scopus. Estas bases de datos han sido seleccionados de artículos Open Access, debido a su facilidad de acceso a los documentos completos.

Selección de documentos

Se define los criterios de inclusión y de exclusión de los artículos. A continuación, se detallan las preguntas en la tabla 5.

Tabla 5. Criterios de inclusión y exclusión de artículos científicos

Número	Inclusión	Exclusión
C1	Artículos afines a la temática.	Artículos duplicados.
C2	Artículos en inglés y español.	Artículos no relacionados al tema.
C3	Artículos relacionados con la Gestión por procesos.	Artículos que no están relacionados con el tema de investigación
C4	Artículos relacionados a herramientas para la gestión por procesos.	Artículos no relacionados al tema.
C5	Artículos relacionados a beneficios de la gestión por procesos.	Artículos no relacionados al tema.
C6	Artículos últimos 5 años.	Artículos con más de 5 años de antigüedad.
C7	Artículos disponibles, libre acceso.	Artículos con restricción de acceso.

Después de analizar los artículos mediante los criterios de inclusión y exclusión se procedió con el análisis del título, del resumen, conclusiones y, si el documento era adecuado, se dio lectura. En la figura 3 se da un resumen de las bases bibliográficas.

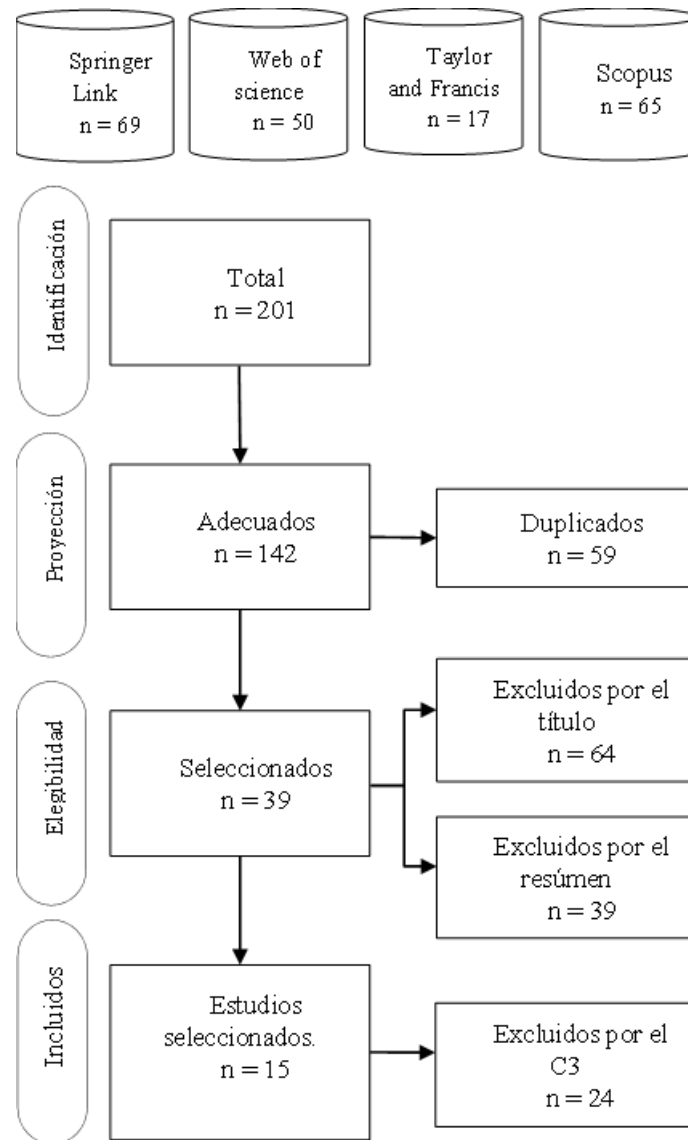


Figura 3. Resumen de bases bibliográficas

Investigación de Campo

Se hizo uso de la investigación de campo ya que es una metodología utilizada para recopilar datos y obtener información de manera directa [18]. En este caso la información se tomó del lugar de los hechos, es decir, de la compañía SoftSierra S.A. Esta técnica implicó la observación directa y la recopilación de datos con el gerente y el personal; esto ayudó en la elaboración del proyecto investigativo. Se utilizó herramientas y técnicas, como entrevistas, encuestas, observación directa, documentos y registros.

Investigación aplicada

La investigación presenta una modalidad aplicada dado que se establece una propuesta de mejora para el principal problema hallado en los procesos de la compañía de desarrollo de software SoftSierra S.A., tomando como pilar fundamental los conocimientos adquiridos durante la carrera de Ingeniería Industrial [27].

2.2.2 Población y Muestra

El desarrollo de la presente investigación tuvo en cuenta a la alta gerencia y todo el personal, tanto administrativo como operacional, que conforma SoftSierra S.A. El personal que colaboró en el desarrollo de la investigación se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 6. Número de colaboradores por departamento

Departamento	Número de personas colaboradoras
Administrativo	5 personas
Desarrollo	4 personas
Soporte	3 personas
Implementación	3 personas
TOTAL	15 personas

Muestra

“Se entiende por muestra a todo subconjunto de elementos de la población” [28]. En otras palabras, es una parte que se selecciona del total de los elementos y en base a la información revelada en esa porción se hacen inferencias sobre toda la población para sacar una muestra la población debe ser mayor a 60 personas. Al ser una cantidad mínima la población se toma como muestra al total de la población.

En total 15 personas son incluidas en el desarrollo de la investigación, que se encuentran distribuidos dentro de los departamentos administrativos, de desarrollo, de soporte e implementación.

2.2.3 Recolección de Información

Para el proceso de recolección de la información se utilizó diferentes técnicas e instrumentos que se detallan a continuación:

Las técnicas de investigación son un conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación [29].

- Entrevistas no estructuradas. – se aplicó al personal que integra la compañía con la finalidad de recolectar información respecto a los procesos que realizan.
- Observación directa. – mediante la observación directa se recolectó, en la organización datos útiles para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, los instrumentos de investigación son mecanismos que usa el investigador para recolectar y registrar la información [29].

DETALLAR LOS INSTRUMENTOS

- Encuestas. – se ejecutó con la finalidad de recabar la información necesaria para el desarrollo del proyecto de investigación, y se realizó al personal de la organización.
- Hojas de registro. – se utilizó hojas de registro con la finalidad de tener el respaldo de las actividades o eventos que se ejecuta en la organización.

2.2.4 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos del presente proyecto de investigación:

- Caracterizar las actividades actuales que se ejecutan en la compañía SOFTSIERRA S.A.

OE	Actividades
1	Se levantó la información general de la empresa SoftSierra S.A.
	Se recolectó información mediante entrevistas y encuestas sobre el estado de la situación actual de la compañía
	Se desarrolló fichas de caracterización de los procesos por medio de la observación directa.

2	Se identificaron los procesos que se ejecutan y el mapa de procesos de la compañía.
3	La redacción del documento se realizó mediante el empleo de diferentes softwares.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3. 1Análisis y discusión de los resultados.

3.1.1 Caracterización de las actividades actuales que se ejecutan en la compañía.

3.1.2 Información General de la Compañía

- Datos Informativos de la compañía



Figura 4. Logotipo de la compañía SoftSierra S.A.

Nombre de la Compañía	SoftSierra S.A. - Software de la Sierra S.A.
Dirección	Av. Rodrigo Pachano y Montalvo de la ciudad de Ambato.
Teléfono:	03 5003117
Representante Legal	Ing. Martin Escobar
Actividad Empresarial	Actividades de diseño de la estructura y el contenido de los elementos siguientes (y/o escritura del código informático necesario para su creación y aplicación): <ul style="list-style-type: none">- programas de sistemas operativos (incluidas actualizaciones y parches de corrección),- aplicaciones informáticas (incluidas actualizaciones y parches de corrección),- bases de datos y- páginas web

- Direccionamiento Estratégico de la Compañía

Reseña histórica

SoftSierra S.A. es una destacada compañía de software ubicada en la ciudad de Ambato, Ecuador. Fundada en el año 2011 por el ingeniero Leonardo Fantoni, ha dejado una huella significativa en el campo del desarrollo de software contable y empresarial.

La visión emprendedora del Ing. Fantoni llevó a la creación de un sistema contable innovador, conocido hoy en día como ERP (Enterprise Resource Planning, por sus siglas en inglés), que fue diseñado para satisfacer las necesidades de todo tipo de empresas. Desde sus primeros días, SoftSierra S.A. se destacó por su enfoque en el sector automotriz, brindando soluciones específicas adaptadas a las necesidades de esta industria.

A medida que el tiempo avanzaba y se consolidaba en el mercado, surgió la idea de complementar el sistema ERP con un CRM (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Con este nuevo desarrollo, Software de la Sierra buscó proporcionar a sus clientes una solución integral que les permitiera tener todas las herramientas necesarias para gestionar eficientemente su negocio en un solo lugar. La combinación de un potente ERP y un CRM diseñado a medida resultó ser un éxito para SoftSierra S.A. La compañía logró establecerse como líder en el sector de software empresarial en la región.

Actualmente, SoftSierra S.A. se encuentra ubicada en el edificio Ficoa Plaza, en las calles Av. Rodrigo Pachano y Montalvo de la ciudad de Ambato. Su equipo de profesionales altamente capacitados continúa trabajando arduamente para mejorar y expandir sus soluciones de software, manteniéndose a la vanguardia de la tecnología y adaptándose a las necesidades cambiantes de sus clientes.

La historia de SoftSierra S.A. es un testimonio del espíritu emprendedor y la dedicación a la excelencia en el desarrollo de software. Su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente ha sido fundamental para su éxito y posicionamiento como una de las principales empresas de software en Ecuador.

Misión

Investigar y trabajar por el desarrollo tecnológico del Ecuador, identificando oportunidades, proporcionando servicios y soluciones innovadoras en el área de la informática, desarrollando productos que redunden en eficiencia, calidad, productividad y satisfacción total en nuestros clientes.

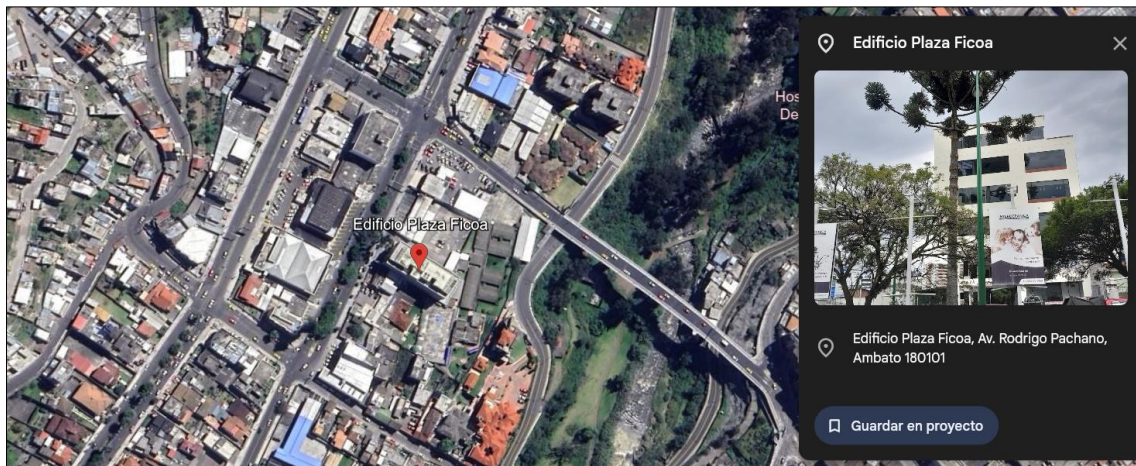
Visión

Somos una compañía de excelencia enfocada en la Industria de la Informática, cuyo negocio es la innovación orientada al cliente y su capital el conocimiento; por lo que estamos centrados en la investigación y el desarrollo tecnológico para generar soluciones de alto valor. Comercializamos productos de alto contenido tecnológico con calidad, oportunidad y precios competitivos, y generamos valor a nuestros clientes.

Valores Institucionales

- Respeto
- Puntualidad
- Honestidad
- Seguridad
- Orientación al cliente
- Responsabilidad
- Creatividad

Ubicación de la Compañía



Dirección: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo de la ciudad de Ambato.

Estructura Organizacional

El organigrama estructural se actualiza siempre y cuando exista un nuevo puesto que se emplea para satisfacer las necesidades de la empresa. Debe actualizarse una vez que exista un cambio, en algunas empresas establecen un responsable y un periodo de tiempo para su actualización, por ejemplo, cada 6 meses dependiendo de la organización [28].

En el desarrollo del proyecto de investigación se identificó que la compañía cuenta con 15 personas distribuidas en el área administrativa, desarrollo, soporte e implementación, cumpliendo un nivel jerárquico que se muestra en la figura 5.

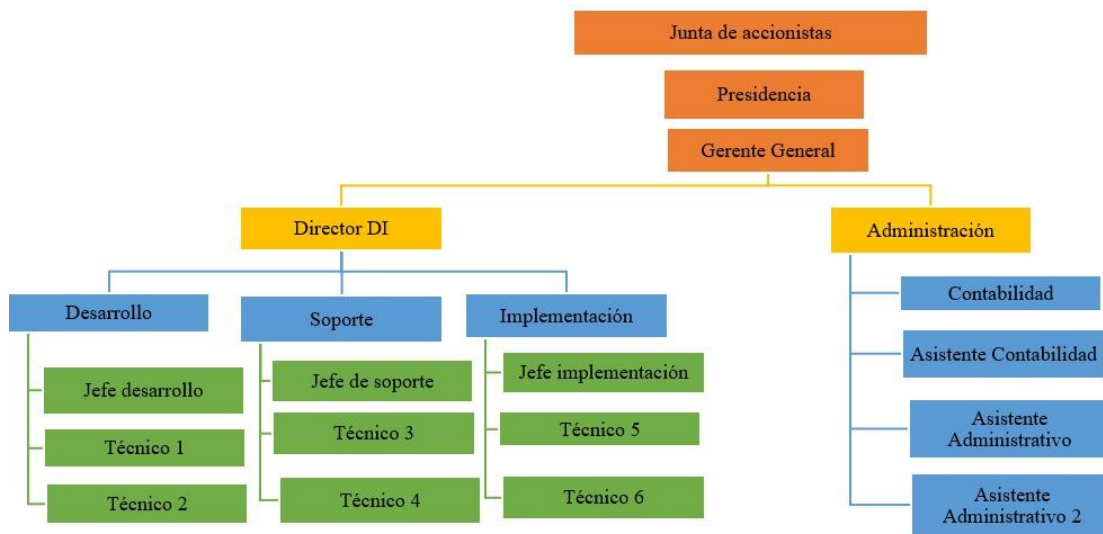


Figura 5. Organigrama estructural de SoftSierra S.A.

Productos que ofrece la compañía

En la siguiente tabla se detalla los productos tecnológicos que la compañía ofrece:

Tabla 7. Productos que ofrece la compañía

Producto	Descripción	Figura
KAIROS ERP	Sistema de software que se asiste en la operación de un negocio.	
KAIROS CRM	Es un CRM diseñado específicamente para concesionarios de vehículos.	


<p>KAIROS BI Business Intelligence</p>	<p>Business Intelligence ayuda a que “las empresas tomen mejores decisiones y sean más competitivas”.</p>	
<p>KAIROS Móvil</p>	<p>Tomar pedidos en línea, registrar cobros, consultar inventarios, cupos de clientes, últimas compras, planificar agendas.</p>	

Identificación y clasificación de los procesos

Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos de la compañía cuentan con la definición y planeación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad. Estos procesos se enfocan en la toma de decisiones a largo plazo para el crecimiento y éxito de la compañía.


Tabla 8. Procesos estratégicos

	<p>PROCESOS ESTRATÉGICOS SOFT SIERRA S.A.</p>
<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>
<p>Gerencia General</p>	<p>Descripción de las actividades para el desarrollo adecuado del software.</p>
	<p>Representación de manera legal a de la compañía.</p>
	<p>Planificación las estrategias de ventas.</p>
	<p>Establecimiento los objetivos de la compañía.</p>

Procesos operativos

Los procesos operativos de la compañía Softsierra S.A, presentan actividades mutuamente relacionadas dentro de una organización que se llevan a cabo para generar un resultado final. En este tipo de procesos se evidencia que el principal enfoque es el cliente.


Tabla 9. Procesos operativos

	<p align="center">PROCESOS OPERATIVOS SOFT SIERRA S.A.</p>
<p align="center">Proceso</p>	<p align="center">Subproceso</p>
<p align="center">Atención al cliente</p>	<p>Ofrecimiento de información y respuestas a preguntas generales o recurrentes sobre la compañía, los productos y servicios.</p>
<p align="center">Desarrollo</p>	<p>Diseño del software. Descripción de las actividades para el desarrollo adecuado del software.</p>
<p align="center">Implementación</p>	<p>Especificación de requisitos. Implementación del software.</p>
<p align="center">Soporte</p>	<p>Ejecución mantenimiento de dispositivos y sistemas.</p>
<p align="center">Post Venta</p>	<p>Seguimiento de pedido, resolución de cualquier duda o problema que pueda tener el cliente.</p>

Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo en la compañía son para ayudar y brindar los recursos necesarios para una operatividad eficaz y eficiente de los procesos principales de generación y entrega de valor al cliente. Los procesos incluyen la gestión de recursos humanos y contable.

Tabla 10. Procesos de apoyo

	<p align="center">PROCESOS DE APOYO SOFT SIERRA S.A.</p>
<p align="center">Proceso</p>	<p align="center">Subproceso</p>
<p align="center">Gestión del talento humano</p>	<p>Reclutamiento: acciones para contratar a perfiles que encajen con las necesidades de una oferta de empleo.</p>
	<p>Selección: filtro de los candidatos que han respondido ante una oferta.</p>
	<p>Contratación.</p>
	<p>Preparación para al empleo.</p>
<p align="center">Gestión contable</p>	<p>Descripción de las actividades contables para la administración de la compañía.</p>
	<p>Inspección las operaciones para la presentación de información</p>

	económica financiera
--	----------------------

Mapa de procesos

Se presenta una representación gráfica de los diferentes procesos de la compañía y sus interrelaciones.



Figura 6. Mapa de procesos

3.1.3 Análisis de la entrevista

La entrevista tuvo como objetivo conocer más al respecto de la compañía. Fue llevada a cabo con el Ingeniero Martin Escobar el 26 de junio de 2023. El formato de la entrevista se detalla en el anexo 1.

Tabla 11. Entrevista Gerente SoftSierra S.A.

1. ¿Cuál es la historia de SoftSierra S.A.?	Esta compañía tuvo sus inicios como un proyecto empresarial liderado por el ingeniero Leonardo Fantoni, quien se enfocó en crear un software contable, que hoy en día se conoce como ERP, adaptado para su uso en diversas empresas. A medida que el tiempo avanzaba, se especializó aún más en el sector automotriz. Después de aproximadamente 10 años, surgió la idea de ampliar el sistema desarrollado y diseñar un CRM complementario, con el objetivo de proporcionar todas las herramientas necesarias en un único lugar.
2. ¿Cuenta con filosofía empresarial?	Somos una compañía que se encarga en la investigación y desarrollo tecnológico. Nuestra filosofía de trabajo consiste en crear valor en cada una de las tareas que conforman un proyecto.
3. ¿Actualmente la compañía cuenta con una gestión por procesos?	Los procesos fueron adaptados a la necesidad de la compañía, por tal motivo, la compañía no ha realizado un estudio con respecto a la gestión por procesos.
4. ¿La compañía dispone de un manual de procesos y procedimientos?	Como anteriormente se mencionó, los procesos se han ido adaptando a medida que la compañía ha ido creciendo. Por tal motivo, la compañía no cuenta con un manual de procesos y procedimientos que guíe al personal en el desarrollo de sus actividades.

3.1.4 Análisis de las encuestas

Las encuestas se realizaron al personal de la compañía, con un total de 15 personas las que ayudaron a recolectar información importante para la elaboración del proyecto. El formato de la encuesta se detalla en el anexo 2.

1. ¿Los altos mandos de SoftSierra S.A. le ha socializado la misión que busca cumplir?

Tabla 12. Definir si el personal conoce la misión de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo



Figura 7. Gráfico de la pregunta 1

Análisis:

Del total de la población el 80% contestó que los altos mandos de SoftSierra S.A. sí les han socializado la misión que busca cumplir y tan solo el 20% menciona lo contrario, se puede evidenciar mediante los datos arrojados que los altos mandos sí les han dado a conocer la misión que posee la compañía.

2. ¿Los altos mandos de SoftSierra S.A. le ha socializado la visión?

Tabla 13. Definir si el personal conoce la visión de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo

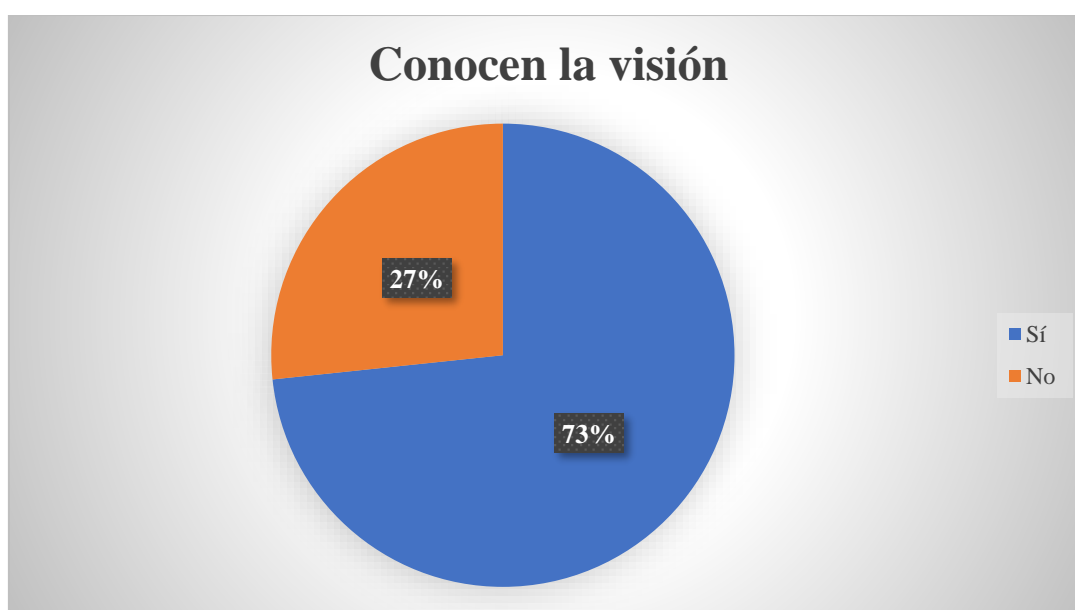


Figura 8. Gráfico de la pregunta 2

Análisis:

De la población total de 15 personas, el 73% mencionó que sí conoce la visión de la compañía mientras el 27% mencionó que no mediante los resultados obtenidos se puede verificar que la mayor parte del personal conoce la visión de la compañía.

3. ¿Conoce usted los valores corporativos que posee la organización?

Tabla 14. Definir si el personal conoce los valores corporativos de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo

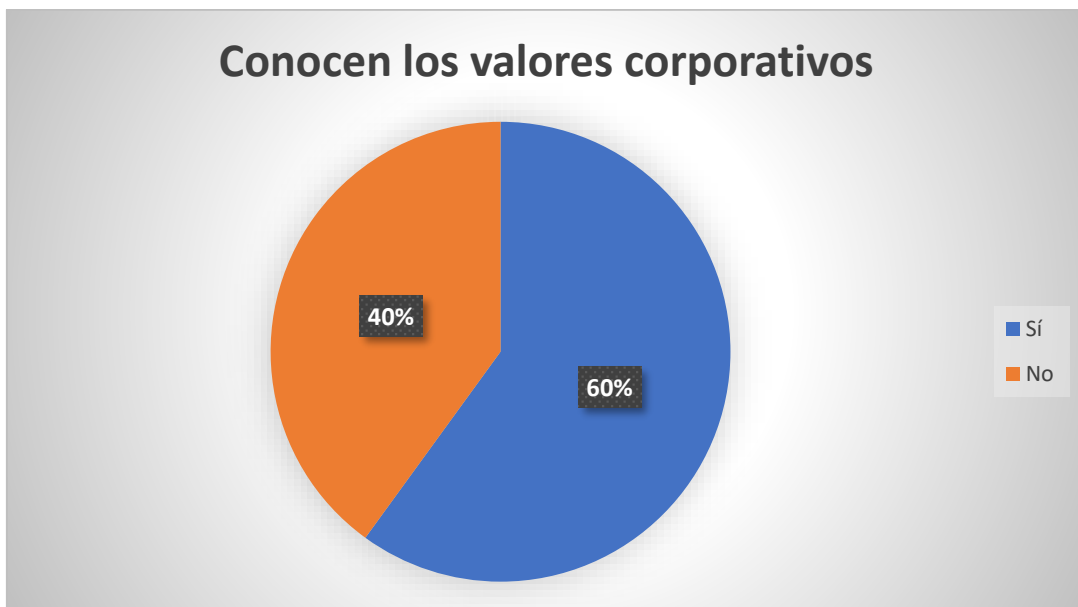


Figura 9. Gráfico de la pregunta 3

Análisis:

Del 100% de la población un 60% menciona que sí conoce los valores corporativos que posee la organización mientras el 40% menciona que no los conoce, existe un porcentaje mayor que sí conoce los valores corporativos esto quiere decir que la mayor parte de sus colaboradores están informados.

4. ¿Conoce las políticas corporativas que posee SoftSierra S.A.?

Tabla 15. Definir si el personal conoce las políticas corporativas de la compañía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo

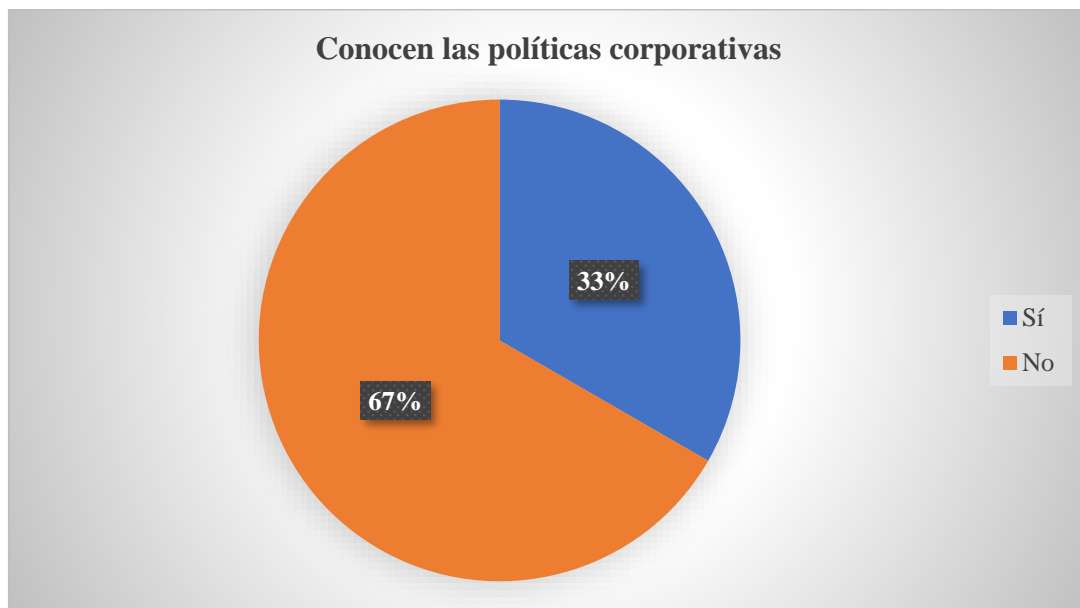


Figura 10. Gráfico de la pregunta 4

Análisis:

Del personal encuestado el 67% menciona que no conoce las políticas corporativas de la compañía y tan solo un 33% menciona que sí conoce. Mediante los resultados se puede evidenciar que mayor parte de colaboradores no tienen definida las políticas corporativas y es importante dar a conocer a los colaboradores para que se enfaticen con lo que es la información de la compañía.

5. ¿El personal de SoftSierra S.A. le ha comunicado sus funciones y responsabilidades en la ejecución de las actividades?

Tabla 16. Definir si el personal conoce sus funciones y responsabilidades en la compañía.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo



Figura 11. Gráfico de la pregunta 5

Análisis:

De los datos recolectados, el 67% de las personas mencionan que se les ha comunicado oportunamente sus funciones y responsabilidades en la ejecución de las actividades, mientras un 33% menciona lo contrario, es decir que no se le ha comunicado de una forma apropiada sus funciones y responsabilidades.

6. ¿Con qué regularidad se desarrollan estrategias para abordar las oportunidades y amenazas identificadas en la institución?

Tabla 17. Definir si se desarrollan estrategias para abordar las oportunidades y amenazas que se presentan a la compañía.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Anual	1	7%
Semestral	7	47%
Trimestral	5	33%
Mensual	2	13%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo



Figura 12. Gráfico de la pregunta 6

Análisis:

Mediante los datos recolectados en lo que respecta a la regularidad de las estrategias para abordar las oportunidades y amenazas en la institución, el 42% mencionó que se realiza de manera semestral, el 33% de manera trimestral, el 17% de manera mensual y un 8% de manera anual.

7. ¿Existe un manual de procesos y procedimientos en la organización que describa las actividades que se deben desarrollar?

Tabla 18. Definir si existe un manual de procesos y procedimientos en la compañía.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo

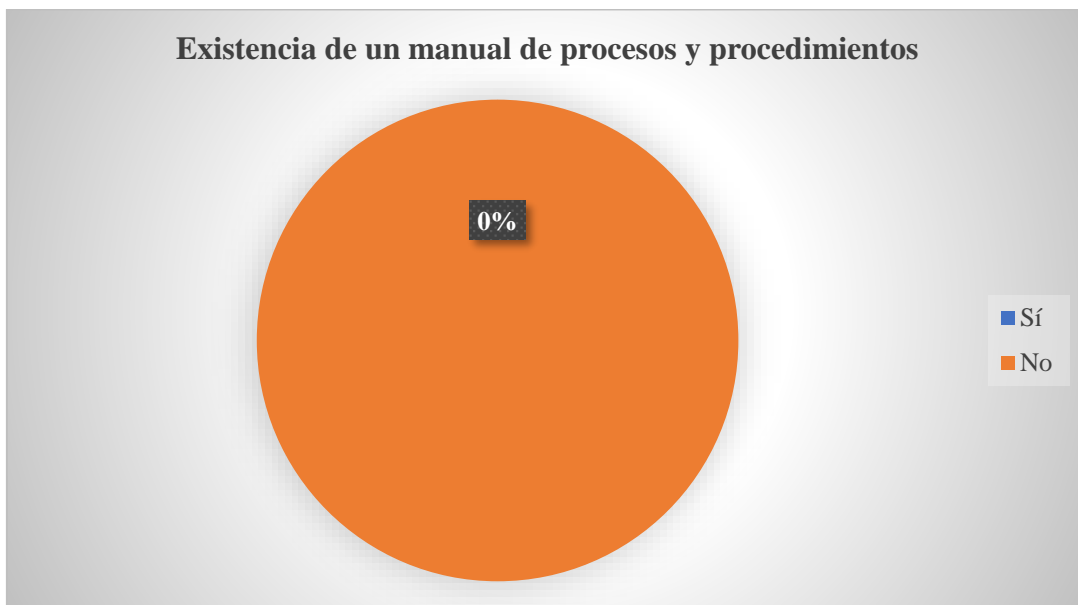


Figura 13. Gráfico de la pregunta 7

Análisis:

Mediante las encuestas se pudo evidenciar que no existe un manual de procesos y procedimientos en la organización que describa las actividades que se deban desarrollar, es decir que la propuesta es viable ya que ayudaría mucho a tener información sobre cómo desarrollar los procesos y procedimientos.

8. ¿Se ha implementado algún método para evaluar los procesos que se realizan en la organización?

Tabla 19. Definir si existe algún método para evaluar los procesos en la compañía.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Fuente: Investigación de campo

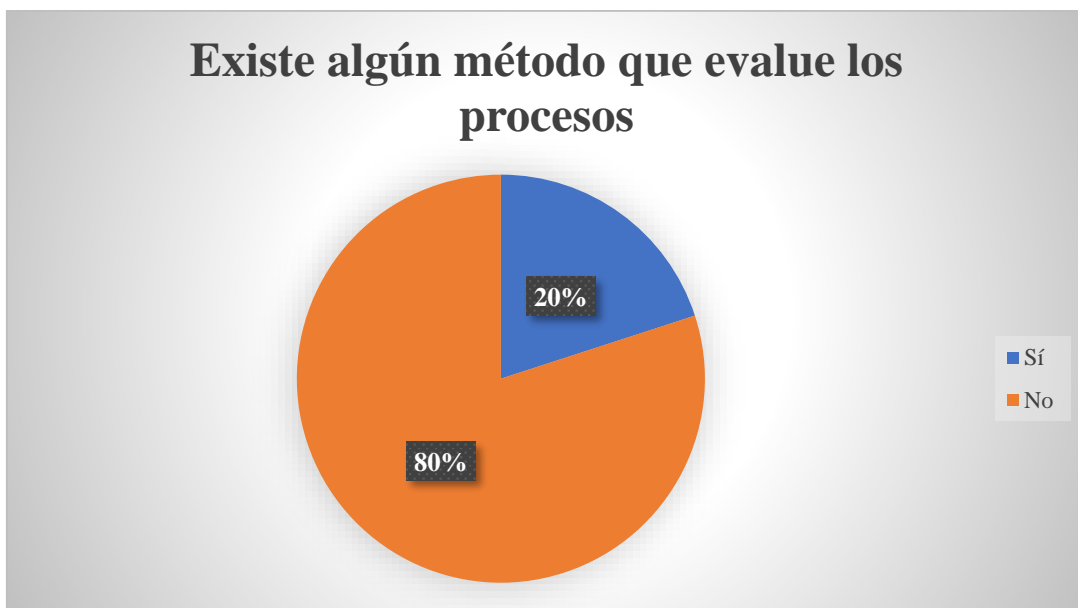


Figura 14. Gráfico de la pregunta 8

Análisis:

De la población total el 83% menciona que no se ha implementado algún método para evaluar los procesos que se realizan en la organización mientras un 17% menciona que sí, es decir, que es necesario incrementar métodos para evaluar los procesos en la compañía para que se desarrolle de manera eficaz.

3.1.5 Caracterización de procesos


En este apartado se presenta el análisis detallado de cada proceso, se identificó los elementos que componen el proceso, la interrelacionan de éstos para lograr los objetivos, la finalidad, lo que facilitó la toma de decisiones y la identificación de áreas de mejora dentro del proceso.

Para la caracterización de procesos se empleó el formato que se encuentra en el Anexo 3.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gerencia general

Tabla 20. Caracterización proceso gerencia general

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPGG-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
	Elaborado por: Andrés Paredes		Última aprobación:	
	Revisado por: Ing. Edith Tubón		Revisión: Primera	
Proceso	Gerencia General			
Responsable del proceso	Gerente General			
Objetivo del proceso	Asegurar el proceso de responsabilidad de la alta dirección			
Alcance del proceso	A todos los procesos que involucre al personal administrativo			


PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Junta de accionistas, Gerente, jefes de áreas, instituciones de control, clientes	Políticas y objetivos estratégicos, quejas y reclamos, informes de auditoría.	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el trabajo del equipo y los objetivos a alcanzar. - Mantener reuniones con los jefes de departamentos. - Organizar los recursos humanos y materiales necesarios para el trabajo. - Autorizar y realizar pagos a proveedores. - Delegar tareas y responsabilidades a los subordinados. 	Comunicados, Cambios estratégicos, políticas, planes de mejora, aprobación de presupuesto.	Gerente, junta de accionistas, clientes, jefes de áreas.
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Planificación estratégica			

Ninguno	Plan de negocios
INDICADORES DE DESEMPEÑO	
Nombre	Forma de cálculo
Ninguno	Ninguno
RECURSOS	
HUMANOS	TECNOLÓGICOS
Jefes de áreas Asistentes Técnicos	Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía Hardware: computador, impresora.

PROCESO OPERATIVO

Atención al cliente

Tabla 21. Caracterización proceso atención al cliente


	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPAC-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
			Última aprobación:	
	Elaborado por:	Andrés Paredes	Revisión: Primera	
Revisado por:	Ing. Edith Tubón	Aprobador por:	Ing. Edith Tubón	
Proceso	Atención al Cliente			
Responsable del proceso	Asistente Administrativo - Gerente			
Objetivo del proceso	Generar una propuesta de precios con base a las necesidades y solicitudes del cliente.			
Alcance del proceso	A todos los procesos administrativos de la compañía			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Cliente	Especificaciones de las necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitar los canales apropiados de comunicación. - Ejecutar una pre-cotización con base a los requerimientos del cliente. - Emitir las órdenes de trabajo a los departamentos para ejecutar la solicitud. 	Cotización formal, órdenes de trabajos	Departamentos de desarrollo, soporte e implementación.
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Cotización Formal			
Ninguno	Orden de trabajo			
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			

RECURSOS	
HUMANOS	TECNOLÓGICOS
Jefes de áreas Asistentes	Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía, ERP Hardware: computador, impresora.

Desarrollo


Tabla 22. Caracterización proceso desarrollo

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPD-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
			Última aprobación:	
	Elaborado por:	Andrés Paredes	Revisión: Primera	
Revisado por:	Ing. Edith Tubón	Aprobador por:	Ing. Edith Tubón	
Proceso	Desarrollo			
Responsable del proceso	Jefe de desarrollo			
Objetivo del proceso	Describir las actividades para el desarrollo adecuado del software.			
Alcance del proceso	A todo el personal encargado en el desarrollo del software.			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
- Gerente - Administrador	Especificaciones de las necesidades de los clientes Orden de trabajo	- Delegar actividades a los técnicos en las que se debe desenvolver. - Asegurar que el bosquejo sea el adecuado para las necesidades y requerimientos del cliente. - Adaptar el sistema operativo Kairos a las necesidades de los clientes.	Órdenes de trabajo	Técnicos de desarrollo
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Orden de trabajo			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			
RECURSOS				
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		
Técnicos		Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía Hardware: computador, impresora.		

Post Venta


Tabla 23. Caracterización proceso post venta

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPPV-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
	Elaborado por:		Andrés Paredes	
	Revisado por:		Ing. Edith Tubón	
		Revisión: Primera		Aprobador por:
				Ing. Edith Tubón
Proceso	Servicios Post Venta			
Responsable del proceso	Asistente administrativo			
Objetivo del proceso	Describir las actividades para el soporte adecuado del software.			
Alcance del proceso	A todo el personal encargado en el soporte.			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Cliente	Órdenes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar procesos logísticos necesarios. - Ejecutar cambios o reemplazos. - Atender las necesidades del cliente. 	Órdenes de trabajo	Jefe de Soporte
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Orden de trabajo			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			
RECURSOS				
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		
Técnicos		Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía, ERP. Hardware: computador, impresora.		

Soporte


Tabla 24. Caracterización proceso soporte

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPS-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
	Elaborado por:		Andrés Paredes	
	Revisado por:		Ing. Edith Tubón	
		Revisión: Primera		
		Aprobador por:		Ing. Edith Tubón
Proceso	Soporte			
Responsable del proceso	Jefe de soporte			
Objetivo del proceso	Describir las actividades para el soporte adecuado del software.			
Alcance del proceso	Todo el personal encargado del soporte.			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Gerente Administrador	Órdenes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Procesar la gestión de la documentación del software. - Crear los requisitos para registros de información del software. - Realizar la configuración del software para la integridad y disponibilidad de los elementos del software. - Proceso del aseguramiento de la calidad del software. 	Órdenes de trabajo	Técnicos de Soporte
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Orden de trabajo			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			
RECURSOS				
HUMANOS			TECNOLÓGICOS	
Técnicos			Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía, Oracle Designer, PL, SQL Hardware: computador, impresora.	

Implementación

Tabla 25. Caracterización proceso implementación


	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPI-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
	Elaborado por:		Revisión: Primera	
	Revisado por:		Aprobador por:	
	Andrés Paredes	Ing. Edith Tubón	Ing. Edith Tubón	
Proceso	Implementación			
Responsable del proceso	Jefe de implementación			
Objetivo del proceso	Describir las actividades para la implementación adecuada del software.			
Alcance del proceso	Crear y mantener paquetes de software actualizados y listos para instalar			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Gerente Administrador	Órdenes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la migración de datos. - Configurar el sistema. - Realizar pruebas funcionales. 	Órdenes de trabajo	Técnicos de Implementación
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Orden de trabajo			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			
RECURSOS				
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		
Técnicos		Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía, Oracle Designer, PL, SQL Hardware: computador, impresora.		

PROCESOS DE APOYO

Gestión de talento humano


Tabla 26. Caracterización proceso Gestión de Talento Humano

	Caracterización Del Proceso		Código: CPGTH-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
			Última aprobación:	
	Elaborado por:	Andrés Paredes	Revisión: Primera	
Revisado por:	Ing. Edith Tubón	Aprobador por:	Ing. Edith Tubón	
Proceso	Gestión de Talento Humano			
Responsable del proceso	Gerente General – Asistente administrativo			
Objetivo del proceso	Reclutar personal adecuado mediante un análisis de su perfil profesional para los requerimientos de la compañía			
Alcance del proceso	Aplica al personal administrativo.			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Postulantes	Hojas de vida	<ul style="list-style-type: none"> - Definir el perfil del postulante. - Reclutar. - Ejecutar inducciones. - Realizar evaluaciones. 	Personal calificado	Área que tiene una vacante por cubrir
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Entrevista			
Ninguno	Hoja de Vida			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			
RECURSOS				
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		
Técnicos		Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía, Oracle Designer, PL, SQL Hardware: computador, impresora.		

Gestión contable

Tabla 27. Caracterización proceso Gestión Contable

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: CPGC-01	
			Fecha de la elaboración: 27-06-2023	
			Última aprobación:	
	Elaborado por:	Andrés Paredes	Revisión:	Primera
Revisado por:	Ing. Edith Tubón	Aprobador por:	Ing. Edith Tubón	
Proceso	Gestión Contable			
Responsable del proceso	Contabilidad			
Objetivo del proceso	Definir las actividades contables para la administración de la compañía.			
Alcance del proceso	Aplica al personal administrativo			

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
Gerente General Jefes de áreas	Requisito de planificación estratégica Necesidades de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar presupuestos. - Realizar pagos de servicios. - Ejecutar estados Financieros. - Realizar análisis Financiero. 	Presupuestos, pagos, estados y análisis financieros	Gerente
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Ninguno	Planificación estratégica			
Ninguno	Presupuesto anual			
Ninguno	Cronograma de pagos			
Ninguno	Informe de análisis financiero			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
Ninguno	Ninguno			
RECURSOS				
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		
Técnicos		Software: Excel, Word, Base de datos interna de la compañía. Hardware: computador, impresora.		

3.1.6 Estandarizar los procesos que se desarrollan en la compañía


A continuación, se detalla la estandarización de los procesos mostrando un conjunto de normas y directrices que permitieron a cada proceso de trabajo dentro de la compañía desarrollarse de manera consistente y estandarizada.

3.1.7 Actividades y diagramas de flujo.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gerencia general

Tabla 28. Actividades de Gerencia General

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	
	GERENCIA GENERAL	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Establecer parámetros apropiados para el buen funcionamiento de la organización.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividad
1	Gerente General	Analizar macro y microentorno de la empresa.
2	Gerente General	Mantener reuniones con los jefes de los departamentos.
3	Gerente General	Desarrollar el plan estratégico.
4	Gerente General	Revisar la información contable remitida del departamento financiero.
5	Gerente General	Verificar la asignación de partidas presupuestales.
6	Gerente General	Autorizar y realizar pagos a proveedores.
7	Gerente General	Revisar y autorizar la adquisición de bienes y servicios. Presupuestales

8	Gerente General	Evaluar la satisfacción del cliente.
9	Gerente General	Registrar la satisfacción del cliente.

En la figura 15 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se desarrolla en la Gerencia General.

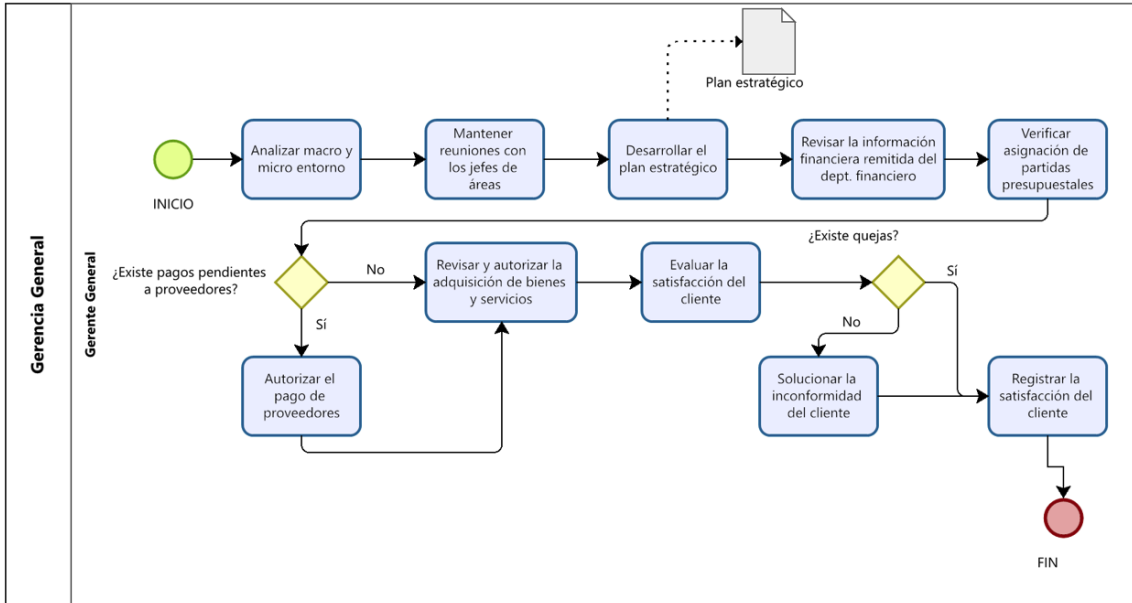


Figura 15. Diagrama de flujo de gerencia general

PROCESOS OREPATIVOS

Atención al cliente

Tabla 29. Actividades de atención al cliente

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Organizar el procedimiento de atención al cliente para la generación de la propuesta de precios en base a las necesidades y solicitudes del cliente.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividad
1	Asistente administrativo	Realizar el acercamiento con el cliente de manera verbal o escrita.
2	Asistente administrativo	Informar sobre los servicios que oferta la

		compañía.
3	Asistente administrativo	Realizar la cotización verbal.
4	Asistente administrativo	Realizar una cotización en base a los requerimientos del cliente.
5	Asistente administrativo	Elaborar la proforma requerida por el cliente.
6	Gerente	Revisar la proforma.
7	Gerente	Remitir al asistente administrativo la propuesta.
8	Asistente administrativo	Emitir la proforma al cliente.

En la figura 16 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se desarrolla en atención al cliente.

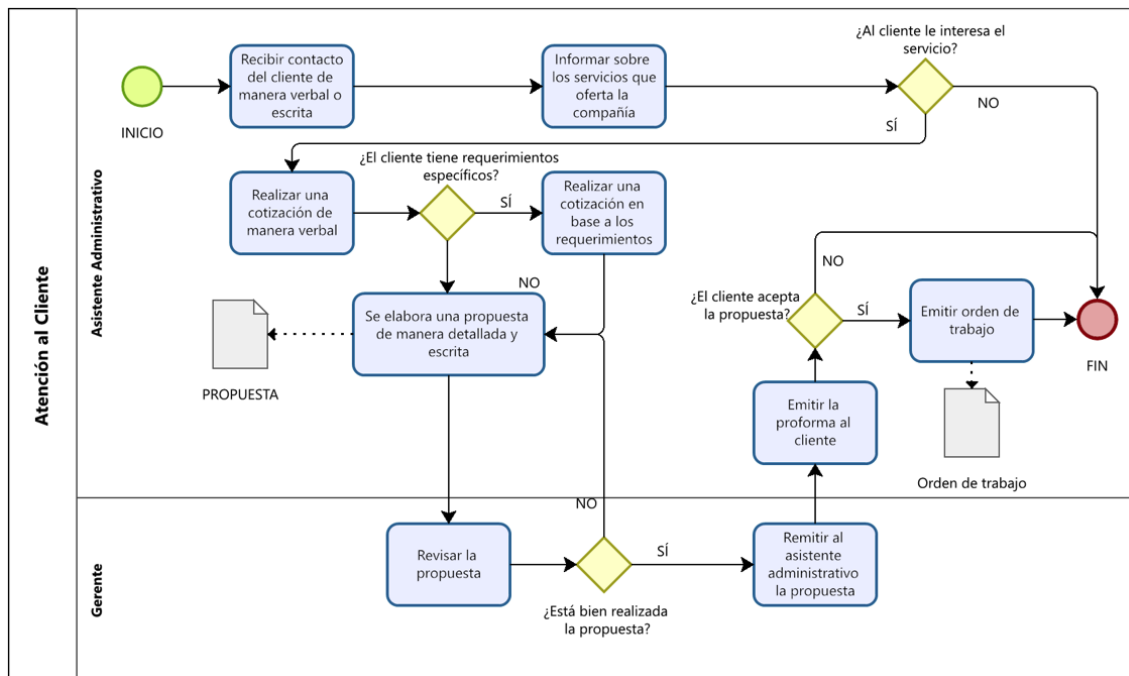



Figura 16. Diagrama de flujo de atención al cliente

Desarrollo de software

Tabla 30. Actividades de desarrollo de Software

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	DESARROLLO DE SOFTWARE	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Ejecutar el proyecto con las necesidades del cliente para el para concretar el	

	requerimiento del software.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Jefe de departamento	Recibir la orden del requerimiento.
2	Jefe de departamento	Identificar los requerimientos.
3	Jefe de departamento	Efectuar el diseño de la necesidad.
4	Jefe de departamento	Delegar las actividades a los técnicos del departamento.
5	Técnicos	Desarrollar el requerimiento solicitado por el jefe de departamento.
6	Jefe de departamento	Verificar que el proyecto cumpla con las especificaciones.
7	Jefe de departamento	Aprobar el sistema.

En la figura 17 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se ejecutan en el desarrollo del software.

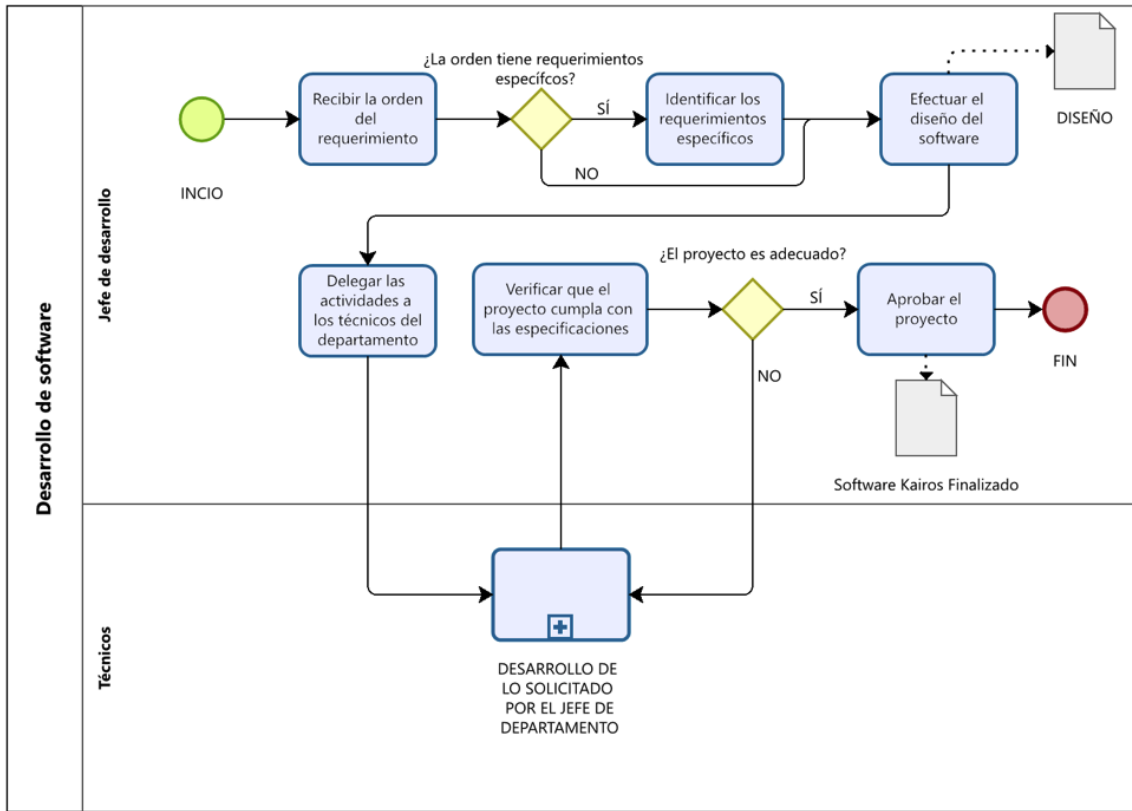


Figura 17. Diagrama de flujo de desarrollo de software

Implementación de software

Tabla 31. Actividades de implementación de software

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Describir las actividades requeridas por el cliente para la implementación adecuada del software.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividad
1	Jefe de implementación	Recibir la orden de requerimientos.
2	Jefe de implementación	Delegar funciones a técnicos.
3	Técnicos	Realizar la migración de datos.
4	Técnicos	Configurar el sistema.
5	Jefe de implementación	Revisar las pruebas preparadas.
6	Jefe de implementación	Actualización de la documentación del sistema
7	Jefe de implementación	Pruebas funcionales
8	Jefe de implementación	Crear reporte
9	Jefe de implementación	Registrar los resultados de las pruebas
10	Jefe de implementación	Almacenar los datos del producto

En la figura 18 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se ejecutan en la implementación del software.

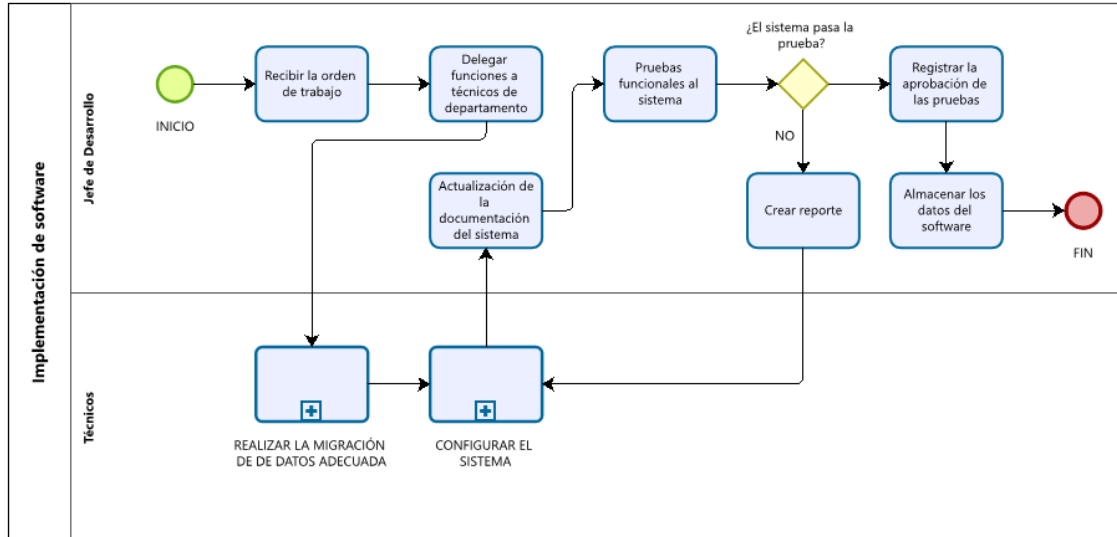


Figura 18. Diagrama de flujo de implementación de software

Servicio post venta

Tabla 32. Actividades de servicio post venta

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	SERVICIO POST VENTA	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Verificar los términos, detalles, valores, tiempo e información de la orden de trabajo del contrato del cliente.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividad
1	Asistente Administrativo	Atender las necesidades del cliente.
2	Asistente Administrativo	Realizar una cotización de la solicitud del cliente.
3	Asistente Administrativo	Aprobar el requerimiento del cliente.
4	Asistente Administrativo	Emitir una orden de trabajo al jefe de soporte.
5	Jefe de soporte	Realizar el soporte solicitado por el cliente.
6	Asistente Administrativo	Registrar la satisfacción del cliente.

En la figura 19 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se ejecutan en el servicio post venta.

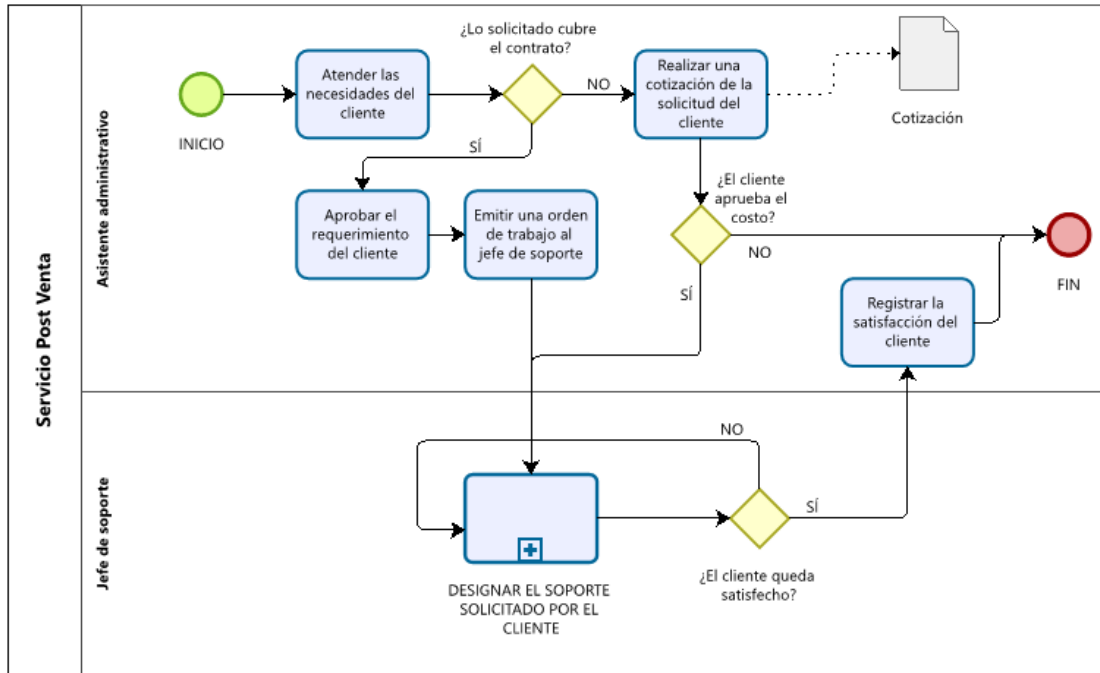


Figura 19. Diagrama de flujo de servicio post venta

Soporte de software

Tabla 33. Actividades de soporte de software

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	SOPORTE DE SOFTWARE	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Describir las actividades para estructurar el proceso para el soporte del software.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividades
1	Jefe de soporte	Establecer requerimientos para el soporte.
2	Jefe de soporte	Asignar insumos y herramientas.
3	Jefe de soporte	Designar actividades a los técnicos de departamento.
4	Técnicos	Realizar el soporte de hardware y software.
5	Técnicos	Capacitar al cliente sobre el funcionamiento.
6	Jefe de soporte	Gestionar la solución de inconvenientes.

En la figura 20 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se ejecutan en el soporte de software.

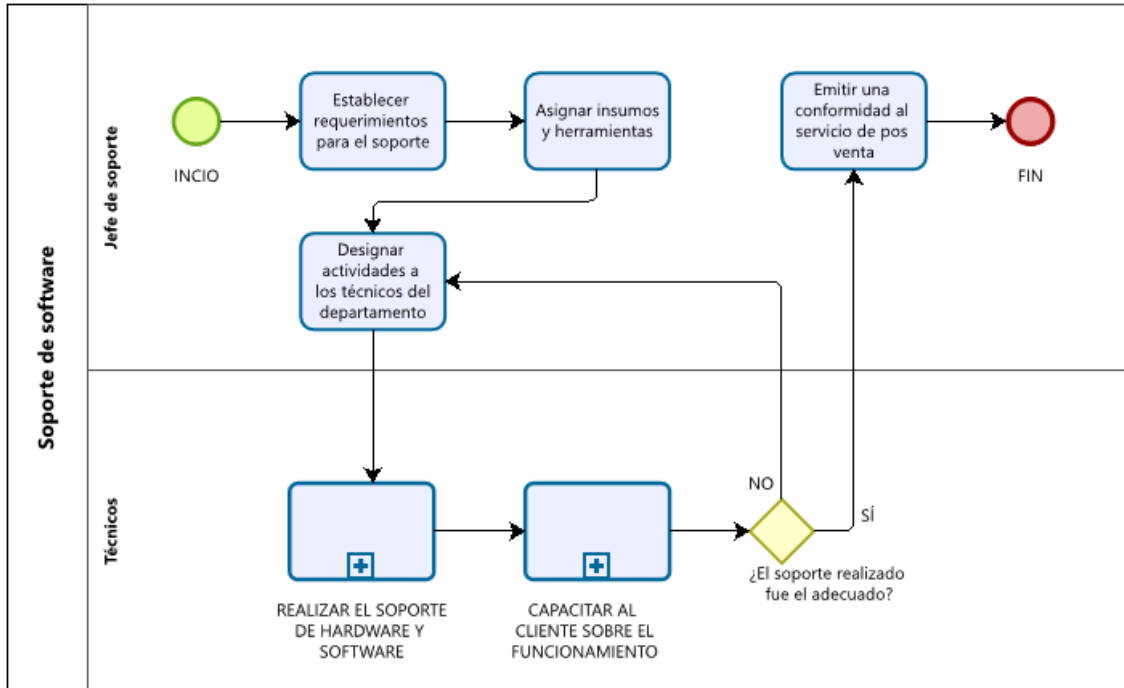


Figura 20. Diagrama de flujo de soporte de software

PROCESOS DE APOYO

Gestión de Talento Humano

Tabla 34. Actividades de Gestión de Talento Humano

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS DE APOYO	
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Fecha de elaboración: 27-06-2023
		Versión: N°1
Objetivo	Reclutar personal adecuado mediante un análisis del perfil profesional para los requerimientos de la compañía.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividad
1	Asistente administrativo	Delegar las funciones del personal.
2	Asistente administrativo	Identificar las necesidades de la empresa
3	Asistente administrativo	Definir el perfil de la vacante.
4	Gerente	Autorizar nueva vacante.

5	Asistente administrativo	Ofertar la vacante laboral.
6	Asistente administrativo	Realizar las entrevistas.
7	Asistente administrativo	Seleccionar y contratar el personal calificado para la vacante.
8	Asistente administrativo	Realizar la inducción hacia la empresa.
9	Asistente administrativo	Realizar la capacitación orientado al puesto de trabajo.
10	Asistente administrativo	Evaluar del personal contratado.

En la figura 21 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se ejecutan en la gestión de talento humano.

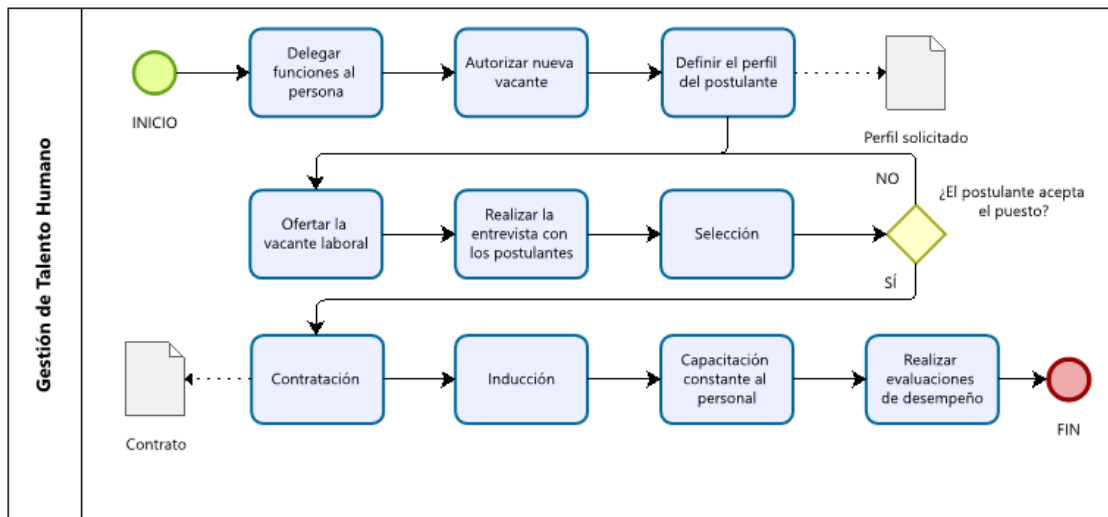


Figura 21. Diagrama de flujo de gestión de talento humano

Gestión Contable

Tabla 35. Actividades de gestión contable

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS DE APOYO	
	GESTIÓN CONTABLE	Fecha de elaboración: 27-06-2023 Versión: N°1
Objetivo	Establecer las actividades contables y financieras para la administración de la compañía.	
ACTIVIDADES		
N°	Responsable	Actividad

1	Asistente de contabilidad	Realizar presupuestos.
2	Asistente de contabilidad	Realizar pagos de servicios.
3	Asistente de contabilidad	Realizar pago de nómina.
4	Asistente de contabilidad	Registrar los pagos en el sistema.
6	Asistente de contabilidad	Realizar conciliaciones contables.
7	Asistente de contabilidad	Efectuar estados Financieros.
8	Asistente de contabilidad	Ejecutar el Análisis Financiero.

En la figura 22 se identifica el diagrama de flujo, en los que se observa las actividades que se ejecutan en la gestión contable.

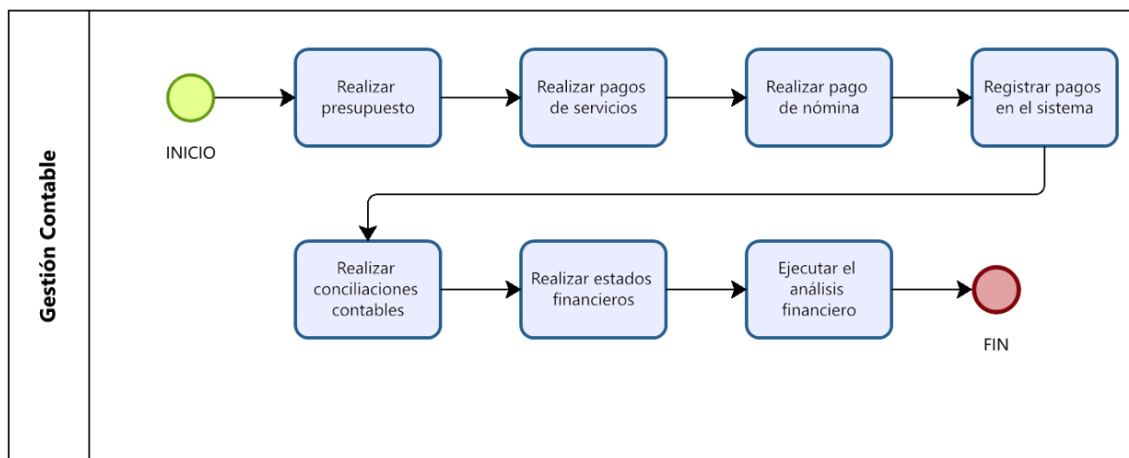


Figura 22. Diagrama de flujo de gestión contable

3.1.8 Ficha Técnicas de los indicadores

Contienen la descripción detallada de las características técnicas de cada indicador, incluyendo su definición, objetivo, tipo y cualquier otra información relevante necesaria para su cálculo y evaluación, para facilitar la comparación y análisis de los resultados obtenidos.

Tabla 36. Ficha de indicadores de gerencia general


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.		
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS ESTRATÉGICOS
	FICHA DE INDICADORES	
	Fecha: 13-12-2023	Nº Versión 001
Nombre del indicador	Satisfacción del cliente	
Objetivo	Verificar los clientes satisfechos con el servicio y ejecución del producto final que presta la empresa.	
Tipo de indicador	Indicador Gerencia General	
Fórmula	Satisfacción del cliente = $\frac{\text{número de clientes satisfechos}}{\text{número total de clientes atendidos}} \times 100\%$	
Frecuencia	Semanal	
Seguimiento	Mensual	
Meta	Mejorar el porcentaje de clientes satisfechos con los servicios ofertados	

Tabla 37. Ficha de indicadores de atención al cliente



COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.		
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES	
	Fecha: 13-12-2023	Nº Versión 001
Nombre del indicador	Tasa de retención de cliente	
Objetivo	Conocer el porcentaje de clientes satisfechos y fieles.	
Tipo de indicador	Atención al cliente	
Fórmula	Tasa de retención de cliente = $\frac{\text{Clientes actuales}}{\text{Clientes totales}} * 100\%$	
Frecuencia	Semanal	
Seguimiento	Anual	
Meta	Mejorar el porcentaje de satisfacción de los clientes	

Tabla 38. Ficha de indicadores de desarrollo

	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES	

	Fecha: 13-12-2023	Nº Versión 001
Nombre del indicador	Porcentaje de defectos	
Objetivo	Contrarrestar los rediseños	
Tipo de indicador	Desarrollo	
Fórmula	Porcentaje de defectos = $\frac{\text{Cantidad de defectos} * 0.1}{\text{Número de diseños}} * 100 \%$	
Frecuencia	Mensual	
Seguimiento	Trimestral	
Meta	Disminuir la cantidad de errores en el corrido del proyecto	

Tabla 39. Ficha de indicadores de post venta


	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES	
	Fecha: 13-12-2023	
Nombre del indicador	Solicitudes atendidas a tiempo	
Objetivo	Verificar que se resuelvan las solicitudes de los clientes	
Tipo de indicador	Post venta	
Formula	Solicitudes atendidas a tiempo = $\frac{\text{Solicitudes atendidas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} * 100$	
Frecuencia	Mensual	
Seguimiento	Semestral	
Meta	Mejorar el tiempo en que se atiende una solicitud	

Tabla 40. Ficha de indicadores de soporte


	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES	
	Fecha: 13-12-2023	
Nombre del indicador	Requerimientos del sistema	
Objetivo	Conocer los requerimientos solicitados por el cliente	
Tipo de indicador	Soporte	
Formula	Requerimientos = $\frac{\text{requerimientos efectuados}}{\text{requerimientos ingresados}} \times 100\%$	
Frecuencia	Semanal	
Seguimiento	Mensual	
Meta	Satisfacer todos los requerimientos de los clientes	

Tabla 41. Ficha de indicadores de implementación




	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES		
	Fecha: 13-12-2023		
Nombre del indicador	Tiempo de implementación		
Objetivo	Realizar la implementación adecuada del proyecto		
Tipo de indicador	Implementación		
Formula	$\text{Tiempo de implementación} = \frac{\text{Implementaciones realizadas a tiempo}}{\text{Total de trabajos realizados}} * 100\%$		
Frecuencia	Mensual		
Seguimiento	Trimestral		
Meta	Satisfacer y cumplir lo requerimientos de los clientes		

Tabla 42. Ficha de indicadores de gestión de talento humano

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.			
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		PROCESOS DE APOYO
	FICHA DE INDICADORES		
	Fecha: 13-12-2023		
Nombre del indicador	Contratación		
Objetivo	Verificar que se cumpla los subprocesos de talento humano		
Tipo de indicador	Gestión de talento humano		
Formula	$\text{Contrataciones fallidas} = \frac{\text{Nº total de contrataciones fallidas}}{\text{Nº total de contrataciones}} * 100\%$		
Frecuencia	Mensual		
Seguimiento	Semestral		
Meta	Mejorar el proceso de selección y contratación de los empleados		

3.1.9 Diseñar el manual de procesos y procedimientos en la empresa

SOFTSIERRA S.A.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

MANUAL DE PROCESOS DE LA COMPAÑÍA


SOFTSIERRA S.A.

SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.

MPRS-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes Cargo: Investigador	Nombre: Ing. Edith Tubón Cargo: Tutor	Nombre: Lic. Domenica Fantoni Cargo: Asistente Administrativa

MANUAL DE PROCESOS DE LA COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.....	63
1. INTRODUCCIÓN	63
2. OBJETIVOS.....	63
3. ALCANCE.....	63
4. RESPONSABLES.....	63
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	64
6. DESARROLLO DEL MANUAL	65
Reseña Histórica.....	65
Misión.....	66
Visión	66
Valores Institucionales	66
Organigrama Estructural.....	67
Manual de procesos	68
Control de documentos	69
GERENCIA GENERAL	71
ATENCIÓN AL CLIENTE.....	76
DESARROLLO DE SOFTWARE.....	81
IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE	86
SERVICIO POST VENTA	91
SOPORTE DE SOFTWARE	97
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	102
GESTIÓN CONTABLE.....	107

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO	
				MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

1. INTRODUCCIÓN

El documento describe las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse los procesos de la empresa Softsierra S.A. Se describe de manera sistemática los diferentes pasos y operaciones necesarias para llevar a cabo las tareas y actividades en el interior de la empresa.

2. OBJETIVOS

- ✓ Facilitar una guía detallada del paso a paso sobre cómo realizar las actividades brindando las instrucciones necesarias para llevar a cabo de forma efectiva.
- ✓ Identificar oportunidades para mejorar la eficiencia y eliminar actividades que no suman valor, realizando un uso adecuado de recursos.


3. ALCANCE

El presente manual de procedimientos está enfocado directamente en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la empresa SoftSierra S.A.

4. RESPONSABLES

Gerente

Colaboradores

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Gestión. - Gestión se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) de una compañía u organización para lograr sus objetivos y metas de manera eficiente.

Procesos. - Serie de actividades o acciones que se llevan a cabo de manera organizada con el fin de lograr un resultado específico.


Procedimientos. - Los procedimientos se refieren a las diversas etapas o pasos específicos que se deben seguir para lograr un resultado deseado en una tarea o actividad. Son importantes para garantizar la eficiencia y la eficacia en los procesos.

Manual de procesos. - Conocido como manual de procedimientos, es un documento que describe de manera detallada y sistemática los diferentes pasos y operaciones necesarias para llevar a cabo las distintas tareas y actividades dentro de una compañía.

Mapa de procesos. - Diagrama que representa visualmente los distintos procesos y flujos de trabajo que ocurren en una organización, permite una mejor comprensión de las interrelaciones entre los diferentes procesos y subprocesos en la organización, lo que es útil para identificar oportunidades de mejora y optimización.

Diagrama de flujo. - Es una representación gráfica que muestra los diferentes pasos y acciones que se llevan a cabo en un proceso, son útiles para comprender todo el proceso e identificar áreas de mejora o problemas en el flujo de trabajo.

Actividad. - Tarea específica llevada a cabo dentro de un proceso para lograr un objetivo particular.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

6. DESARROLLO DEL MANUAL

Empresa SOFTSIERRA S.A.

Reseña Histórica

SoftSierra S.A. es una destacada compañía de software ubicada en la ciudad de Ambato, Ecuador. Fundada en el año 2013 por el ingeniero Leonardo Fantoni, esta empresa ha dejado una huella significativa en el campo del desarrollo de software contable y empresarial.


La historia de SoftSierra S.A. es un testimonio del espíritu emprendedor y la dedicación a la excelencia en el desarrollo de software. Su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente ha sido fundamental para su éxito y posicionamiento como una de las principales empresas de software en Ecuador.

Misión

Investigar y trabajar por el desarrollo tecnológico del Ecuador, identificando oportunidades, proporcionando servicios y soluciones innovadoras en el área de la informática, desarrollando productos que redunden en eficiencia, calidad, productividad y satisfacción total en nuestros clientes.

Visión

Somos una compañía de excelencia enfocada en la Industria de la Informática, cuyo negocio es la innovación orientada al cliente y su capital el conocimiento; por lo que estamos centrados en la investigación y el desarrollo tecnológico para generar soluciones de alto valor. Comercializamos productos de alto contenido tecnológico con calidad, oportunidad y precios competitivos, y generamos valor a nuestros clientes.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

Valores Institucionales

- Respeto

Se refiere a la consideración, admiración y aprecio que se le tiene a alguien o algo. Puede entenderse como una actitud de trato digno hacia los demás, reconociendo sus derechos y su valor como individuos.

- Puntualidad

Es un valor que se refiere a la acción de ser puntual, es decir, llegar o cumplir algo en el tiempo acordado o esperado. La puntualidad es una cualidad apreciada en muchas sociedades.

- Orientación al cliente

Es una filosofía empresarial que consiste en colocar al cliente en el centro de todas las decisiones empresariales. Se trata de una estrategia que busca entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes


- Creatividad

Es la capacidad de crear nuevas ideas o conceptos, establecer conexiones nuevas entre ideas ya existentes y encontrar soluciones originales a los problemas

Política empresarial

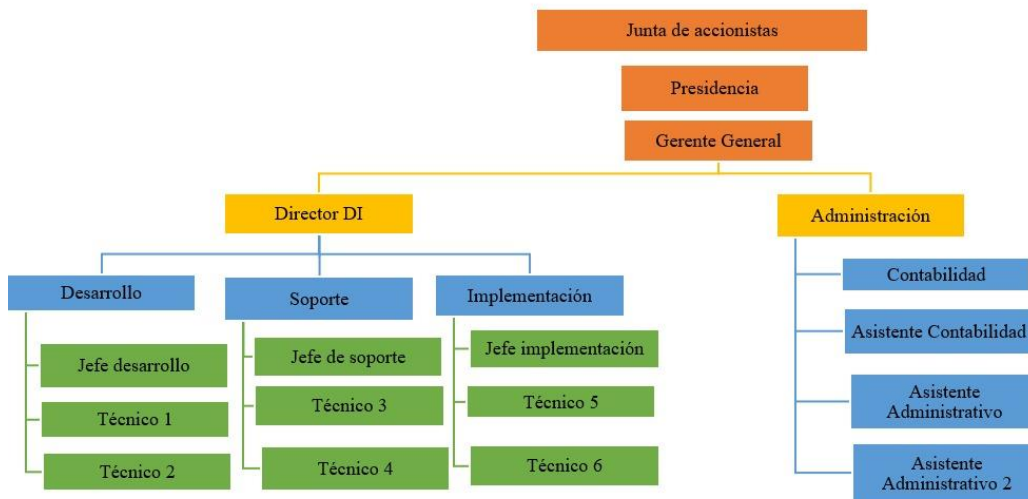
- Sostenibilidad y Responsabilidad

Busca equilibrar los aspectos económicos, sociales de su operación, se enfoca en uso responsable de productos, gestión de recursos.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión


Organigrama Estructural

Es la representación gráfica de la estructura organizativa, muestra cómo están organizados los diferentes departamentos, áreas, cargos y jerarquías dentro de la estructura de la compañía.



Mapa de procesos

Es un documento que describe de manera detallada y sistemática los diferentes pasos y operaciones necesarias para llevar a cabo las actividades de la compañía.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión



Control de documentos

El control de documentos se refiere al proceso de gestionar y mantener los documentos de una compañía, para asegurar que estén disponibles.


Elaboración de documentos

El formato de este documento se utilizará como referencia de estilo y presentación. Entre las funciones actuales figuran:

Tipo y tamaño de letra: Times New Roman 12 puntos.

Espaciado: 1,5 puntos.

Márgenes: superior 3 cm, inferior 2,5 cm, derecho 2,5 cm, izquierdo 4 cm.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO MPRS-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

Codificación de las actividades

La codificación del manual se realizará con la combinación de letras mayúsculas y números para lograr identificar los tipos de procedimientos, como se detalla a continuación:

El código que se emplea en el manual es: **XX-YY-ZZ-NNN**


XX: El tipo de proceso

YY: El proceso

ZZ: El tipo de documento

NN: Número de versión

A continuación, se detalla la lista de procesos con su código respectivo:


	PROCESOS SOFTSIERRA S.A.
Código	Proceso
PE-GG-MP-001	Gerencia General
PO-AC-MP-001	Atención al cliente
PO-DS-MP-001	Desarrollo software
PO-SS-MP-001	Soporte software
PO-IS-MP-001	Implementación software
PO-SPV-MP-001	Post Venta
PA-GT-MP-001	Gestión del talento humano
PA-GC-MP-001	Gestión contable

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Gerencia General	PO-GG-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión

GERENCIA GENERAL

PO-GA-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes Cargo: Investigador	Nombre: Ing. Edith Tubón Cargo: Tutor	Nombre: Lic. Domenica Fantoni Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO PO-GG-MP-001		
	Procedimiento	Gerencia General			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Establecer parámetros apropiados para el buen funcionamiento de la organización.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Políticas y objetivos estratégicos, quejas y reclamos, informes de auditoría

FINAL DEL PROCESO

Gerente, junta de accionistas, clientes, jefes de áreas.

3. RESPONSABLES

Gerente técnico

✓ Responsabilidad de la alta dirección

Equipo del proceso

Clientes

Comunicados, Cambios estratégicos, políticas, planes de mejora, aprobación de presupuesto.


4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ Autoridad

La autoridad de una empresa puede ser definida como la facultad que tiene una persona o puesto en una empresa para tomar decisiones y dar órdenes, y la obligación correlativa de ser obedecido por otros dentro de la estructura jerárquica de la organización

✓ Políticas

Las políticas son una serie de directrices, normas, reglas o principios establecidos por una empresa, organización o gobierno para guiar y regular la toma de decisiones y el comportamiento de las personas dentro de un sistema.

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GG-MP-001	
	Procedimiento	Gerencia General			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

✓ **Estrategias**

Las estrategias son planes o acciones diseñadas para lograr un objetivo o meta específicos. Las estrategias se utilizan en una amplia variedad de campos, incluyendo negocios.

5. RECURSOS

Humanos

- Jefes de áreas
- Asistentes
- Técnicos

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos
- Hardware: computador, impresora

6. POLÍTICAS DEL PROCESO

✓ **Análisis interno**


El análisis interno de la empresa, como mínimo, considerará los resultados financieros, indicadores de gestión, niveles de cumplimiento de metas establecidas.

✓ **Plan estratégico**

El plan estratégico debe incluir la misión, visión, valores, estrategias generales y objetivos estratégicos, los que se revisarán cada año para actualizarlos en caso de ser necesario.

✓ **Políticas de calidad**

La definición de la política de calidad debe añadir también objetivos de calidad para el período, los que puedan ser medidos y verificados de manera anual.


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GG-MP-001	
	Procedimiento	Gerencia General			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

7. ACTIVIDADES

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	
	GERENCIA GENERAL	
	Fecha de elaboración: Versión:	
Objetivo	Establecer parámetros apropiados para el buen funcionamiento de la organización.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Gerente General	Analizar macro y microentorno de la empresa.
2	Gerente General	Mantener reuniones con los jefes de los departamentos.
3	Gerente General	Desarrollar el plan estratégico.
4	Gerente General	Revisar la información contable remitida del departamento financiero.
5	Gerente General	Verificar la asignación de partidas presupuestales.
6	Gerente General	Autorizar y realizar pagos a proveedores.
7	Gerente General	Revisar y autorizar la adquisición de bienes y servicios. Presupuestales
8	Gerente General	Evaluar la satisfacción del cliente.
9	Gerente General	Registrar la satisfacción del cliente.

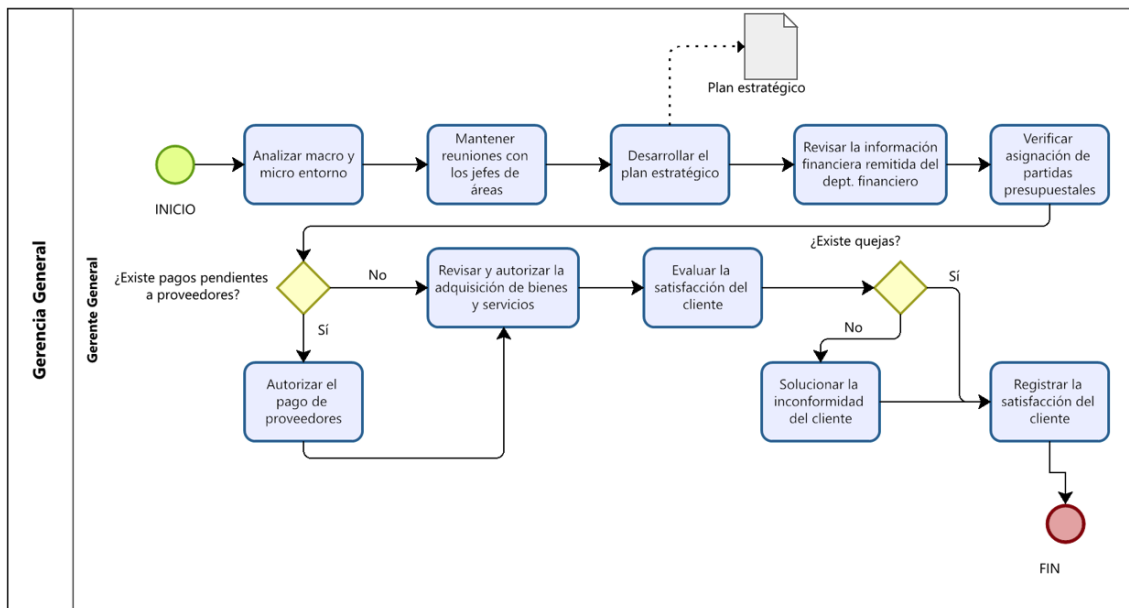
8. INDICADORES

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.		
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS ESTRATÉGICOS
	FICHA DE INDICADORES	
	Fecha:	Nº Versión 001
Nombre del indicador	Satisfacción del cliente	

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Gerencia General	PO-GG-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión


Objetivo	Verificar los clientes satisfechos con el servicio y ejecución del producto final que presta la empresa.
Tipo de indicador	Indicador Gerencia General
Fórmula	Satisfacción del cliente = $\frac{\text{número de clientes satisfechos}}{\text{número total de clientes atendidos}} \times 100\%$
Frecuencia	Semanal
Seguimiento	Mensual
Meta	Mejorar el porcentaje de clientes satisfechos con los servicios ofertados

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Atención al cliente	PO-AC-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001

ATENCIÓN AL CLIENTE

SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.

PO-AC-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes	Nombre: Ing. Edith Tubón	Nombre: Lic. Domenica Fantoni
Cargo: Investigador	Cargo: Tutor	Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-AC-MP-001	
	Procedimiento	Atención al cliente			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Organizar el procedimiento de atención al cliente con el objetivo de generar una propuesta de precios en base a las necesidades y solicitudes del cliente.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Especificaciones de las necesidades de los clientes

FINAL DEL PROCESO

Cotización formal, órdenes de trabajos.

3. RESPONSABLES

- ✓ Gerente
- ✓ Asistente administrativo

Equipo del proceso

Clientes

Departamentos de desarrollo, soporte e implementación.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ Cotización


La cotización se refiere al precio unitario de un bien o servicio en el mercado.

✓ Indicadores

Se refieren a medidas que se utilizan para evaluar una situación o fenómeno específico.

✓ Servicios

Se refiere a actividades o trabajos realizados por una persona u organización para el beneficio de otra persona u organización. Los servicios son una parte importante de la economía global y pueden ser proporcionados por una amplia variedad de organizaciones y personas, desde pequeñas empresas locales hasta

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-AC-MP-001	
	Procedimiento	Atención al cliente			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

grandes corporaciones multinacionales.

✓ **Clientes**

Los clientes son un elemento esencial en cualquier negocio y la satisfacción del cliente puede tener un gran impacto en la viabilidad y crecimiento de una empresa. Además, las empresas pueden utilizar herramientas de gestión de clientes para mejorar su relación con los clientes existentes y atraer nuevos clientes.

5. RECURSOS

Humanos

- Jefes de áreas
- Asistentes

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos, ERP
- Hardware: computador, impresora.


6. POLÍTICAS DEL PROCESO

✓ **Contacto con clientes**


El primer contacto formal con el interesado, para que explique los servicios de la compañía, y proporcione una introducción de la organización.

✓ **Negociación con los clientes**


El proceso de negociación con el cliente se realiza sobre la pre cotización para concretar las necesidades exactas que se realizarán, el alcance del trabajo y demás aspectos.


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-AC-MP-001	
	Procedimiento	Atención al cliente			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

7. ACTIVIDADES

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	ATENCIÓN AL CLIENTE	
	Fecha de elaboración: Versión:	
Objetivo	Organizar el procedimiento de atención al cliente para la generación de la propuesta de precios en base a las necesidades y solicitudes del cliente.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Asistente administrativo	Realizar el acercamiento con el cliente de manera verbal o escrita.
2	Asistente administrativo	Informar sobre los servicios que oferta la compañía.
3	Asistente administrativo	Realizar la cotización verbal.
4	Asistente administrativo	Realizar una cotización en base a los requerimientos del cliente.
5	Asistente administrativo	Elaborar la proforma requerida por el cliente.
6	Gerente	Revisar la proforma.
7	Gerente	Remitir al asistente administrativo la propuesta.
8	Asistente administrativo	Emitir la proforma al cliente.

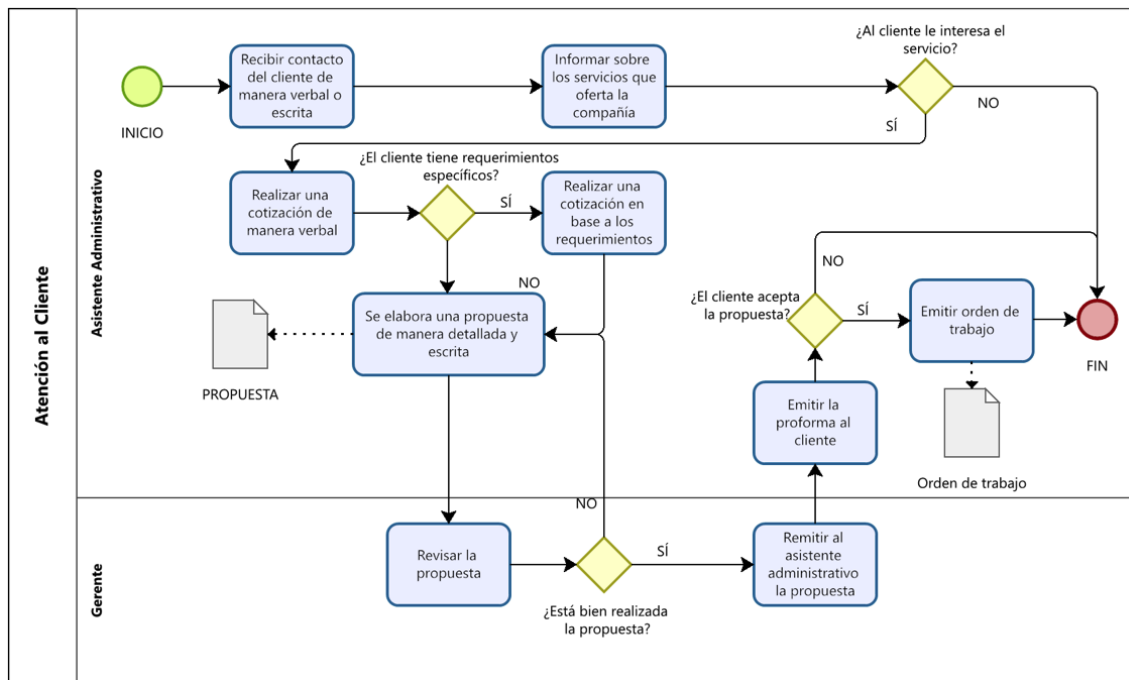
8. INDICADORES

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.	
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.
	FICHA DE INDICADORES
	Fecha
	PROCESOS OPERATIVOS
	Nº Versión 001
Nombre del indicador	Tasa de retención de cliente
Objetivo	Conocer el porcentaje de clientes satisfechos y fieles.
Tipo de indicador	Atención al cliente

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Atención al cliente	PO-AC-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001


Fórmula	Tasa de retención de cliente = $\frac{\text{Clientes actuales}}{\text{Clientes totales}} * 100\%$
Frecuencia	Semanal
Seguimiento	Anual
Meta	Mejorar el porcentaje de satisfacción de los clientes

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO PO-DS-MP-001	
	Procedimiento	Desarrollo de Software		
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión

DESARROLLO DE SOFTWARE

SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.

PO-DS-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes	Nombre: Ing. Edith Tubón	Nombre: Lic. Domenica Fantoni
Cargo: Investigador	Cargo: Tutor	Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-DS-MP-001	
	Procedimiento	Desarrollo de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Ejecutar el proyecto con las necesidades del cliente para el para concretar el requerimiento del software.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Especificaciones de las necesidades de los clientes

FINAL DEL PROCESO

Órdenes de trabajos.

3. RESPONSABLES

✓ Jefe de desarrollo

Equipo del proceso

Clientes

Departamentos de desarrollo, soporte e implementación.

Técnicos


4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ **Técnicos**

Personas que poseen habilidades o conocimientos técnicos especializados en un área particular, técnicos para diferentes programas, como la ejecución de servicios web de la Seguridad Social en diferentes sistemas operativos y navegadores de internet

✓ **Software**

Se refiere a un conjunto de programas, instrucciones y datos utilizados por una computadora u otro dispositivo electrónico para realizar una tarea específica o varias tareas

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-DS-MP-001	
	Procedimiento	Desarrollo de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

✓ **Clientes**

Los clientes son un elemento esencial en cualquier negocio y la satisfacción del cliente puede tener un gran impacto en la viabilidad y crecimiento de una empresa.

5. RECURSOS

Humanos

- Técnicos

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos, SQL
- Hardware: computador, impresora.

6. POLÍTICAS DEL PROCESO


✓ Necesidades del cliente


El Gerente se encarga de ejecución, quien asegurará que el bosquejo está acorde a las necesidades, normativas y expectativas del cliente.

✓ Entrega de un producto de calidad

El desarrollo siempre tiene un costo y, dependiendo de la decisión del Gerente general, podría solicitarse anticipo o aceptarse el pago completo luego de la entrega.


7. ACTIVIDADES

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	DESARROLLO DE SOFTWARE	Fecha de elaboración:
		Versión:
Objetivo	Ejecutar el proyecto con las necesidades del cliente para el para concretar el requerimiento del software.	


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-DS-MP-001	
	Procedimiento	Desarrollo de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

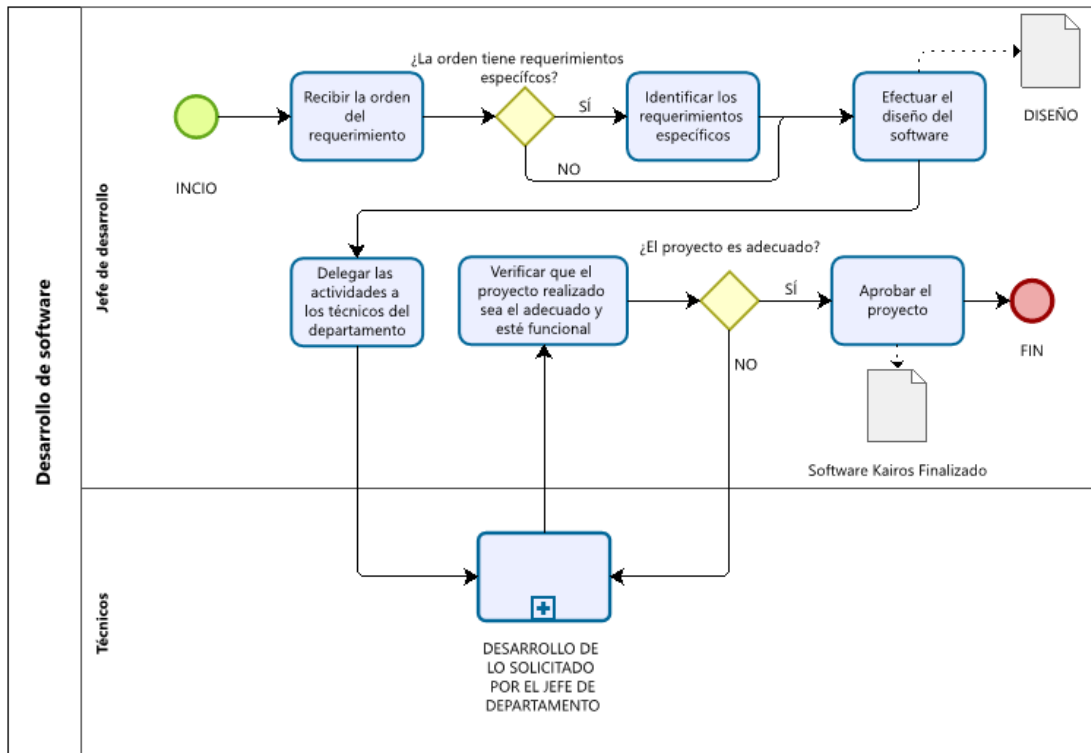
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Jefe de departamento	Recibir la orden del requerimiento.
2	Jefe de departamento	Identificar los requerimientos.
3	Jefe de departamento	Efectuar el diseño de la necesidad.
4	Jefe de departamento	Delegar las actividades a los técnicos del departamento.
5	Técnicos	Desarrollar el requerimiento solicitado por el jefe de departamento.
6	Jefe de departamento	Verificar que el proyecto cumpla con las especificaciones.
7	Jefe de departamento	Aprobar el sistema.

8. INDICADORES

	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES		
	Fecha		Nº Versión 001
Nombre del indicador	Porcentaje de defectos		
Objetivo	Contrarrestar los rediseños		
Tipo de indicador	Desarrollo		
Fórmula	$\text{Porcentaje de defectos} = \frac{\text{Cantidad de defectos} * 0.1}{\text{Número de diseños}} * 100 \%$		
Frecuencia	Mensual		
Seguimiento	Trimestral		
Meta	Disminuir la cantidad de errores en el corrido del proyecto		

9. DIAGRAMA DE FLUJO

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Desarrollo de Software	PO-DS-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001



10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-IS-MP-001	
	Procedimiento	Implementación de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión

IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE

SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.

PO-IS-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes	Nombre: Ing. Edith Tubón	Nombre: Lic. Domenica Fantoni
Cargo: Investigador	Cargo: Tutor	Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-IS-MP-001	
	Procedimiento	Implementación de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Describir las actividades requeridas por el cliente para la implementación adecuada del software.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Órdenes de trabajo

FINAL DEL PROCESO

Técnicos de implementación.

3. RESPONSABLES

Jefe de implementación

Equipo del proceso

Clientes

Comunicados, Cambios estratégicos, políticas, planes de mejora, aprobación de presupuesto.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ **Migración de datos**

Proceso de transferir información de un sistema a otro, ya sea cambiando el formato, la ubicación o la aplicación utilizada. La migración de datos puede ser utilizada en distintos contextos y con distintos fines, como en la implementación de un nuevo sistema de almacenamiento, la migración a la nube, la consolidación de datos, o la reorganización de un sistema.

✓ **Reportes**

Son informes detallados que presentan datos o resultados específicos sobre un determinado tema o situación. Los reportes pueden ser utilizados en diferentes contextos, como en la industria de la construcción, en la policía para informar sobre delitos y crímenes, para informar sobre el progreso de un proyecto, y en

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-IS-MP-001	
	Procedimiento	Implementación de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

el ámbito empresarial para informar sobre el desempeño de la empresa.

✓ **Sistema**

Conjunto de componentes interdependientes que trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa. El sistema empresarial incluye a las personas, los procesos, los recursos, la tecnología y el entorno en el cual la empresa opera. Un sistema empresarial efectivo debe estar bien organizado, coordinado y mantener una comunicación clara en todos los niveles para lograr los objetivos de la empresa.

5. RECURSOS

Humanos

- Técnicos

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos, Oracle Designer, PL, SQL
- Hardware: computador, impresora.

6. POLÍTICAS DEL PROCESO

✓ Entrega de pedido


Para un producto será entregado en cuanto se reciba el pedido interno escrito respectivo, mientras tanto se custodiarán y almacenarán los bienes de acuerdo con sus necesidades, con el fin de que se mantengan en buen estado hasta su utilización.

✓ Generar reportes


Generar y entregar de inmediato los reportes que sean requeridos por las autoridades de la empresa.

7. ACTIVIDADES

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-IS-MP-001	
	Procedimiento	Implementación de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE	Fecha de elaboración:
		Versión:
Objetivo	Describir las actividades requeridas por el cliente para la implementación adecuada del software.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Jefe de implementación	Recibir la orden de requerimientos.
2	Jefe de implementación	Delegar funciones a técnicos.
3	Técnicos	Realizar la migración de datos.
4	Técnicos	Configurar el sistema.
5	Jefe de implementación	Revisar las pruebas preparadas.
6	Jefe de implementación	Actualización de la documentación del sistema
7	Jefe de implementación	Pruebas funcionales
8	Jefe de implementación	Crear reporte
9	Jefe de implementación	Registrar los resultados de las pruebas
10	Jefe de implementación	Almacenar los datos del producto

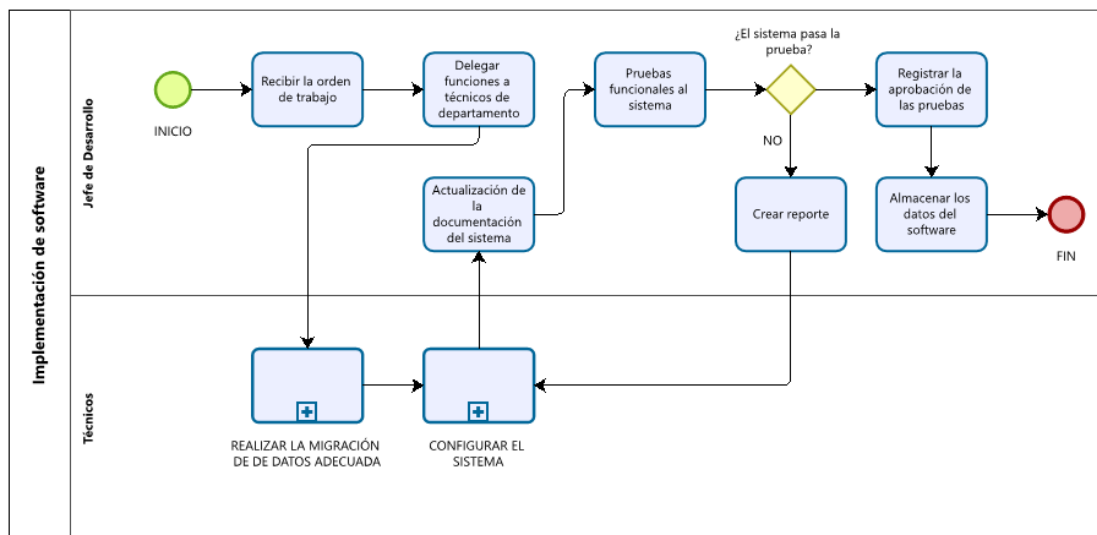
8. INDICADORES

	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES		
	Fecha		
Nombre del indicador	Tiempo de implementación		
Objetivo	Realizar la implementación adecuada del proyecto		
Tipo de indicador	Implementación		
Formula	$\text{Tiempo de implementación} = \frac{\text{Implementaciones realizadas a tiempo}}{\text{Total de trabajos realizados}} * 100\%$		

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-IS-MP-001	
	Procedimiento	Implementación de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

Frecuencia	Mensual
Seguimiento	Trimestral
Meta	Satisfacer y cumplir lo requerimientos de los clientes

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
 SoftSierra <small>SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.</small>	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Servicio post venta	PO-SPV-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001

SERVICIO POST VENTA

PO-SPV-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes Cargo: Investigador	Nombre: Ing. Edith Tubón Cargo: Tutor	Nombre: Lic. Domenica Fantoni Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-SPV-MP-001	
	Procedimiento	Servicio post venta			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Verificar los términos, detalles, valores, tiempos, alcance e información de la orden de trabajo contrato del cliente.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Órdenes de trabajo

FINAL DEL PROCESO

Cotización formal, órdenes de trabajos.

3. RESPONSABLES

Asistente administrativo

Equipo del proceso

Clientes

Departamento de soporte


4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ **Términos y condiciones**

Un conjunto de disposiciones generales que establecen los derechos y las obligaciones de las partes en una relación contractual al utilizar un servicio o producto. Es común que los términos y condiciones se presenten en un documento legal que se debe aceptar antes de utilizar el servicio o producto. Estos términos pueden variar según el producto o servicio y pueden abordar temas como la privacidad, la propiedad intelectual, la responsabilidad, el uso aceptable y las políticas de cancelación y/o devolución, entre otros

✓ **Software**

Se refiere a un conjunto de programas, instrucciones y datos utilizados por una computadora u otro dispositivo electrónico para realizar una tarea específica

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-SPV-MP-001	
	Procedimiento	Servicio post venta			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

o varias tareas

✓ **Cotización**

La oferta formal de productos o servicios a precios específicos y términos de pago relacionados.

5. RECURSOS

Humanos

- Asistentes
- Técnicos

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos
- Hardware: computador, impresora.

6. POLÍTICAS DEL PROCESO


✓ Orden de trabajo


Ejecución de la Orden de trabajo con los datos necesarios para iniciar.

✓ Recursos humanos

Solicitar los recursos humanos y materiales, de acuerdo con el trabajo a realizar, para lo cual gestionará de manera directa con las personas responsables de cada proceso.


7. ACTIVIDADES


Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	SERVICIO POST VENTA	Fecha de elaboración:
		Versión:
Objetivo	Verificar los términos, detalles, valores, tiempo e información de la orden de	

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Servicio post venta	PO-SPV-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión

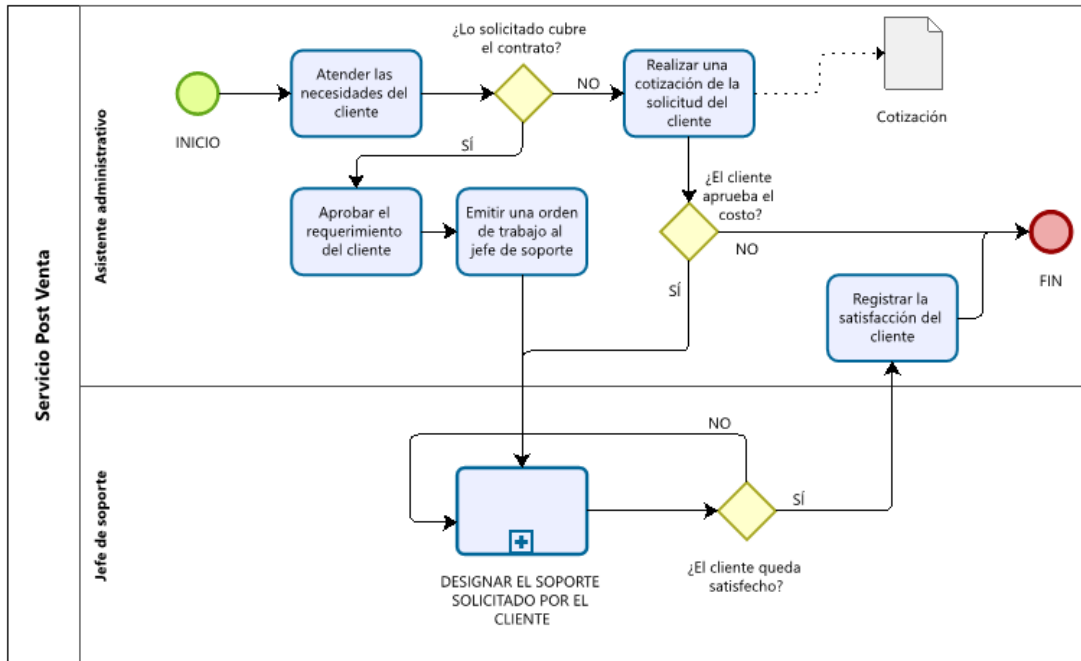
trabajo del contrato del cliente.		
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Asistente Administrativo	Atender las necesidades del cliente.
2	Asistente Administrativo	Realizar una cotización de la solicitud del cliente.
3	Asistente Administrativo	Aprobar el requerimiento del cliente.
4	Asistente Administrativo	Emitir una orden de trabajo al jefe de soporte.
5	Jefe de soporte	Realizar el soporte solicitado por el cliente.
6	Asistente Administrativo	Registrar la satisfacción del cliente.

8. INDICADORES

	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES		
	Fecha		Nº Versión 001
Nombre del indicador	Solicitudes atendidas a tiempo		
Objetivo	Verificar que se resuelvan las solicitudes de los clientes		
Tipo de indicador	Post venta		
Formula	Solicitudes atendidas a tiempo = $\frac{\text{Solicitudes atendidas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} * 100$		
Frecuencia	Mensual		
Seguimiento	Semestral		
Meta	Mejorar el tiempo en que se atiende una solicitud		


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Servicio post venta	PO-SPV-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
 SoftSierra <small>SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.</small>	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Soporte de Software	PO-SS-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión

SOPORTE DE SOFTWARE

SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.

PO-SS-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes Cargo: Investigador	Nombre: Ing. Edith Tubón Cargo: Tutor	Nombre: Lic. Domenica Fantoni Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
 SoftSierra <small>SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.</small>	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO PO-SS-MP-001		
	Procedimiento	Soporte de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Describir las actividades para estructurar el proceso para el soporte del software.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Órdenes de trabajo

FINAL DEL PROCESO

Técnicos de Soporte.

3. RESPONSABLES

Gerente

Jefe de soporte Equipo del proceso

Clientes

Departamento de desarrollo e implementación.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ **Hardware**

Componentes físicos o mecánicos de una computadora, un dispositivo electrónico o un sistema en general. "Hardware" también se puede referir a todo tipo de componentes mecánicos y piezas que se utilizan para construir y mantener edificios, vehículos y otros equipos.

✓ **Software**


Se refiere a un conjunto de programas, instrucciones y datos utilizados por una computadora u otro dispositivo electrónico para realizar una tarea específica o varias tareas.

5. RECURSOS

Humanos

- Técnicos

Tecnológicos

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-SS-MP-001	
	Procedimiento	Soporte de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

- Software: Excel, Word, Base de datos
- Hardware: computador, impresora.


6. POLÍTICAS DEL PROCESO


- ✓ Costo de producto

Control de los registros de gasto de cada rubro del producto y las horas de cada técnico incluye.


- ✓ Los inconvenientes se notificarán inmediatamente para que se proporcione instrucciones de recepción parcial hasta corregir el inconveniente.

7. ACTIVIDADES

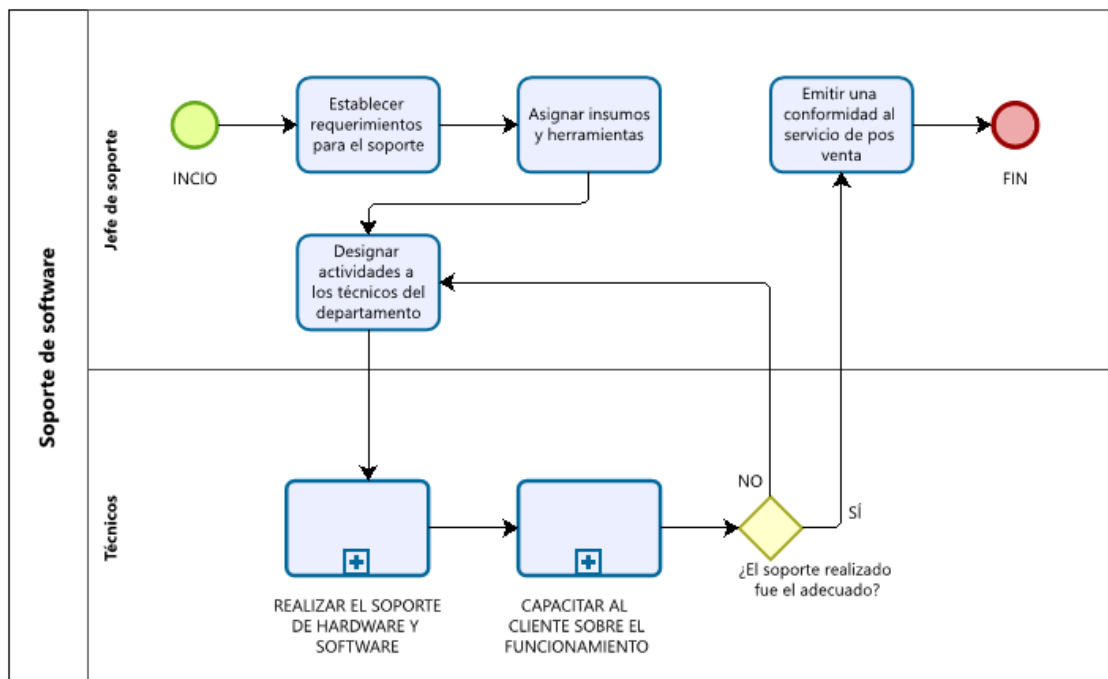
Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS OPERATIVOS	
	SOPORTE DE SOFTWARE	Fecha de elaboración:
		Versión:
Objetivo	Describir las actividades para estructurar el proceso para el soporte del software.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividades
1	Jefe de soporte	Establecer requerimientos para el soporte.
2	Jefe de soporte	Asignar insumos y herramientas.
3	Jefe de soporte	Designar actividades a los técnicos de departamento.
4	Técnicos	Realizar el soporte de hardware y software.
5	Técnicos	Capacitar al cliente sobre el funcionamiento.
6	Jefe de soporte	Gestionar la solución de inconvenientes.


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Soporte de Software	PO-SS-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión

8. INDICADORES

	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		PROCESOS OPERATIVOS
	FICHA DE INDICADORES		
	Fecha		Nº Versión 001
Nombre del indicador	Requerimientos del sistema		
Objetivo	Conocer los requerimientos solicitados por el cliente		
Tipo de indicador	Soporte		
Formula	$\text{Requerimientos} = \frac{\text{requerimientos efectuados}}{\text{requerimientos ingresados}} \times 100\%$		
Frecuencia	Semanal		
Seguimiento	Mensual		
Meta	Satisfacer todos los requerimientos de los clientes		


9. DIAGRAMA DE FLUJO



COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO PO-SS-MP-001		
	Procedimiento	Soporte de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Soporte de Software	PO-GT-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



PO-GT-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes Cargo: Investigador	Nombre: Ing. Edith Tubón Cargo: Tutor	Nombre: Lic. Domenica Fantoni Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GT-MP-001	
	Procedimiento	Soporte de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Reclutar personal adecuado mediante un análisis de su perfil profesional para los requerimientos de la compañía.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Hojas de vida

FINAL DEL PROCESO

Personal calificado.

3. RESPONSABLES

Gerente

Asistente administrativo

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ **Capacitación**

Proceso de enseñanza que busca mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los trabajadores en una organización.

✓ **Inducción**

Proceso mediante el cual se familiariza al nuevo empleado con la empresa y se le proporciona la información necesaria para que pueda desempeñarse en su puesto de trabajo de manera efectiva. Las empresas suelen utilizar diferentes métodos para llevar a cabo la inducción del personal, como proporcionar información sobre la cultura corporativa, organigramas y políticas de la compañía.

✓ **Evaluación**

Proceso interno en el cual los gerentes o supervisores miden sistemáticamente la personalidad y el desempeño de los empleados para conocer su rendimiento

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GT-MP-001	
	Procedimiento	Soporte de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

laboral. La evaluación de personal ayuda a las empresas a tomar decisiones de promoción y a identificar oportunidades de mejora y áreas de desarrollo para los empleados.

✓ **Selección y contratación**

Procesos que sigue una empresa para atraer y contratar al candidato adecuado a un puesto determinado. La selección puede incluir técnicas como la revisión de CV, entrevistas, pruebas de habilidades y referencias. La contratación es el proceso adicional de hacer una oferta de trabajo, acordar un salario y los términos de empleo, y formalizar la contratación del candidato elegido.

5. RECURSOS

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos
- Hardware: computador, impresora.

6. POLÍTICAS DEL PROCESO

✓ Presupuesto

Para solicitar personal se debe contar con presupuesto previamente aprobado, de lo contrario no se podrá gestionar el pedido respectivo.

✓ Inducción de personal

La inducción será realizada por el Coordinador de TH, quien deberá contar con un documento guía para transmitir datos generales y estratégicos de la empresa.

✓ Capacitación de personal

Solo se gestionarán las capacitaciones previamente registradas en presupuesto anual


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GT-MP-001	
	Procedimiento	Soporte de Software			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

7. ACTIVIDADES

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS DE APOYO	
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Fecha de elaboración:
		Versión:
Objetivo	Reclutar personal adecuado mediante un análisis del perfil profesional para los requerimientos de la compañía.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Asistente administrativo	Delegar las funciones del personal.
2	Asistente administrativo	Identificar las necesidades de la empresa
3	Asistente administrativo	Definir el perfil de la vacante.
4	Gerente	Autorizar nueva vacante.
5	Asistente administrativo	Ofertar la vacante laboral.
6	Asistente administrativo	Realizar las entrevistas.
7	Asistente administrativo	Seleccionar y contratar el personal calificado para la vacante.
8	Asistente administrativo	Realizar la inducción hacia la empresa.
9	Asistente administrativo	Realizar la capacitación orientado al puesto de trabajo.
10	Asistente administrativo	Evaluar del personal contratado.

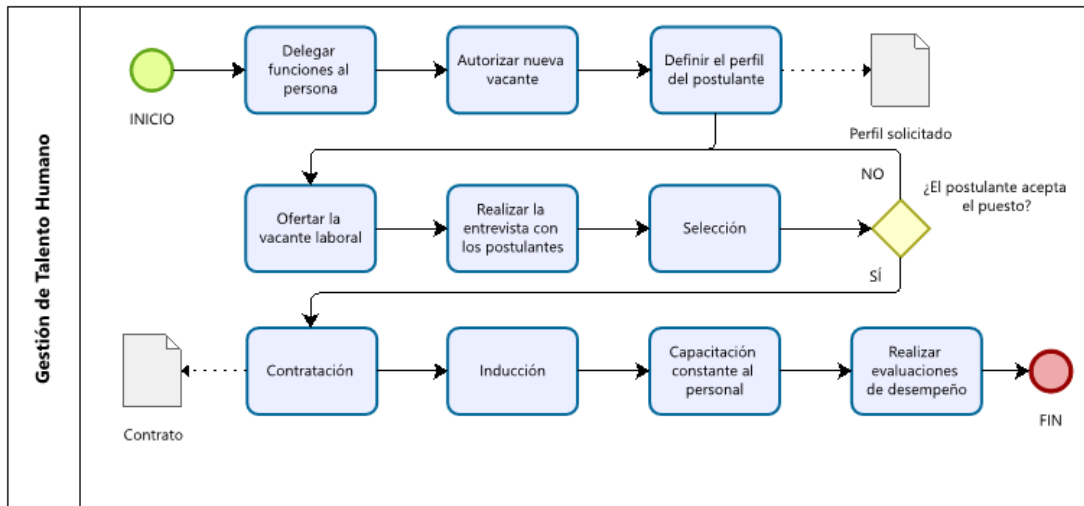
8. INDICADORES

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.		
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.	PROCESOS DE APOYO
	FICHA DE INDICADORES	
	Fecha	Nº Versión 001
Nombre del indicador	Contratación	

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO PO-GT-MP-001	
	Procedimiento	Soporte de Software		
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión


Objetivo	Verificar que se cumpla los subprocesos de talento humano
Tipo de indicador	Gestión de talento humano
Formula	Contrataciones fallidas = $\frac{N^{\circ} \text{ total de contrataciones fallidas}}{N^{\circ} \text{ total de contrataciones}} * 100\%$
Frecuencia	Mensual
Seguimiento	Semestral
Meta	Mejorar el proceso de selección y contratación de los empleados

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.				
 SoftSierra <small>SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.</small>	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO	
	Procedimiento	Gestión contable	PO-GC-MP-001	
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión
				001

GESTIÓN CONTABLE

SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.

PO-GC-MP-001

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por
.....
Nombre: Andrés Paredes Cargo: Investigador	Nombre: Ing. Edith Tubón Cargo: Tutor	Nombre: Lic. Domenica Fantoni Cargo: Asistente Administrativa

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GC-MP-001	
	Procedimiento	Gestión contable			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

1. OBJETIVO

Establecer las actividades contables y financieras para la administración de la compañía.

2. ALCANCE DEL PROCESO

INICIO DEL PROCESO

Requisito de planificación Estratégica

Necesidades de presupuesto

FINAL DEL PROCESO

Presupuestos, pagos, Estados y análisis financieros

3. RESPONSABLES

Gerente General

Jefes de áreas

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

✓ Presupuesto

Un presupuesto se refiere a un plan financiero que describe los ingresos y gastos esperados de una organización para un período de tiempo específico.


El propósito de un presupuesto es ayudar a las organizaciones a administrar sus finanzas y asegurarse de que están asignando recursos de la manera más efectiva y eficiente para lograr sus objetivos.

✓ Pago de nomina

Proceso de pago de sueldos o salarios a los empleados.

✓ Conciliaciones contables

La conciliación contable implica la comparación de datos contables, como cuentas por pagar y cuentas por cobrar, para detectar cualquier discrepancia y

COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GC-MP-001	
	Procedimiento	Gestión contable			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

asegurarse de que las cuentas sean precisas. Además, la conciliación contable se utiliza para verificar la precisión de los estados financieros y para garantizar que la información contable sea precisa y confiable.

5. RECURSOS

Humanos

- Asistentes

Tecnológicos

- Software: Excel, Word, Base de datos
- Hardware: computador, impresora.

6. POLÍTICAS DEL PROCESO

- ✓ Cuenta contable


Validar la información histórica mensual de cada cuenta contable, se incluirá el plan estratégico y el de negocios, necesidades de capacitación, etc.

- ✓ Presupuesto anual


El Gerente general podrá aprobar el presupuesto anual, así como también cualquier cambio que se deba realizar a esta herramienta de control financiero.

- ✓ Transacciones contables

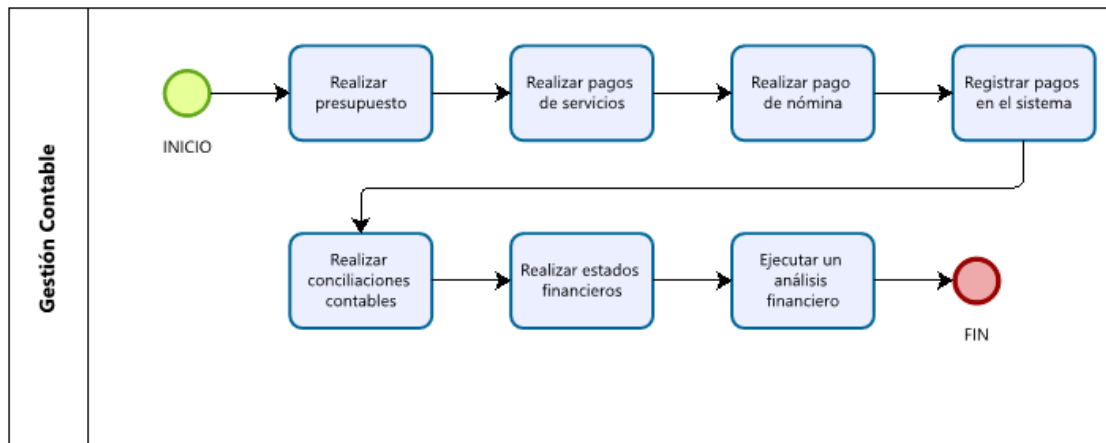
Las transacciones de ingresos y egresos serán registradas de manera inmediata en el sistema contable.


COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
	Manual de procesos de SoftSierra S.A.			CÓDIGO PO-GC-MP-001	
	Procedimiento	Gestión contable			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

7. ACTIVIDADES

Compañía SoftSierra S.A.		
	PROCESOS DE APOYO	
	GESTIÓN CONTABLE	
	Fecha de elaboración: Versión:	
Objetivo	Establecer las actividades contables y financieras para la administración de la compañía.	
ACTIVIDADES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Asistente de contabilidad	Realizar presupuestos.
2	Asistente de contabilidad	Realizar pagos de servicios.
3	Asistente de contabilidad	Realizar pago de nómina.
4	Asistente de contabilidad	Registrar los pagos en el sistema.
6	Asistente de contabilidad	Realizar conciliaciones contables.
7	Asistente de contabilidad	Efectuar estados Financieros.
8	Asistente de contabilidad	Ejecutar el Análisis Financiero.

8. DIAGRAMA DE FLUJO



COMPAÑÍA SOFTSIERRA S.A.					
 SoftSierra <small>SOFTWARE DE LA SIERRA S.A.</small>	Manual de procesos de SoftSierra S.A.		CÓDIGO PO-GC-MP-001		
	Procedimiento	Gestión contable			
	Vigente desde:	Sustituye a:	Razón de la Revisión	Nº de Revisión	Nº Versión 001

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Nombre del personal de cambio	Fecha de actualización

CAPITULO IV.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Después de recolectar la información necesaria y analizar los resultados se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Mediante el diagnóstico inicial en la compañía de investigación y desarrollo tecnológico Software de la Sierra S.A., y mediante el desarrollo de documentos para la caracterización de los procesos que se ejecutan en el interior de la organización con la finalidad conocer las actividades que se desarrollan, se evidenció que existe ausencia de conocimiento de responsabilidades y obligaciones del personal que conforma la sociedad anónima, la organización no cuenta con un manual de procesos y procedimientos que sirva como guía para cumplir con las responsabilidades, lo que provoca que exista pérdida de recursos económicos e intangibles.
- La caracterización de los procesos de la compañía Software de la Sierra S.A. permitió evidenciar que las actividades se han adaptado a medida que la organización ha ido creciendo, por tal motivo se realizó las fichas de cada uno de los procesos que se efectúan en la organización logrando determinar las actividades y los responsables de cada una de ellas, además se realizaron diagramas de flujo con la finalidad de obtener una secuencia lógica y gráfica de las actividades de cada proceso, asimismo se elaboraron indicadores para evaluar el cumplimiento de los procesos, logrando así llegar a la estandarización de los procesos, definiendo las actividades y los responsables para lograr agilizar los procesos con la finalidad de optimizar los recursos.
- Finalmente, se realizó el manual de procesos y procedimientos como herramienta para la introducción y guía de las actividades que el personal debe ejecutar en la compañía en el que se detalla alcance, glosario de términos, responsabilidades, descripción de las actividades del procedimiento, indicadores y diagrama de flujo que ayuda al

personal al desempeño de sus actividades. El manual ofrece la información completa, ordenada y detallada para cumplir una actividad específica. Adicional a esto, si el manual de procesos y procedimiento es revisado y aprobado por los altos mandos de la empresa permitirá que el trabajador se desenvuelva de una manera eficiente dentro de su área y logrando ser una herramienta para la inducción y capacitación del nuevo talento humano.

4.2 Recomendaciones

- Para el levantamiento adecuado de la información de la empresa es indispensable contar con la ayuda de los operarios que se encuentran inmiscuidos en las actividades, puesto que ellos son las personas que conoce a detalle lo que sucede dentro de la compañía.
- Se recomienda que la compañía implemente el manual y que de esta manera sirva como un documento de inducción para los nuevos empleados ya que el manual describe de manera detallada y sistemática los pasos y operaciones necesarias para llevar a cabo las distintas actividades dentro de la compañía.
- En un estudio a futuro, es recomendable desarrollar un estudio ergonómico a los técnicos debido a que estos pasan demasiado tiempo sentados y esto puede afectar a su salud, se debe evaluar su puesto de trabajo y verificar si es seguro y saludable.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

- [1] R. García, «Ingeniería de métodos y medición de trabajo», *Segunda Edición*, 2016. https://faabenavides.files.wordpress.com/2011/03/estudio-del-trabajo_ingenierc3ada-de-mc3a9todos-roberto-garcc3ada-criollo-mcgraw_hill.pdf (accedido 4 de junio de 2023).
- [2] J. Panchino, «Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020.», Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú, 2020.
- [3] J. Piñuela y C. Quito, «Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital», *Revista Internacional de Administración*, N° 8, pp 127-144, 2020.
- [4] J. Minchala, «Sistema de gestión por procesos en la línea de producción de cuero de la empresa “Ceticuero Curtiduría” de la ciudad de Ambato», Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2020.
- [5] R. Medina, «Producción y operaciones líneas de investigación: optimización de métodos y tiempos presentado», 2017.
- [6] J. Pérez, «Gestión Por Procesos. 3 edición - José Antonio Pérez Fernández de Velasco - Google Libros», 2009. <https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=gestion+de+procesos&ots=7STPzj6pPn&sig=GHg8XQHzHJWVgabK9eQq67EX4Vw#v=onepage&q=gestion%20de%20procesos&f=false> (accedido 30 de mayo de 2023).
- [7] A. Heredia, «Incremento de la productividad en el área de logística externa y DELIVERY SERVICES de la empresa URBANO EXPRESS mediante la metodología Lean Manufacturing, Tesis de posgrado, Escuela Politécnica Nacional, 2018.
- [8] L. Del Pilar, H. Sandoval, y A. Vásquez Ruiz, «Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería Luli», Universidad Nacional de Cajamarca, 2017, Accedido: 31 de mayo de 2023. [En línea]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/936>

- [9] D. Chuquimarca y J. Morocho, «Gestión de procesos en Vinculación con la Sociedad: un estudio de caso en la Universidad Nacional de Educación del Ecuador», IV Congreso Internacional de la Universidad Nacional de Educación, 2022, pp 95-102.
- [10] W. Palate, «Modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001-2015 para la empresa “C.C. Laboratorios Pharmavital Cia. Ltda”», Tesis de Pregado Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2019.
- [11] F. Muñoz, «Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.», Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, 2018.
- [12] P. M. Sánchez, J. M. Flores, P. N. De La Parra, y J. C. Arroyo, «Mejora en el tiempo de atención al paciente en una unidad de urgencias gineco-obstétricas mediante la aplicación de Lean Manufacturing», *Rev Lasallista Investig*, vol. 13, n.º 2, pp. 46-56, dic. 2016, doi: 10.22507/RLI.V13N2A5.
- [13] E. Panchillo, J. Guivar, y J. Heredia, «Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020.», Universidad Peruana de las Américas, Lima-Perú, 2020.
- [14] G. Uquillas y A. Gaibor, «La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID Ambato-Ecuador», Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, 2022.
- [15] R. C. Medina Calero, «Estandarización de los procesos de producción, basado en la Metodología Lean Manufacturing para la fabricación de cisternas, en la Empresa Remolques Tramontana S.A.C», *Repositorio Institucional - UPLA*, 2017, Accedido: 30 de mayo de 2023. [En línea]. Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/285>
- [16] J. Carrasco, «Gestión de procesos (La participación es la clave).» Santiago-Chile, 2017.
- [17] J. A. Pérez, *Gestión por procesos*, ESIC. España, 2010.
- [18] J. Pérez, D. La Rotta, K. Sánchez, Y. Madera, G. Restrepo, M. Rodríguez, J. Vanegas y C. Parra, «Identificación y caracterización de mudas de transporte,

- procesos, movimientos y tiempos de espera en nueve pymes manufactureras incorporando la perspectiva del nivel operativo», 2011. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/25736/1/PerezJorge_2011_IdentificacionMudasTransporte.pdf (accedido 30 de mayo de 2023).
- [19] C. M. Contreras Corado, «Reducción de desperdicio de producto semielaborado y de lugares de difícil acceso en máquinas empacadoras de sopas y consomés, en Nestlé fábrica Antigua», 2016, Accedido: 30 de mayo de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1397323>
- [20] M. Jorge, «Macroprocesos en la gestión de talento humano», 2023. https://issuu.com/jorge4388/docs/macroprocesos_en_la_gestion_de_tale (accedido 30 de mayo de 2023).
- [21] Corporación de Asesoramiento y Capacitación Profesional, «Gestión De Procesos», 2023, Accedido: 30 de mayo de 2023. [En línea]. Disponible en: <http://cacperu.com>
- [22] I. Cantón, «Introducción a los procesos de calidad», *REICE*, Madrid, pp. 3-18, 2017.
- [23] M. Zenteno, «Diseño de una propuesta de gestión por procesos en la dirección de vinculación con la sociedad de la Universidad de Cuenca», Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, 2023.
- [24] ISO 9001:2015, *¿Qué beneficios ofrecen los procesos de apoyo en los sistemas de gestión de calidad?* Nuevas Normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia, 2021.
- [25] J. López, «Mapa de procesos - Qué es, definición y concepto», 2020. <https://economipedia.com/definiciones/mapa-de-procesos.html> (accedido 30 de mayo de 2023).
- [26] M. E. Ubilla Muñoz y M. A. Aroca Bueno, «Plan de gestión de residuos de material de empaque de la línea de productos Maggi de la empresa Nestlé», 2018, Accedido: 30 de mayo de 2023. [En línea]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37766>

- [27] C. Monje, «Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa», Tesis de pregrado, Universidad SURCOLOMBIANA, 2018.
- [28] I. Thompson, «Definición de Organigrama», 2023.

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista

Entrevistado: Ing.

Cargo: Gerente SoftSierra S.A.

1. ¿Cuál es la historia de SoftSierra S.A.?

2. ¿Cuenta con filosofía empresarial?

3. ¿Actualmente la empresa cuenta con una gestión por procesos?

4. ¿La empresa dispone de un manual de procesos y procedimientos?

Entrevistador: Andrés Paredes

Fecha: 26 de junio de 2023

Anexo 2


Encuesta sobre la situación actual de la organización

Objetivo: Identificar el estado actual de la empresa SOFTSIERRA S.A.

Marque con una X en el lugar que corresponda según su criterio.

1. ¿Los altos mandos de SOFTSIERRA S.A. le ha socializado la misión que busca cumplir?
Sí No
2. ¿Los altos mandos de SOFTSIERRA S.A. le ha socializado la visión?
Sí No
3. ¿Conoce usted los valores corporativos que posee la organización?
Sí No
4. ¿Conoce las políticas corporativas que posee SOFTSIERRA S.A.?
Sí No
5. ¿El personal de SOFTSIERRA S.A. le ha comunicado sus funciones y responsabilidades en la ejecución de las actividades?
Sí No
6. ¿Con qué regularidad se desarrollan estrategias para abordar las oportunidades y amenazas identificadas en la institución?
Anual Semestral Trimestral Mensual Nunca
7. ¿Existe un manual de procesos y procedimientos en la organización que describa las actividades que se deben desarrollar?
Sí No
8. ¿Se ha implementado algún método para evaluar los procesos que se realizan en la organización?
Sí No

Anexo 3

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código:	
			Fecha de la elaboración:	
			Última aprobación:	
	Elaborado por:		Revisión:	
Revisado por:		Aprobador por:		
Proceso				
Responsable del proceso				
Objetivo del proceso				
Alcance del proceso				

PROCESO				
Entradas del proceso		ACTIVIDADES	Salidas del proceso	
Proveedor	Entrada		Salidas	Cliente
		-		
CONTROLES				
DOCUMENTOS DEL PROCESO				
Código	Nombre			
Indicadores de desempeño				
Nombre	Forma de cálculo			
RECURSOS				
HUMANOS		TECNOLÓGICOS		