



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL
CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023**

AUTORA:

PAOLA KAROLINA NINABANDA AGUALONGO

DIRECTOR:

ING. EDDY ALVARADO P.

PARES ACADÉMICOS:

ING. PAOLA ALBÁN T.

ING. RAMIRO JARAMILLO.

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por la oportunidad de permitirme lograr este objetivo.

A mi Madre por ser mi apoyo incondicional en esta y cada una de las etapas de mi vida, a mi Padre (+) que desde que llegó a mi vida me brindó su cariño, apoyo incondicional y siempre creyó en mí.

A mi hija por su amor incondicional y su comprensión en mis tiempos de ausencia para cumplir este objetivo.

A mis hermanos por ser mi apoyo en diferentes aspectos durante este proceso.

A mi amiga Marlene Villamar por estar en los buenos y malos momentos durante la carrera universitaria, parte de mi vida personal y ser un hombro de apoyo en los buenos y malos momentos.

A mi director y pares académicos por su paciencia, compromiso y predisposición para ayudarme a sacar adelante este proyecto.

Agradezco también a todas las personas que de una u otra manera me han apoyado en el transcurso de esta etapa.

Dedico también mi infinito agradecimiento al Alma Mater por haberme brindado la oportunidad de formarme académicamente y enriquecer mis conocimientos dando como resultado la presente investigación que he realizado para poder recibirme profesionalmente.

Paola Karolina Ninabanda Agualongo.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor, corazón y esfuerzo este proyecto a mis Padres Pedro (+) y María.

A mi hija Sofía por su infinito amor y comprensión ya que por amor a ella he sacado adelante mi carrera universitaria, siendo ella la merecedora de todo mi esfuerzo.

A mis Hermanos Bryan, Yesenia, Deysi y Karen ya que ellos han sido mi apoyo incondicional para el logro de esta meta y gracias a su apoyo he podido culminar con éxito esta etapa de mi vida, por eso les dedico mi trabajo como una muestra de cariño por todo el apoyo recibido.

Paola Karolina Ninabanda Agualongo.


CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICO.**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

Ing. Eddy Alvarado Pacheco, Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte e Ing. Paola Albán Trujillo, en su orden de Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación **“LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”**, desarrollado por la señorita Paola Karolina Ninabanda Agualongo.

CERTIFICAN


Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**, por lo tanto, autorizamos su presentación.

Guaranda, Junio del 2024



Ing. Eddy Alvarado Pacheco.
Director

Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte.
Par Académico



Ing. Paola Albán Trujillo.
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Yo PAOLA KAROLINA NINABANDA AGUALONGO portadora de la Cédula de Identidad No 1207053149 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

“LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2023”, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Paola Karolina Ninabanda Agualongo

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICADON DE VALIDACIÒN.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
INTRODUCCIÒN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I FORMULACIÒN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulaciòn del Problema	7
1.3. Preguntas de Investigaciòn	7
1.4. Justificaciòn.....	8
1.5. Objetivos: General y Específicos	9
1.6. Hipòtesis	9
1.7. Variables.....	10
1.7.1. Operacionalizaciòn de las variables	11

CAPÍTULO II	MARCO TEÓRICO	12
2.1.	Antecedentes	12
2.2.	Marco Científico.....	24
2.3.	Marco conceptual	27
2.4.	Marco Legal	31
2.5.	Marco Georreferencial.....	34
CAPÍTULO III	METODOLOGÍA	35
3.1.	Tipo de Investigación	35
3.2.	Enfoque de la investigación	35
3.3.	Métodos de Investigación.....	36
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	37
3.5.	Universo, Población y Muestra	37
3.6.	Procesamiento de la Información	37
CAPÍTULO IV	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	38
4.2.	Interpretación general.....	52
CAPÍTULO V	PROPUESTA	53
5.1.	Desarrollo de la propuesta de un sistema de gestión por procesos.....	54
Anexos de la propuesta	82

CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiempo de servicio	39
Tabla 2 Definición de actividades	40
Tabla 3 Conocimiento de la gestión por procesos.	41
Tabla 4 Gestión por procesos dentro de la empresa.....	42
Tabla 5 Identificación de procesos.....	43
Tabla 6 Problemas al no contar con la gestión por procesos.	44
Tabla 7 Mejora significativa de la productividad.....	45
Tabla 8 La falta de gestión por procesos.....	46
Tabla 9 La productividad de la empresa.	47
Tabla 10 Acciones para mejorar la productividad de los trabajadores	48
Tabla 11 Capacitación a los trabajadores.....	49
Tabla 12 Actividades para desempeñar el trabajo.....	50
Tabla 13 Área de la aplicación de la gestión por procesos.	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafica 1 Tiempo de servicio.....	39
Grafica 2 Definición de actividades.....	40
Grafica 3 Conocimiento de la gestión por procesos.	41
Grafica 4 Gestión por procesos dentro de la empresa.....	42
Grafica 5 Identificación de procesos.....	43
Grafica 6 Problemas al no contar con la gestión por procesos.	44
Grafica 7 Mejora significativa de la productividad	45
Grafica 8 La falta de gestión por procesos.....	46
Grafica 9 La productividad de la empresa	47
Grafica 10 Acciones para mejorar la productividad de los trabajadores.	48
Grafica 11 Capacitación a los trabajadores.....	49
Grafica 12 Actividades para desempeñar el trabajo.....	50
Grafica 13 Área de la aplicación de la gestión por procesos	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa del sector.....	34
Figura 2 Mapa de procesos general.....	55
Figura 3 Proceso de evento de aniversario	56
Figura 4 Proceso de eventos de baby shower	57
Figura 5 Proceso de evento de cumpleaños	58
Figura 6 Proceso de evento de graduacion	59
Figura 7 Proceso de evento religioso	60
Figura 8 Proceso de eventos varios.....	61
Figura 9 Diagrama de flujo.....	71
Figura 10 Diagrama de flujo del area de talento humano.....	79

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de las variables	11
Cuadro 2 Matriz de procesos.	54
Cuadro 3 Cuadro de Información	62
Cuadro 4 Información básica.	63
Cuadro 5 Cuadro de descripción de los procedimientos.....	63
Cuadro 6 Indicadores de gestión del procedimiento.....	72
Cuadro 7 Responsabilidades del procedimiento.....	72
Cuadro 8 Control e historial de cambios.	72
Cuadro 9 Niveles de responsabilidad.0.....	73
Cuadro 10 Niveles de responsabilidad.....	73
Cuadro 11 Cuadro de descripción para la recepción y capacitación del personal de trabajo de la empresa	74
Cuadro 13 Indicadores de gestión del procedimiento.....	80
Cuadro 14 Responsabilidades del procedimiento.....	80
Cuadro 15 Control e historial de cambios.	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo de la propuesta 1 Evento de aniversario de bodas.....	82
Anexo de la propuesta 2 Evento de baby shower.	83
Anexo de la propuesta 3 Evento de bautizo.....	84
Anexo de la propuesta 4 Evento de cumpleaños, quinceañera.	85
Anexo de la propuesta 5 Evento de graduación.....	86
Anexo de la propuesta 6 Evento de matrimonio.....	87
Anexo de la propuesta 7 Evento de misa de honras.....	88
Anexo de la propuesta 8 Evento religioso.	89

ÌNDICE DE ANEXOS

Anexo general 1 Cronograma (Gantt).....	94
Anexo general 2 Presupuesto Ejecutado	95
Anexo general 3 Instrumentos de recopilación de datos.....	96
Anexo general 4 Ficha de observación.	97
Anexo general 5 Carta de aceptación de la empresa donde se desarrolló el trabajo de investigación.....	100
Anexo general 6 Certificado del turnitin.....	101
Anexo general 7 Captura del turnitin.....	102
Anexo general 8 Link de la biblioteca.....	103

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial competitivo que se mantiene en constante innovación, la eficiencia y la mejora continua se han convertido definitivamente en factores primordiales para el éxito y la supervivencia de las empresas en el mercado, entrando en contexto, la gestión por procesos se convierte en una estrategia fundamental para el logro de la optimización de la productividad y alcanzar la excelencia operativa de la empresa en la cual se ha llevado a cabo la investigación.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo indagar, analizar e implementar la gestión por procesos como una herramienta necesaria para lograr incrementar la productividad laboral de la empresa La Quinta Eventos, ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar.

La Quinta Eventos es una empresa que se dedica a la organización y planificación de eventos sociales y corporativos, desde el tiempo de su creación y hasta la actualidad, se ha venido enfrentando a diversos retos relacionados con la organización y la optimización de procesos internos, la gestión por procesos debe utilizarse para identificar, analizar y mejorar los procedimientos y actividades que puedan ayudar a lograr los mejores niveles de rendimiento y calidad del servicio ofertado por parte de la empresa, la gestión de procesos es un método de implementación que se utiliza para alinear las actividades de la organización conjuntamente con los objetivos estratégicos internos, centrándose de esta manera en mejorar las actividades para los clientes y eliminar el desperdicio de tiempo y las actividades redundantes que existen actualmente dentro de la realización de las actividades en la empresa, con la aplicación de la gestión por procesos dentro de la empresa, se busca que la empresa optimice la reducción de sus operaciones y al lograr la reducción se podrá reducir los costos, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer su posición en el mercado y para la implementación de la gestión por procesos dentro de la empresa se realizará un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa, revisaremos el concepto y

aporte sobre gestión de procesos y productividad laboral y se realizará el método de la entrevista aplicada a los empleados y propietario de la empresa La Quinta Eventos, los resultados obtenidos serán utilizados para proponer un plan de gestión por procesos para lograr un impacto positivo en la productividad de la empresa.

Por medio del desarrollo de este proyecto de investigación se busca la oportunidad de poder contribuir en la mejora en el campo empresarial de La Quinta Eventos especialmente en la aplicación de la gestión por procesos como estrategia principal para mejorar la productividad laboral de la empresa, se espera que los hallazgos y recomendaciones del presente proyecto sean útiles para esta y otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en la búsqueda de la excelencia empresarial.

RESUMEN

La Quinta Eventos, una empresa dedicada a ofertar en el mercado el servicio de organización de eventos y está ubicada en la ciudad de Guaranda, en resumen, el presente proyecto busca indagar e investigar sobre la principal problemática que aqueja a la empresa en la cual se está realizando la investigación y para ellos se busca adoptar una gestión por procesos que busca identificar, analizar y optimizar los procesos claves dentro de la organización interna de la empresa

El estudio del presente proyecto se da inicio con la revisión detallada de la situación laboral actual de la empresa, para de esta manera poder evaluar los desafíos específicos que actualmente enfrenta el personal de trabajo en términos de eficiencia operativa y productividad, para ello vamos a aplicar las siguientes metodología desarrolladas en el proyecto para el estudio de los problemas existentes en la empresa, para de esta manera poder identificar los posibles cuellos de botella y las áreas de mejora en la cual se deberá trabajar para la presente propuesta, misma que busca implementar las medidas específicas para lograr optimizar los procesos, utilizando técnicas de gestión por procesos, las cuales van a ser adaptadas a las necesidades de la empresa.

Además, cabe recalcar la importancia de la integración de la tecnología y la capacitación previa que debe tener el personal en el nuevo modelo de gestión por procesos que se ha desarrollado para dar solución a la problemática existente, la propuesta que hemos planteado para darle solución a la problemática de la empresa está basada y estructurada de acuerdo a las necesidades internas que la empresa presenta, para esto hemos realizado estudios y métodos de investigación los cuales están basados a través de la entrevista, visualización directa e investigación de campo mismas que nos han que ayudado a obtener los datos específicos para de esta manera poder establecer estudiar e implementar la propuesta que se ha desarrollado, el presente proyecto finaliza con las conclusiones y recomendaciones de los resultados que se busca obtener después de la implementación dela propuesta realizada, destacando el impacto positivo en la productividad de la empresa y proporcionando recomendaciones para futuras iniciativas de gestión por procesos.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Empresa, Tecnología, Propuesta.

ABSTRACT

Quinta Events, is a company dedicated to offer in the market the service of event organization and is located in Guaranda City, in summary, this project seeks to investigate and research on the main problems that afflict the company in which the research is being conducted and for them seeks to adopt a process management that seeks to identify, analyze and optimize the key processes within the internal organization of the company.

The study of this project begins with a detailed review of the current labor situation of the company, in order to evaluate the specific challenges currently facing the staff in terms of operational efficiency and productivity, for this we will apply the following methodology developed in the project for the study of existing problems in the company, This proposal seeks to implement specific measures to optimize the processes, using process management techniques, which will be adapted to the needs of the company.

In addition, it is necessary to emphasize the importance of the integration of technology and the previous training that the personnel must have in the new model of management by processes that has been developed to give solution to the existing problematic the proposal that we have raised to give solution to the problematic of the company is based and structured according to the internal necessities that the company presents, for this we have made studies and methods of investigation which are specifically based through the interview, direct visualization and field research, which have helped us to obtain specific data to be able to study and implement the proposal that has been developed, this project ends with the conclusions and recommendations of the results that we seek to obtain after the implementation of the proposal, highlighting the positive impact on the productivity of the company and providing recommendations for future initiatives of process management.

Keywords: Company, Processes, Organization, Technology, Quinta Events.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema.

Los eventos nacen de la necesidad del individuo de reunirse, para que así haya un intercambio social técnico y profesional, que ayude a promover nuevas experiencias. La evolución de los eventos sociales en Ecuador ha ido creciendo y de la misma manera se ha ido aumentando también la competencia de este servicio en el mercado, el cual requiere posicionarse y así lograr consolidarse como un fenómeno de interés turístico, interacción social y económico que ayude al crecimiento de la economía tanto nacional como de las empresas ecuatorianas que se dedican a ofertar este tipo de servicios, pero para esto es necesario que las empresas tengan un control y conocimiento sobre los procesos que se deben llevar a cabo para que de esta manera se puedan evitar diferentes tipos de riesgos dentro de la misma.

En la provincia de Bolívar se sitúan algunos de los lugares más llamativos y turísticos para la realización de eventos sociales, para lo cual las empresas han tomado en cuenta este recurso para promover y ofertar sus servicios según sea la necesidad y demanda del mercado, cabe recalcar que estos lugares de recepciones y eventos se encuentran situados principalmente en la cabecera cantonal de esta provincia y que su mayor demanda se realizan en festividades propias de la provincia, como son las fiestas del carnaval de Guaranda, también navidad, fin de año las cuales son fechas en la que existe mayor demanda del servicio y por ende las empresas necesitan tener un personal capacitado y calificado para cubrir las demandas del mismo, lo cual necesita un proceso de trabajo para cubrir dicha necesidad.

La Quinta Eventos es una empresa ubicada en la ciudad de Guaranda la cual se dedica al servicio de catering y eventos, actualmente la empresa se encuentra posicionada en el mercado ofertando sus servicios, mismos que son requeridos por los usuarios que habitan dentro y fuera de la ciudad, quienes tienen la necesidad de adquirir los servicios para cubrir un deseo o una necesidad con respecto a este servicio.

“Chef de Cuisine Catering & Eventos” es un proyecto familiar que nació en el año 2018, , misma que tiene como propietario al Ing. Jonny Patín, la empresa al estar posicionada en el mercado como marca dedicada a ofrecer el servicio de catering y eventos no contaba con un establecimiento propio en el que pudieran ofertar sus servicios, derivando de esta manera la necesidad de tener un espacio físico propio y desde entonces nace “La Quinta Eventos” como sub línea de la empresa madre “Chef de Cuisine Catering & Eventos” cubriendo de esta manera la necesidad antes mencionada, La Quinta Eventos abrió sus puertas de manera oficial en el mes de enero del año 2022, empezando de esta manera a ofertar sus servicios ya posicionados en el mercado desde un lugar propio, el lugar cuenta con características rústicas y que acompañado de espacios verdes y al aire libre ponen en contacto a las personas con la naturaleza y hacen de cada evento organizado un momento de armonía acompañado de alegría para que de estas manera los usuarios de este servicio se lleven el mejor de los recuerdos de sus eventos realizados.

El gerente propietario de la empresa Ing. Jonny Patín, tiene varios proyectos de mejora en cuanto a la estructura física y de servicio que tiene como propósito ofertar servicios adicionales a los que ya se ofertan, todo esto se lo ha proyectado para el año 2024.

Después de haber realizado el respectivo análisis a la empresa La Quinta Eventos, se ha detectado que el principal problema que posee la empresa es la falta de la gestión por procesos, misma que es necesario para poder tener una secuencia de las distintas actividades que se realizan dentro del servicio que ofrece dicha organización. El problema surge por las siguientes razones: la organización al no

contar con una gestión por procesos sufre de complejidad al momento de realizar las actividades, mismas que producen distintos tipos de contratiempos, ya que cada evento es único y varía en la gestión de recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades ya que la asignación adecuada del personal, equipo, suministros y espacio, es esencial para la gestión de cada uno de los eventos y una mala gestión de los recursos puede llevar a la ineficiencia y aumento de los costos operativos, pérdida de tiempo y también, que los trabajadores no tengan una orientación adecuada del trabajo que deben realizar, por ende es fundamental que el personal se capacite en cuanto a la gestión por procesos que se debe considerar en los servicios de eventos y en la comprensión de los procesos involucrados que esto conlleva y el proceso que cada una de las actividades requieren ya que la satisfacción del cliente es fundamental en la industria de eventos y la gestión por procesos debe centrarse en garantizar que las expectativas de los clientes se cumplan, lo que puede convertirse en un desafío cuando se trata de eventos únicos y personalizados ya que la gestión por procesos puede ayudar a enfrentar desafíos significativos y puede ayudar a mejorar la productividad, la eficiencia y la satisfacción del cliente, lo que, a su vez, contribuirá al éxito de la empresa.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera permitirá la gestión por procesos el mejoramiento de la productividad de la empresa La Quinta Eventos, del cantón Guaranda, provincia Bolívar año 2023?

1.3. Preguntas de Investigación

- 1) ¿Cuál es la función que ejerce la gestión por procesos dentro de la empresa?
- 2) ¿En qué aspecto ayudará la gestión por procesos a mejorar la productividad de la empresa?
- 3) ¿De qué manera se aplicará la gestión por procesos en las actividades de La Quinta Eventos?

- 4) ¿Cuál es la finalidad y que resultados se esperan al implementar la gestión por procesos dentro de la empresa?

1.4.Justificación

La gestión por procesos tiene como finalidad el enfocarse como una forma de trabajo, donde se tiene como misión el mejoramiento continuo de cada una de las actividades dentro de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua en los procesos.

Este proyecto de investigación surge como una propuesta a la necesidad de la empresa La Quinta Eventos de adoptar estrategias eficientes que mejoren las actuales para enfrentar los desafíos futuros existentes del mercado, que cada vez son más competitivos y exigentes justificando la propuesta de investigación, misma que nos permitirá generar conocimientos y aprendizajes valiosos en la empresa La Quinta Eventos, aportando con nuestro conocimiento para poder de una u otra manera aportar al mejoramiento de la productividad de la empresa, a través de este proyecto y del campo de estudio de la gestión empresarial.

La gestión por procesos permite el funcionamiento adecuado dentro de una organización debido a que es donde se establecen las políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización interna de la empresa.

La aplicación de la gestión por procesos para la empresa La Quinta Eventos es debido a la falta de organización de cada una de las actividades que se realizan dentro de la empresa mencionada con anterioridad, ya que, si la empresa no posee un modelo de gestión como tal, difícilmente esta puede tener una buena organización para su desarrollo laboral y empresarial, ya que el personal de trabajo no posee una guía específica de cada una de sus actividades y responsabilidades. A través de la gestión por procesos se pretende abordar la información de cada una de las actividades que ahí se realizan, con la finalidad poder mejorar la calidad y desempeño de cada uno de los procesos que se manejan actualmente dentro de la

empresa, para que de esta manera la gestión por procesos de esta organización sea la más adecuada y acorde a sus necesidades.

En base a la elaboración del presente proyecto, se busca dar desarrollo a una gestión por procesos que facilite y haga más factible el trabajo y desenvolvimiento del personal que labora en dicha empresa, ya que el mismo servirá como una guía e instructivo para la realización de dichos procesos internos que se realizan a la hora del desenvolvimiento laboral.

1.5.Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo general:

Desarrollar un modelo de Gestión por Procesos para el mejoramiento de la productividad de la empresa La Quinta Eventos, del cantón Guaranda, Provincia Bolívar Año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos:

- 1) Realizar un análisis teórico de las variables de estudio para la sustentación de la investigación.
- 2) Analizar la situación actual de los procesos de la empresa en base a la entrevista.
- 3) Definir herramientas de implantación de un modelo de gestión por procesos que permita mejorar la productividad de la empresa.

1.6.Hipótesis

Hipótesis nula.

El manual propuesto no permitirá mejorar los procesos de la empresa La Quinta Eventos en la ciudad de Guaranda.

Hipótesis alternativa.

El manual propuesto permitirá mejorar los procesos de la empresa La Quinta Eventos en la ciudad de Guaranda.

1.7.Variables

Variable Dependiente:

El mejoramiento de la productividad.

Variable Independiente:

La gestión por procesos.

1.7.1. Operacionalización de las variables

Cuadro 1

Operacionalización de las variables

Variables	Tipos de Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
La gestión por procesos.	Independiente	La gestión por procesos se puede definir como una forma de enfocar el trabajo y el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.	Identificación y diseño de procesos	Productividad	Entrevista
				Utilización de recursos	Observación directa
			Estructura organizativa	Objetivos planteados	Entrevista
				Herramientas	Observación directa
			Medición y análisis	Productividad	Entrevista
				Tiempo	Observación directa
			Mejora continua	Rendimiento de equipos	Observación Directa
				Tecnología	Entrevista
El mejoramiento de la productividad de la empresa de la empresa La Quinta Eventos	Dependiente	Para que un proceso sea eficiente debe cumplir principalmente tres características: reducir errores, ser rápido y de calidad. Esas características están influidas por multitud de factores, la mayor parte de ellos tienen que ver con la gestión empresarial	Talento Humanos	Retención del talento	Entrevista
				Capacitación del personal	Entrevista
			Producción	Cantidad de horas trabajadas	Entrevista
				Satisfacción del cliente	Observación directa

Nota: en esta tabla se ha detallado a las variables con cada una de sus definiciones, dimensiones, indicadores e instrumentos relacionadas a cada una de las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según lo redactado por el autor (Sánchez, 2019) la historia de los procesos se inicia con la producción artesanal en la cual eran manejados por los artesanos, la producción masiva relegó los procesos a segundo término, pero el movimiento de calidad total iniciado en Japón y otros desarrollos conceptuales creados en Estados Unidos, los pusieron de nuevo en el centro de la gestión empresarial que confirma que la gestión por procesos genera beneficios operativos y financieros en la empresa.

El proceso es un concepto básico y simple; en esencia es el conjunto de actividades que se requieren para obtener un resultado determinado y preciso. Este significado es comprendido y aceptado de manera intuitiva por cualquier persona. El resultado se puede observar de manera concreta y evidente, pues se manifiesta en el momento y lugar donde concluye el proceso. Sin embargo, en la mayor parte de los casos, resulta imposible observar el proceso, dado que está constituido por acciones que no coinciden ni en tiempo ni en espacio. El proceso casi siempre es difícil de intuir y observar y por lo tanto también será difícil de comprender y de describir. Durante toda la historia de la humanidad y de manera más evidente a raíz de que Smith (1976) divulgó la división del trabajo como concepto básico de la producción, el producto, o sea el resultado, pasó a ser el punto central del interés de los productores. A principios del siglo XX y con el éxito económico derivado de los sistemas de producción en serie, el producto se convirtió en el centro de atención y objetivo de los métodos de producción. Se pasó de una producción artesanal con un proceso conocido y controlado por el artesano, a una producción en serie donde las tareas se simplificaron al máximo y donde lo importante era que cada persona

produjera el mayor volumen en el menor tiempo. El proceso fue soslayado y nadie era responsable de él. Fue en el ámbito de la producción de equipos electrónicos donde se hicieron los primeros esfuerzos por mejorar la calidad controlando las diversas partes del proceso de producción, con lo cual se reducían considerablemente los costos y los defectos del producto final. Dos pioneros importantes de este enfoque fueron Shewhart (1930) y Feigenbaum (1951) quienes basaron su análisis en los procesos que anteceden y generan el producto. Evans y Lindsay (2015), confirman que fue Edward Deming quien dio a conocer en Japón los métodos de control estadístico de procesos y otros conceptos de gestión de su propia autoría, con lo que se inició una transformación de los enfoques de gestión de la calidad, que llevaría al Japón a ganar rápidamente mercados en todo el mundo y que se caracteriza porque postula que la calidad y la gestión de los procesos deben implantarse en toda la organización y no sólo en las líneas de producción. El éxito logrado por los japoneses motivó a muchos investigadores a estudiar lo que se hacía en Japón y de estos estudios se derivó un concepto de enfoque a procesos que se difundió rápidamente. Este enfoque considera que las empresas funcionan en torno a unos pocos procesos que están en contacto directo con los clientes y generan los resultados importantes. Porter (1985) reflejó el enfoque de procesos horizontales en su modelo de la cadena de valor y compartió este enfoque y lo describió con base en un modelo denominado La Espiral de la Calidad. También se desarrolló estos conceptos, con base en un modelo que considera que los procesos importantes se integran por partes de las diferentes áreas funcionales de la organización.

Los procesos son un fenómeno social, porque son conjuntos de actividades realizadas por seres humanos, que se conjugan para lograr un producto o resultado. En ocasiones son la combinación de acciones realizadas por máquinas y seres humanos, pero son éstos quienes determinan la mayor parte de las acciones que realizan las máquinas y deciden cuando las deben ejecutar.

Los medios sociales, pueden estar estrechamente controlados o funcionar en esquemas de muy amplia libertad en cuanto a las decisiones y acciones de los individuos, sus resultados pueden ser concretos y específicos o abstractos y

generales, dependiendo de ello los fenómenos sociales podrán ser explicados y la participación individual comprendida o la explicación será prácticamente imposible y la participación individual inextricable. En las organizaciones existirá, siempre, una inclinación a controlar la actuación de las personas y restringirla a las acciones requeridas para obtener los resultados esperados. Existirán organizaciones que funcionan con apego a ciertas estructuras y normas y otras en donde el comportamiento humano está débilmente limitado y burdamente definido. Los procesos son las estructuras que limitan y encauzan el comportamiento humano en una organización. En las organizaciones los fenómenos sociales son generados por los procesos. Los procesos son la manera como se organizan los recursos para lograr los productos o resultados que requiere la empresa; son la organización para el trabajo y el resultado, como tal: son la organización más importante. Los organigramas son sólo una descripción de la autoridad jerárquica, no mantienen relación alguna con el trabajo y los resultados. Una empresa podría subsistir sin un organigrama, pero no sin procesos. Un fenómeno social es la conjugación de acciones o actividades para obtener un resultado y esta naturaleza, corresponde con exactitud a la definición de sistema. Por lo tanto, los fenómenos sociales son sistemas y es factible utilizar en su análisis la Teoría General de los Sistemas (TGS). Los fenómenos sociales son considerados como sistemas. El primero estableció que los sistemas sociales están integrados por acciones humanas que son condicionadas por la información, el segundo, postuló que la comunicación es el elemento fundamental de la organización y que sin comunicación no hay organización. La teoría de Recursos y Capacidades refiere la importancia de los procesos y su papel fundamental en el desempeño de una organización. Fong (2005), alude a los procesos cuando señala que las capacidades emanan del aprendizaje y se constituyen en rutinas organizativas que coordinan las actividades necesarias para obtener los resultados que requiere la empresa. Otros autores proporcionan descripciones muy claras acerca de los recursos, entre ellos, la tecnología, interpretada como la forma de hacer las cosas, con lo cual refuerzan el papel de los procesos dentro de la tecnología de la empresa, pues son el más claro ejemplo de la forma de hacer las cosas. Las capacidades, permiten a las empresas sacar el mayor

provecho posible de sus recursos y siempre están relacionadas con interacciones humanas y de acuerdo con Fong (2005), surgen del aprendizaje y quedan codificadas en rutinas organizativas. Los procesos son la forma más clara de organización para lograr los resultados y son efectivos cuando se convierten en rutinas que se repiten de manera confiable; por lo tanto, son el elemento fundamental de las capacidades.

En este trabajo se plantea un concepto más preciso de lo que es un proceso, en primer término, se ha identificado su esencia: son sistemas sociales y por lo tanto sus componentes son acciones humanas. Así la definición de proceso puede enunciarse como: Un proceso es un conjunto de acciones humanas que se conjugan para obtener un producto o resultado. De esta manera los procesos ya no pueden ser grandes conglomerados de actividades, sea cual fuere la interpretación del término actividad. Aquí, se habla de acciones humanas que es un concepto concreto y acotado. Siempre que se desee identificar un proceso, primero se deben identificar los productos o resultados para luego identificar las acciones humanas que los generan. En una organización, hay muchos procesos, tantos como resultados o productos se pueda establecer, cada uno, tiene asociado un conjunto de acciones o actividades que son las requeridas para generarlo. Como un resultado de esta investigación, se generó un modelo para la estructura que requiere la obtención de un resultado. Los procesos están constituidos exclusivamente de acciones y normalmente tienen que ser alimentados por insumos sobre los cuales se realizan dichas acciones para que se obtengan de manera que al final se obtengan los productos o resultados esperados. (Sánchez, 2019)

Aporte: el texto anteriormente citado del autor Sánchez nos aporta a la presente investigación, dándonos a conocer de que, desde sus inicios investigativos la gestión por procesos ha sido de gran utilidad tanto para la vida cotidiana como para el desenvolvimiento en el mundo empresarial, demostrándonos que la gestión por procesos ayuda a obtener resultados más concretos evitando de esta manera los posibles múltiples errores dentro de una organización y de la misma manera sustenta el aporte de la presente propuesta a esta investigación realizada a la

empresa La Quinta Eventos, misma que obtendrá un beneficio al aplicar la propuesta realizada.

Según, Association of Business Process Management Professionals (2019), y posteriormente redactado por el autor (Arche, 2022) la mejora de procesos de negocios (Business Process Improvement), es un proyecto que sirve de mejora para el alineamiento y el desempeño de un proceso en particular teniendo las mismas estrategias organizacionales y expectativas del cliente. La mejora de proceso incluye la selección, el análisis, el diseño y la implementación del proceso. Además, la gestión de procesos empresariales, es la adaptación de los principios métodos y procesos de una empresa en particular, la cual consolida el alineamiento de la cartera y la arquitectura de los procesos de extremo a extremo con la estrategia y los bienes de la organización y facilita un modelo de gobernanza para la gestión y evaluación de las iniciativas de BPM. Entonces, la mejora continua de procesos de negocio es el punto de vista para monitorear el desempeño de los procesos con el fin de asegurar que estos sean más eficientes y efectivos a través de la aplicación de un sistema de control de respuesta concurrente y flexible. La gestión por procesos de negocio (Business Process Management) tiene un enfoque adecuado para identificar, diseñar, ejecutar documentar, medir, monitorear y controlar procesos de negocios automatizados y no automatizados para lograr resultados concretos y específicos alineados con los objetivos estratégicos de una empresa. La BPM implica cada vez más asistida por la tecnología, la mejora, la innovación y la gestión de procesos de negocios de extremo a extremo que impulsan los resultados comerciales, implica a crear valor y permite una mejora continua de los principales procesos de negocios interfuncionales de la empresa. Sigue un proceso de actividades integradas por cada fase de la BPM. Los ciclos de vida se pueden reducir mediante un grupo de actividades interactivo o por fases que incluyen alineamiento con la estrategia y los objetivos, diseño de los cambios, desarrollo de iniciativas, implementación de los cambios, medición de éxito. La mejora continua es una constante transformación de actividades que se vienen realizando con el pasar del tiempo logrando un proceso optimizado y ágil. (Arche, 2022).

Aporte: la siguiente cita redactada por el autor Arche nos aporta a la investigación de la siguiente manera, dándonos a conocer que la gestión por procesos es una herramienta que nos ayuda a tener sistemas de procesos automatizados pero que a la vez estos sistemas deben ser estratégicamente programados a la mejora continua para que no haya un declive empresarial ya que en el ambiente empresarial de catering y eventos se necesita siempre innovar y ser estratégicos para de esta manera mantener la satisfacción del cliente y que sus expectativas sean realidad y para ello es necesario que los procesos tengan mejora continua.

Por otra parte el autor (Zaldumbide, 2019) nos incita al conocimiento sobre ¿Qué es implementar procesos? y ¿Cuándo una organización ha implementado sus procesos?, esta es una de las preguntas que más controversia causa en las reuniones de staff en las organizaciones que han adoptado o desean adoptar un modelo de gestión basado en procesos. Para solventar las interrogantes planteadas, a continuación, se describe una metodología desarrollada para la gestión por procesos, implementar, medir y mejorar, mediante estas fases se logra disponer de los siguientes documentos: manual de procesos o reportes de datos de los indicadores; se presenta además los pasos de una metodología para mejora de procesos. La metodología desarrollada y puesta en práctica en la F.T para gestionar procesos, se desarrolla ante la falta de lineamientos metodológicos en la normativa del sector público y debido a las particularidades que tienen las organizaciones jerárquicas o estructuradas, se presenta la descripción de cada una de sus fases: Primera fase: Documentar, en donde se detallan los documentos que permiten organizar el Sistema de Gestión de Calidad, Segunda fase: Implementar, que evidencia el cumplimiento de lo descrito en el manual de procesos, además permite mediante matrices establecer un porcentaje de cumplimiento de lo descrito en el manual de procesos, orientado a generar la cultura de cumplimiento, Tercera fase: Medir, mediante un sinnúmero de indicadores que acceden a datos sobre el funcionamiento del proceso en: desempeño, impacto y resultado; Cuarta fase: Mejora, en esta fase cierra el ciclo y permite generar la mejora continua, acogiendo los cambios evidenciados en las tres anteriores fases, para la mejora se han

establecido dos posibilidades: la primera, en la que se racionaliza al proceso, realizando cambios mínimos; la segunda en donde se realiza un proyecto de mejora de procesos, para el cual se desarrolló una metodología, ambas posibilidades permiten llegar a una nueva versión del manual de procesos y de esta manera continuar con un nuevo ciclo y así al mejoramiento continuo.

Muchas organizaciones que en la actualidad han adoptado la gestión bajo un enfoque basado en procesos (Riascos González, 2006), disponen de extensos documentos denominados manuales de procesos, en los que soportan sus certificaciones obtenidas, que pese a no ser un requisito establecido en las normas internacionales y tampoco ser las certificadoras las que exijan información documentada, se evidencia que son las personas las que prefieren mantener documentados sus procesos, como evidencia de haber ejecutado un determinado proceso; el disponer de documentos no está mal, pero se deberá tener claro que el documento no es el fin para la gestión de procesos que busca el proceso, ni tampoco se constituye la única evidencia de haber realizado determinado proceso; se consideraría que el documento (siempre y cuando este sea el final de un proceso), es el instrumento físico mediante el cual se da inicio al ciclo de mejoramiento continuo, que permitirá llegar a la optimización del proceso que generó este documento; actualmente para optimizar procesos se los puede realizar a través de múltiples herramientas informáticas, que: inicialmente simulan los procesos y posteriormente permiten automatizar, ejemplo de esto bizagi, que cuenta con la facilidad de ejecutar simulaciones previo a la automatización. De esta forma y una vez automatizado un proceso se puede obtener el mismo documento inicial resultante del proceso, pero ahora generado de una manera óptima, con los menores pasos, menor tiempo, menor uso de recursos y soportado en una plataforma informática que genere el documento no solamente en un formato impreso, sino también con la posibilidad de tenerlo de forma digital, imagen, web, etc. Con el transcurso del tiempo hemos sido partícipes de la transición y paso de un modelo de gestión organizacional estructurado y jerárquico, basado en un trabajo funcional, a una gestión basada en procesos, que es cross funcional y plana (Instituto Andaluz

de Tecnología, s.f); esto ha permitido observar como la cultura organizacional se transformó y se modernizó, integrando nuevas tendencias en la organización; parte de estos cambios sufrieron los documentos que así mismo se han adaptado a los cambios organizacionales y en ambos casos (jerárquica o por procesos), los documentos han servido de referencia hasta que la cultura organizacional ha sido impregnada y se ha convertido en un hábito, bajo este nuevo enfoque. El cambio generado por la tecnología, al poder generar documentos físicos e impresos, así como trabajar en herramientas informáticas que de forma automática generan documentos en formatos portables, editables y todo en red, en donde no existe la necesidad de imprimir el documento, ha permitido optimizar recursos, sin que exista la necesidad de estar presente de forma física el responsable en una oficina, la tecnología ha roto el formato tradicional de trabajo. Desde Taylor en el siglo XIX se desarrollaron las estructuras administrativas centradas en la definición y evaluación de los puestos de trabajo y enmarcados en un organigrama jerárquico. Existen diversas teorías de un modelo estructura-procesos, se indica que de la estructura nacen los procesos y otro enfoque que junto con la metodología del sector público ecuatoriano citan el que de los procesos nace la estructura. estas aseveraciones parten de una comprensión de un ciclo de continuo cambio y adaptación al entorno, en donde es clave el liderazgo y la cultura organizacional. El desafío para muchos está entonces en encontrar un equilibrio entre los procesos y la estructura, y se puede observar que los dos métodos pueden coexistir. El pasar de una organización estructurada, jerárquica o funcional, a una organización enfocada en procesos, tiene su grado de complejidad, pero para que esto se lleve a cabo adecuadamente depende de la madurez de la organización, del comprometimiento de su gente y de la cultura organizacional. En organizaciones como las militares en donde se mezcla la estructura jerárquica que necesariamente debe existir por la naturaleza misma de la organización. (Zaldumbide, 2019).

Aporte: en esta sección citada del autor Zaldumbide nos da el siguiente aporte a esta investigación, nos enseña que cada empresa u organización requiere de una gestión por procesos adaptada a cada una de las necesidades que se hayan

encontrado en la misma ya que si queremos mejoras como resultados debemos basarnos en la investigación que se le hará a la empresa para que de esa manera se pueda desarrollar la gestión por procesos que mejor se adapte a la estructura organizacional y funcional de la empresa La Quinta Eventos.

Según redacta el autor (Veloz, 2018) Los componentes primordiales de un modelo de gestión por procesos son justamente los procesos organizacionales. Según Muñoz (2009, 225) en el ámbito empresarial un proceso es el ordenamiento sistémico y secuencial de las actividades necesarias para que una organización produzca bienes o servicios. Por su parte, la ISO 9000 (2015) define proceso como el conjunto de todas las operaciones que intervienen y se relacionan entre sí para transformar las entradas en resultados. Pérez (2010, 51) entiende al proceso como la organización secuencial de operaciones que generan valor para el usuario o cliente final, y que tienden a repetirse. Un proceso abarca una serie de operaciones secuenciales que están destinadas a tomar un input o entrada (que puede ser materia prima, datos, requerimientos, información, entre otros), para transformarlo mediante una secuencia de actividades en la que se involucran recursos (personas-materiales) o factores (información, factores físicos).

Aporte: el autor mencionado anteriormente nos aporta con el conocimiento de que los modelos de gestión de procesos nos son de ayuda indispensable para el manejo de las empresas y el entendimiento de su función tanto interna como externa.

El autor (Vargas, 2021) los manuales son herramientas eficaces en el momento de realizar las reorganizaciones empresariales, debido a la facilidad de trasladar la información necesaria para realizar correctivos en los procesos de las empresas, en el manual de procesos se describen los puestos, el grado de responsabilidad y de participación que tiene cada empleado, los manuales de funciones facilitan la orientación del personal y ayudan a resolver problemas administrativos, estos manuales son muy importantes para la comunicación que existe dentro de la empresa, puesto que ayudan a registrar y transmitir toda la información sin distorsión de ninguna clase. (Andrade, 2017, pág. 21). Esto engloba todo lo

relacionado al análisis y descripción de los diferentes cargos que generan los recursos humanos en cuanto a establecer normas y coordinación entre cargos.

Aporte: el texto anteriormente citado nos ayuda a comprender y conocer que la gestión por procesos es una guía de importancia para proceder a la realización de las actividades cotidianas empresariales sin perder el hilo de responsabilidad jerárquica.

Según lo descrito por el autor (Llumiquinga, 2019) Siendo la gestión por procesos una herramienta en el sector público fundamental para alcanzar resultado de excelencia en la atención al cliente interno y externo, y que en el INEC en cumplimiento de la normativa, ha implementado paulatinamente determinado modelo y ha desarrollado indicadores que ayudan a dar seguimiento el cumplimiento de los procesos y el mejoramiento de servicio a la sociedad. El Instituto Nacional de Estadística y Censos en su Plan Estratégico 2017-2021 ha determinado para la Dirección Administrativa la desburocratización de las actividades, que permita a los funcionarios gestionar el trámite administrativo de forma oportuna y rápida. Los procesos para mejorar el control inventarios fueron levantados de acuerdo a la normativa vigente y de acuerdo a las necesidades institucionales, siendo los elementos claves la entrada del proveedor y el usuario interno de la institución, descripción y salida los custodios administrativos y líderes del proyecto. Los procesos que se realiza para control de los inventarios son la constatación física de los bienes y suministros, la baja de los bienes institucionales, el ingreso de los bienes al inventario, traspaso de bienes, validación y reserva de los suministros y bienes. El Modelo de Gestión de los Inventarios en el Instituto Nacional de Estadística permitirá mejorar la administración de los bienes y suministros institucionales, atender oportunamente de bienes y suministros a los clientes internos de la institución, contar con información real y oportuna de los inventarios institucionales que permitan tomar decisiones sobre la compra o no, identificar inventarios en desuso u obsoleto para retirarlo del stock, almacenamiento apropiado de los recursos estatales

Aporte: el autor citado nos aporta con un conocimiento de que la estadística es muy importante para analizar si las metas propuestas han sido alcanzadas o se debería trabajar mas en llegar a la meta establecida.

El autor (Egas, 2018) redacta lo siguiente, las empresas públicas en Ecuador, aplican un modelo de control y los procedimientos para el mejoramiento de los procesos administrativos, financieros y operativos; por lo general, con directrices que emanan la Contraloría General del Estado y la Secretaría Nacional de Administración Pública. En tal sentido, el control interno empresarial y/o de gestión se compone de una técnica y práctica que permite a sus directivos, en sus diversos niveles (Directorio, Gerencia General, Gerentes de Unidades de Negocio y directivos de otras Unidades y/o funcionarios directivos de la empresa), contar con un diagnóstico o informe preliminar, previo al análisis o examen integral de las operaciones; información que permite corregir las observaciones y/o desviaciones con oportunidad, para que no sean motivo de nueva observación por parte de los entes de control externo.

Aporte: el autor citado nos muestra y nos enseña que las autoridades empresariales son pieza clave para el buen funcionamiento de la misma.

Los autores (Rodríguez Ibañez, 2022) nos señalan que la gestión por procesos y la productividad como elementos claves para lograr el éxito organizacional, a efectos de determinar si la implementación de la gestión por procesos coadyuba a mejorar la productividad en el montaje de estructuras en una empresa de Eventos Sociales. Para la elaboración de la presente investigación, el autor realizó un análisis de diversas investigaciones, artículos científicos y estudios nacionales e internacionales, que miden el nivel de productividad, eficacia y eficiencia a partir del enfoque de la gestión por procesos. Es de tipo aplicada; nivel explicativo, enfoque cuantitativo, y con diseño pre-experimental. La población estuvo conformada por la cantidad de montajes de estructuras realizadas de manera diaria por un periodo de 3 meses previos y posteriores a la implementación de la propuesta de mejora; siendo la técnica la de observación directa y revisión documental;

asimismo, los instrumentos utilizados son las fichas de observación, registros y formatos de datos.

Aporte: la gestión por procesos es indispensable en el crecimiento de cualquier empresa sea cual sea la función a la que se dedique la empresa.

Los autores (Collat Elizalde, Granda Burgos, & Ponce Vélez, 2010) INMAWEN EVENTS tiene como finalidad solucionar y reducir algunos procesos, tales como:

1. Proceso de Planificación, en este proceso se desea lograr que los usuarios de la empresa conserven toda la información de sus clientes, eventos, procedimientos, políticas, etc. en un repositorio (base de datos), almacenados para el buen uso por parte de todo el personal de la organización, y no mantenerla en papeles, como lo realizan actualmente.
2. Proceso de Ventas, en este proceso se desea implementar en el sistema, un correcto orden en las ventas, para poder emitir reportes de aquellos ingresos e información contable de la empresa.
3. Proceso de Documentación, por medio de este proceso podremos llevar un control de aquellas facturas, solicitudes de compra, contratos y cotizaciones que fueron emitidas para cumplir las necesidades de los clientes o por consulta de información.
4. Proceso de Inventario, en este proceso se desea mantener un mejor control en los insumos en stock que la compañía tiene para la prestación de sus servicios, además de verificar el exceso o falta de productos en las bodegas.

Nuestro enfoque al realizar este proyecto está dirigido a mejorar los tiempos que los consumidores de estos servicios invierten cada vez que buscan la asistencia de las empresas Organizadoras de eventos, para lograr una planificación rápida, efectiva, de calidad y al gusto de los clientes. INMAWEN EVENTS actuará en el mercado como un software simplificador, que planifique y organice eventos sociales de manera centralizada, el cual podrá atender necesidades personales y/o empresariales, de esta forma los operadores podrán tener un mejor control en la ejecución del servicio solicitado por parte del cliente, consecutivamente esto beneficiará a la compañía con una administración simplificada de su negocio.

Aporte: las empresas pueden simplificar sus estrategias a través de la gestión por

procesos y de esta manera acelerar su rendimiento en cuanto a los recursos humanos y económicos.

Los autores (Santos, 2017) nos explican que el crecimiento competitivo del turismo que día a día se fortalece como uno de los principales dinamizador de la economía global, ha generado que las empresas del sector público y privado sientan la necesidad de mejorar sus procesos para satisfacer a todas las partes interesadas de la organización. **MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE EVENTOS CULTURALES EN LA DIRECCIÓN CULTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA.** Tiene como propósito convertirse en una herramienta administrativa que sirva para mejorar los procesos que se generan dentro de la dirección cultural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba, inquiriendo mejorar la eficiencia, eficacia de los recursos que se emplean en los eventos culturales. La investigación inicia con el marco teórico que está sustentado en una recopilación bibliográfica de diferentes autores en donde se basa en conceptos, modelos, teorías que se usarán en esta investigación. La obtención de datos se lo realizó a través de encuestas a los asistentes de los diferentes eventos culturales que la dirección de gestión cultural organiza, adicionalmente se realizó entrevistas a personas claves en la entidad para determinar su situación actual y puntos débiles de la organización. Y concluye con la propuesta que contiene 3 fases con sus respectivos componentes que detallan el modelo de procesos para estandarizar los eventos culturales que es el pilar fundamental para que se pueda gestionar de mejor manera los recursos disponibles que tiene la dirección en la ejecución de eventos.

Aporte: los procesos tienen diferentes faces y cada una de ellas se deben cumplir y llevar a cabo para el cometimiento de un fin, mismo que es de requerimiento para alcanzar el objetivo establecido.

2.2.Marco Científico

Obtención del listado de los procesos de la organización y su clasificación.

El autor (Alberto Medina León, 2019) nos redacta que, antes de adentrarse en cualquier nueva iniciativa de gestión es esencial familiarizarse con los procesos

empresariales internos propios de la empresa. Por tanto, se recogerá, mediante una sesión una lista de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa sobre la base de los postulados siguientes. Para la sesión de trabajo del grupo para lograr el consenso acerca del listado de los procesos de la instalación se recomienda dividir al equipo de mejora en tres sub grupos. Previo a ello, o en la propia sesión se deben circular varios listados de procesos obtenidos de trabajos precedentes, en el sector o fuera de él; así como entidades internacionales de éxito, con el fin de servir de referencia todos los sub grupos no tienen por qué tener los mismos listados, aclárese que estos listados son a manera de recomendación cada sub grupo, desde su perspectiva, presenta la relación de los procesos conformados por ellos. Se recomienda el uso de una pancarta de manera de que se mantengan las tres propuestas al alcance de todos posteriormente, se trabaja en la búsqueda del consenso para el listado de los procesos entre los equipos se plantea trabajar de lo más simple a lo complejo hasta lograr el consenso, resulta imprescindible dejar definida la misión de cada uno de los procesos y proceder a su aprobación por el grupo, se le solicita al director o al jefe del proyecto de mejora que realice una propuesta del responsable en elaborar en un párrafo la misión y límites del proceso la aprobación es por el grupo, este paso además de facilitar actividades posteriores (propietario del proceso, ficha, etc.) consolida el trabajo realizado hasta la fecha recuerde que, generalmente, existen intereses personales y una cultura funcional acentuada la edificación de los procesos de la organización, primeramente, la clasificación de los procesos deberá estar en dependencia de la contribución que realizan a la actividad fundamental de la organización la utilización posterior de esta clasificación en la elaboración del mapa de procesos es un tema coincidente por los autores que desarrollan esta ciencia, aunque en ocasiones con terminologías distintas, se determina la utilización de: Procesos Estratégico, Procesos clave o misional, Procesos de apoyo o soporte. (Alberto Medina León, 2019).

Construcción de procesos.

El siguiente concepto que nos redacta el autor (Alberto Medina León, 2019) nos da a conocer que el mapa de procesos es más que una representación gráfica de la

secuencia e interacción de los procesos, resulta una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados que impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales; muestra cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés; da la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización; un método para visualizar las actividades de una empresa, a todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones. Ciertamente, aún resulta limitada la utilización del mapa de procesos como comparación de la estructura organizativa y del cumplimiento de la estrategia de la organización cuando debería ser una herramienta poderosa para este propósito. La estructura organizativa muestra o representa la manera en que se debe organizar la empresa, los procesos la forma en que se transforman las entradas en salida; ambos responden a la estrategia trazada. Por tanto, el mostrar en el mapa las principales relaciones entre los procesos en respuesta a la estrategia fijadas es de gran utilidad para el perfeccionamiento de la estructura organizativa. (Alberto Medina León, 2019).

Selección de criterios para la determinación de los procesos a mejorar.

Según la redacción del autor (Alberto Medina León, 2019) se plantea plena concordancia con la matriz de objetivos estratégicos-repercusión en el cliente, para la determinación del orden de los procesos a ser mejorados, la matriz contiene los dos criterios más difundidos, dada la propia esencia de la gestión por procesos: alineación de los procesos con la estrategia (objetivos estratégicos) y orientación al cliente (repercusión en el cliente). Manifiesto de la forma siguiente:

Impacto del proceso (IP): Valoración de la incidencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos o metas de la organización.

Repercusión en el cliente (RP): Reflexión para cada proceso acerca de las incidencias que posee en la satisfacción de los clientes de la organización.

Otros criterios manejados en la literatura e incorporados a la selección de los procesos para la mejora son:

Posibilidad de éxito a corto plazo (ECP), basado en que se deben abordar primero aquellos procesos que más posibilidades tienen de alcanzar el éxito en el menor tiempo posible y, por tanto, ser más redituables.

Variabilidad (V) y Repetitividad (R), por ser las dos características esenciales que hacen importante el estudio de los procesos. Adicionalmente, las empresas que aplican de forma sistemática estas herramientas de mejora, con seguridad, llegarán al momento en que procesos de apoyo, por ejemplo, sean la causa principal de las insatisfacciones de los clientes, dado que los procesos claves o misionales ya mejorados reiteradamente, se encuentran ajustados y alineados. Evidente resulta que, en la medida que un proceso se repita más, será decisivo dedicarse a su mejoría. De ahí se puede definir: **Variabilidad (V)**: cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas que, a su vez, generan variabilidad en los resultados. **Repetitividad (R)**: los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una y otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo: a más repeticiones más experiencia. (Alberto Medina León, 2019).

2.3.Marco conceptual

El marco conceptual de la gestión por procesos en las empresas dedicadas catering y eventos se basa en la aplicación de principios y técnicas de gestión que ayuden a optimizar la planificación, organización y ejecución de servicios, a continuación, presentaremos los elementos clave del marco conceptual:

Automatización y tecnología: La tecnología desempeña un papel crucial en la gestión por procesos, la implementación de herramientas y sistemas de gestión ágil y eficientes.

Controles: El control dentro de la gestión por procesos se refiere al conjunto de acciones y actividades que se llevan a cabo para monitorear y medir el desempeño de los procesos de una organización, con el objetivo de asegurar que los procesos se terminaron de manera eficiente y efectiva, el control es esencial de la gestión por procesos, ya que nos permite identificar desviaciones o variaciones en la ejecución de los procesos y tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar su rendimiento.

El control dentro de la gestión por procesos implica los siguientes elementos:

- a) **Establecimiento de estándares:** Se definen criterios y metas claras para cada proceso, mismos que permiten establecer los parámetros de desempeño deseados. Estos estándares pueden estar relacionados con el tiempo, el costo, la calidad, la satisfacción del cliente u otros indicadores clave de rendimiento.
- b) **Medición del desempeño:** Se recopilan datos y se los monitorean periódicamente a los indicadores establecidos para evaluar cómo se están desarrollando los procesos, la medición del rendimiento proporciona información objetiva sobre el rendimiento real en comparación con los estándares establecidos.
- c) **Toma de decisiones:** Si se identifican desviaciones, el control requiere tomar decisiones para corregir los problemas y mejorar el rendimiento del proceso. Estas acciones correctivas pueden incluir ajustes en los procedimientos, capacitación del personal, recorte de recursos adicionales o cambios en la planificación.
- d) **Comentarios y mejoras continuas:** El control en la gestión por procesos no es un proceso único es más bien un ciclo continuo, la retroalimentación recibida por el control permite aprender de las experiencias pasadas y realizar mejoras continuas en los procesos para aumentar su eficiencia y eficacia.

El control en la gestión por procesos es esencial para garantizar que las operaciones de la organización se mantengan en línea con los objetivos estratégicos, se cumplan los estándares de calidad y se alcance la satisfacción del cliente. Además, el control ayuda a detectar y prevenir problemas antes de que se conviertan en situaciones críticas, lo que contribuye a una gestión más efectiva y proactiva de los procesos empresariales.

Diseño de procesos: Una vez identificados los procesos, es necesario diseñarlos de manera eficiente y efectiva, e implica definir las actividades, tareas y responsabilidades de cada proceso, así como establecer los flujos de trabajo y las interacciones entre ellos.

Estándares de calidad: La gestión por procesos busca establecer estándares de calidad para cada actividad y tarea involucrada en el catering y los eventos y asegura que los servicios prestados cumplen con los requisitos del cliente y se entreguen de manera consistente.

Entrada: En la gestión por procesos, una entrada se refiere a cualquier recurso, información, material o actividad que ingresa a un proceso empresarial antes de que se realice cualquier acción o transformación para producir una salida o resultado específico ya que las entradas son fundamentales para el funcionamiento de los procesos, ya que proporcionan la base para iniciar y llevar a cabo las actividades necesarias para lograr los objetivos del proceso.

Las entradas pueden variar según el tipo de proceso y la naturaleza de la organización, pero generalmente pueden incluir:

- a) **Datos e información:** Información relevante y necesaria para poder llevar a cabo el proceso, como datos de clientes, detalles de pedidos, requisitos de calidad, especificaciones técnicas, etc.
- b) **Recursos humanos:** El personal que se involucra en el proceso y proporciona la mano de obra necesaria para realizar las tareas y actividades requeridas.

- c) **Recursos materiales:** Materiales físicos o bienes necesarios para la ejecución del proceso, como materias primas, equipos, herramientas, etc.
- d) **Procedimientos y normas:** Reglas y procedimientos establecidos para garantizar que el proceso se realice de acuerdo con los estándares y requisitos establecidos.
- e) **Tiempo:** El tiempo disponible para llevar a cabo el proceso y cumplir con los plazos establecidos.

Cabe recalcar que es importante que la calidad de las entradas tiene un impacto directo en la calidad de las salidas o resultados del proceso, por ende, es fundamental que las entradas estén definidas claramente y estas sean, precisas, estén actualizadas y cumplan con los requisitos necesarios para que el proceso funcione de manera óptima y se obtengan resultados satisfactorios.

La gestión eficiente de las entradas en los procesos es esencial para garantizar la efectividad y eficacia de las operaciones empresariales, así como para mejorar continuamente la calidad y los resultados del proceso.

Medición y mejora: Se deben establecer indicadores clave de rendimiento para medir la eficiencia y eficacia de los procesos ya que la medición nos permite identificar áreas de mejora y optimización continua para lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios.

Identificación de procesos: El primer paso es identificar y definir los procesos clave que intervienen en la prestación de servicios de catering y eventos ya que debe incluir procesos como la planificación y coordinación de eventos, la gestión de proveedores, la logística de catering y la atención al cliente.

Recursos: en la gestión por procesos los recursos se refieren a todos los elementos y activos necesarios para llevar a cabo un proceso empresarial de manera eficiente y efectiva, estos recursos son fundamentales para la ejecución de las actividades y tareas dentro de un proceso y contribuyen al logro de los objetivos establecidos, los

recursos en la gestión por procesos pueden ser de diversos tipos y se pueden clasificar en varias categorías.

2.4.Marco Legal

REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EVENTOS SOCIALES

Acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018
Estado: Vigente

MINISTERIO DE TURISMO ACUERDO MINISTERIAL No. 2018 053
EXPIDESE EL REGLAMENTO TURISTICO DE EVENTOS, ALIMENTOS Y
BEBIDAS REGLAMENTO TURISTICO DE EVENTOS SOCIALES,
ALIMENTOS Y BEBIDAS

Acuerdo Ministerial No. 2018 053

Dr. Enrique Ponce de León Román MINISTRO DE TURISMO Considerando:

Art. 8.- Requisitos para obtención de registro.

Las personas naturales o jurídicas que se registren como prestadores de servicios turísticos de eventos sociales, alimentos y bebidas, deberán cumplir con los siguientes requisitos;

- a) Personas Jurídicas, escritura de constitución y de existir último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscritas en el Registro Mercantil;
- b) Detalle de inventario valorado de activos fijos de la persona natural o jurídica, para el ejercicio de la actividad comercial; o, el balance presentado a la Superintendencia, si tuviere, y que contenga los activos de su establecimiento a registrar;

- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), para persona natural o jurídica, según corresponda;
- d) Pago del 1 x 1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos y procedimientos establecidos por a la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales y jurídicas;
- e) Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso; y,
- f) Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.

Art. 4.- Definiciones.

Para la aplicación del presente reglamento se deberán observar las siguientes definiciones:

- 1) Alimento preparado: Producto elaborado, semi elaborado o crudo, destinado al consumo humano que requiera o no mantenerse caliente, refrigerado o congelado, y se expende de forma directa al REGLAMENTO TURISTICO DE EVENTOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS -
- 2) Barra: Área dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas en las que se expenden y sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y se puede consumir alimentos.
- 3) Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos los siguientes elementos no caducados: algodón hidrófilo, tira adhesiva sanitaria (curitas), tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa

estéril, gasa en rollo, gasas para quemaduras, suero fisiológico/ vendas elásticas, mascarillas, manual de primeros auxilios.

- 4) Categoría única: Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el sistema de puntuación. Esta categoría se utilizará para establecimientos móviles, plazas de comida
- 5) Comida rápida: Modalidad en la que toda la oferta de alimentos y bebidas se encuentra lista para su consumo o requiere de un tiempo reducido de terminación, y donde lo habitual es que la toma de comanda, facturación y la retirada del pedido por el consumidor se realicen en el mostrador.
- 6) Contaminación: Introducción o presencia de cualquier peligro biológico, químico o físico, en el alimento, o en el medio alimentario.
- 7) Contaminación cruzada: Es la introducción involuntaria de un agente físico, biológico, químico por: corrientes de aire, traslados de materiales, alimentos contaminados, circulación de personal, contacto directo o indirecto con alimentos crudos, entre otros aspectos; que puedan comprometer la higiene o inocuidad del alimento
- 8) Consumidor: Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello.
- 9) Desinfección: Es el tratamiento físico o químico aplicado a instrumentos y superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de reducir los microorganismos indeseables a niveles aceptables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente a la calidad e inocuidad del alimento.
- 10) Establecimiento turístico de alimentos y bebidas: Son los establecimientos permanentes, estacionales y/o móviles donde se elaboran, expenden comidas preparadas y/o bebidas para el consumo y que cumplan con los parámetros determinados en el presente reglamento y que se encuentran registrados ante la Autoridad Nacional de Turismo.
- 11) Manipulación de alimentos: Todas las operaciones realizadas por el manipulador de alimentos como recepción de ingredientes, selección, elaboración, preparación, cocción, presentación, envasado,

almacenamiento, transporte, distribución, servicio, comercialización y consumo de alimentos y bebidas. (TURISMO, 2018).

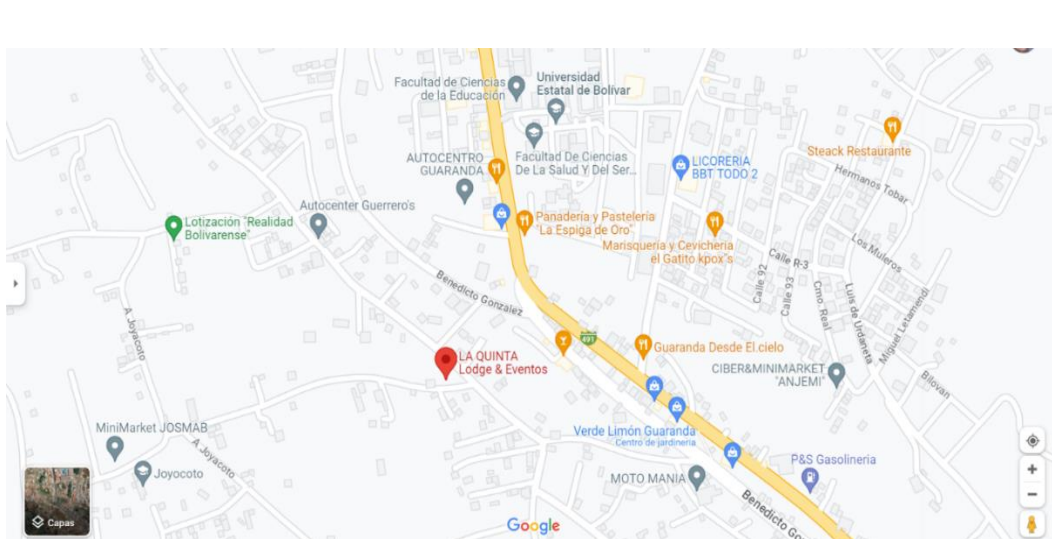
2.5.Marco Georreferencial

Guaranda, también conocida como San Pedro de Guaranda, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Guaranda y capital de la Provincia de Bolívar, así como la urbe más grande y poblada de la misma. Se localiza al centro de la región interandina del Ecuador, a una altitud de 2668 m s. n. m. y con un clima andino de 16 °C en promedio.

Se la conoce como "Ciudad de las Siete Colinas", por estar rodeada de las colinas. Además, también tiene el sobrenombre de "Ciudad de los Eternos Carnavales", por llevar a cabo la fiesta de carnaval más famosa del país, a la cual acuden decenas de miles de turistas nacionales y extranjeros. (Wikipedia, 2023).

En la ciudad de Guaranda, en el sector de la Floresta Alta se encuentra ubicada La Quinta Eventos, lugar donde se realizan las actividades de catering y eventos descrita anteriormente, su oficina se encuentra ubicada en la (Av. Cándido Rada y 23 de abril Ciudadela Bellavista).

Figura 1
Mapa del sector



Nota: tomada de la web.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Por medio del presente proyecto se planteará el tipo de investigación por el objetivo perseguido, en este caso:

Investigación aplicada: en el caso del presente proyecto se aplicará este tipo de investigación, ya que como su mismo nombre hace referencia, se aplica a la realidad desde la visualización directa ya que se busca resolver un problema real y específico dentro de la empresa para así poder dar inicio a lo que será la solución del mismo, el cual se tiene como objetivo el desarrollo del manual de procesos.

Investigación de campo: Se utilizará también la investigación de campo ya que se nos hará factible la recopilación de datos desde la fuente primaria para los propósitos específicos. A través de un método de recolección de datos cualitativos en el cual se aplicará la entrevista encaminada a comprender, observar e interactuar naturalmente con las personas del entorno a ser investigado.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente tema de investigación tendrá el siguiente enfoque.

Cualitativo: a través del enfoque cualitativo analizaremos y estudiaremos de manera individual y colectiva el desenvolvimiento, eficiencia y eficacia del personal que labora dentro de la empresa para así poder desarrollar de manera efectiva el manual de procesos que mejor se asemeje a las necesidades internas de la organización, tanto en las actividades que se realizan, como en el personal que está a cargo de ejecutar dichas actividades.

De esta manera dejamos claro que el enfoque de nuestra investigación se basa en el estudio de las actividades y del personal de la empresa, todo estudio será de manera interna.

3.3.Métodos de Investigación

Método Descriptivo: a través de este método científico podemos observar, analizar y describir el comportamiento de una persona sin necesidad de inmiscuirse en sus actitudes y aptitudes de manera alguna, dando como resultado el inicio de la investigación, empezando a observar, analizar y estudiar el proceso aplicado para la elaboración de un evento sin intervenir en el mismo, realizaremos esta actividad con la finalidad de observar y obtener toda la información requerida de todos los procesos que ahí se realizan, mismos que nos ayudará a tener una visión general de todas las actividades.

Método Deductivo: este método aplica al razonamiento, el cual ayuda a realizar las conclusiones generales de un estudio para la obtención de explicaciones sobre el tema, el mismo que se recopila a través de las entrevistas que serán realizadas a las personas encargadas de la coordinación y montaje del evento, misma información que será de uso exclusivo para las especificaciones del manual que se va a realizar.

Método Analítico: por medio de este método se realizará el estudio del objeto, para estudiarlos tanto de manera individual como de manera colectiva. Este método será de gran utilidad para la realización de investigación de campo ya que después de los resultados obtenidos se usará este método para el análisis e interpretación de datos de las entrevistas realizadas, ya que de esta manera se nos permitirá clasificar y ordenar la información adquirida de manera coherente y responsable, con la finalidad de llegar a obtener las conclusiones y recomendaciones que ayuden a agilizar la realización del manual propuesto.

3.4.Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la recolección de datos se usan distintos tipos de técnicas e instrumentos dentro de la investigación de campo, en el caso de este proyecto se hará uso de las técnicas e instrumentos que se detallarán a continuación:

Observación Directa: esta técnica será usada para la visualización de los hechos y acciones de cada una de las actividades que se realizan dentro de la organización, la información será registrada para luego ser analizada e identificar los diferentes métodos, procesos y estándares requeridos para la elaboración de los eventos.

Entrevista: esta técnica está orientada o enfocada en tener un acercamiento directo con las personas involucradas para la obtención de la información requerida ya que a través del contacto directo se puede obtener una información más espontánea, sensible y abierta, misma que será de gran utilidad para el estudio y posteriormente el desarrollo del manual de procesos.

3.5.Universo, Población y Muestra

En las empresas se podrá realizar el respectivo procedimiento de la fórmula adecuada para el resultado de universo, población y muestra, siempre y cuando el número de empleados sea superior a los 100 y en el caso del presente proyecto no será factible aplicar la fórmula de universo y muestra por el motivo que se usará como técnica de instrumento de recopilación de datos *la entrevista* dirigida a los empleados de la empresa ya que la empresa cuenta con un número de empleados de 15 personas en su totalidad.

3.6.Procesamiento de la Información

Luego de las respectivas entrevistas realizadas a cada uno de los trabajadores de la empresa, se analizarán cada uno de los resultados obtenidos a través de la misma, para de esta manera comprender la información receptada y utilizarla para los fines requeridos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Preguntas para la entrevista dirigida al propietario y trabajadores de la empresa La Quinta Eventos.

¿Cuál es su nombre? Nombre de las personas entrevistadas.

1. Nombre de las personas encuestadas.
2. Ing. Jonny Patín (gerente propietario)
3. Ángel Ninabanda
4. Ángel Lumbi
5. Antonio Rochina
6. Antony Albán
7. Alex Rea
8. Ariel Punina
9. Camila Sisa
10. Cesar LLumitaxi
11. Consuelo Pasto
12. Jorge Ninabanda
13. Inti Rochina
14. Mishel Tamami
15. Ruth Guamán
16. Verónica Llumitaxi
17. Wladimir Bayas

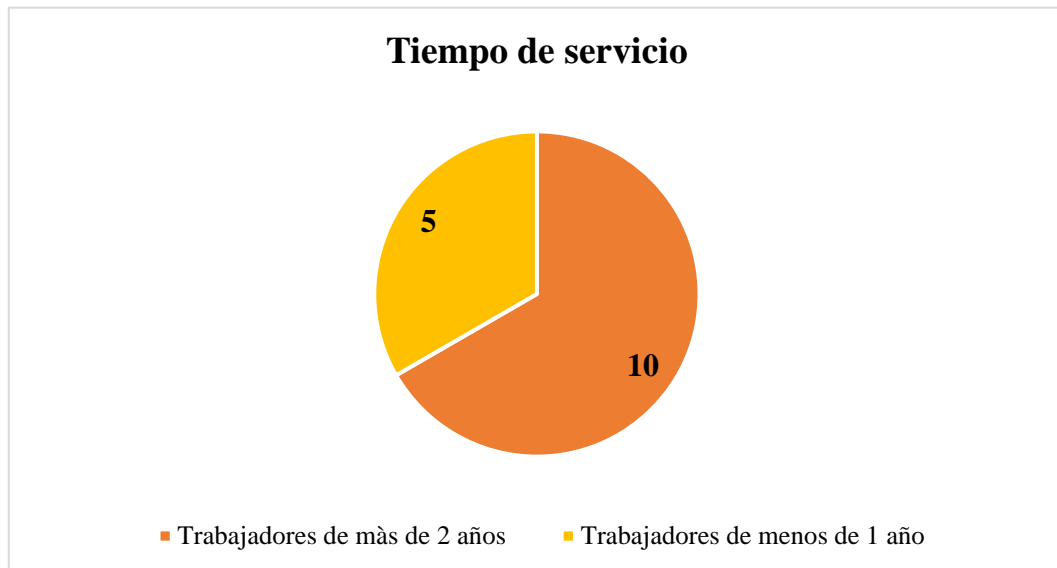
¿Cuál es su tiempo de servicio dentro de la empresa?

Tabla 1
Tiempo de servicio

Descripción	Cantidad
Trabajadores de más de 2 años	10
Trabajadores de menos de 1 año	5
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 1
Tiempo de servicio



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: Los resultados obtenidos de las entrevistas nos permiten identificar que la mayoría de los trabajadores supera los dos años de trabajo en la empresa, lo que nos ayuda con el conocimiento y la experiencia que tiene el personal en lo relacionado con las actividades que se ejecutan dentro de la Quinta Eventos.

¿La empresa ha definido sus actividades a realizar en su puesto de trabajo?

Tabla 2

Definición de actividades

Descripción	Cantidad
No hay definición de actividades a los trabajadores	15
Si hay definiciones de actividades a los trabajadores	0
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 2

Definición de actividades.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: ninguno de los trabajadores tiene sus actividades definidas, todos realizan las actividades que su jefe les asigna diariamente y son cambiantes, lo que da a conocer que la empresa no cuenta con una gestión por procesos.

¿Conoce usted sobre la gestión por procesos y el manual de procesos?

Tabla 3

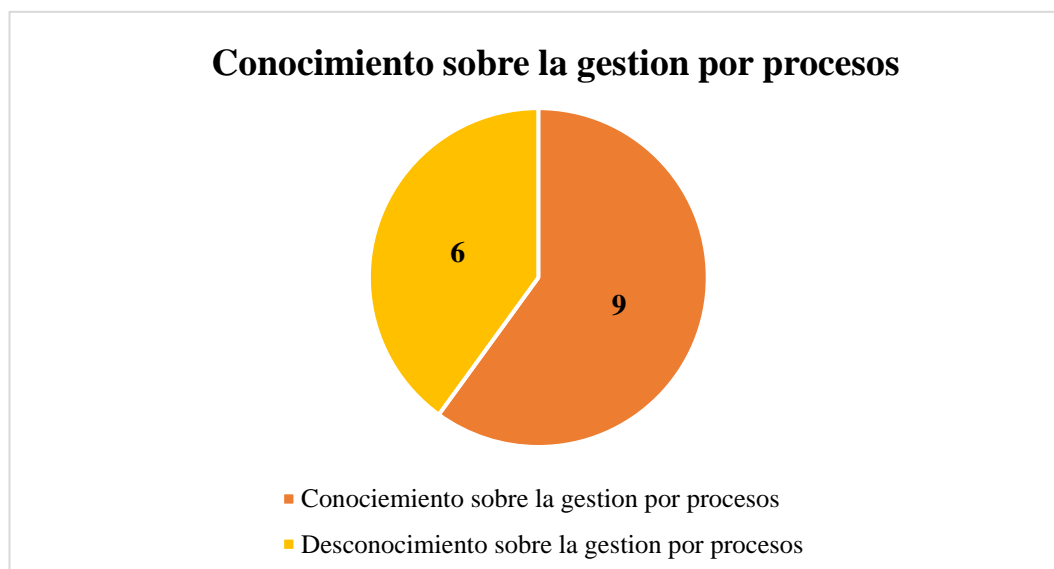
Conocimiento de la gestión por procesos.

Descripción	Cantidad
Conocimiento sobre la gestión por procesos	9
Desconocimiento sobre la gestión por procesos	6
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 3

Conocimiento de la gestión por procesos.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: con los resultados obtenidos de la entrevista, se puede determinar que la cantidad de personas que desconocen sobre el tema es baja lo cual da paso a la propuesta que se pretende realizar ya que son pocas las personas con las que hay que trabajar sobre el tema.

¿Usted considera que dentro de la empresa se tiene una gestión por procesos?

Tabla 4

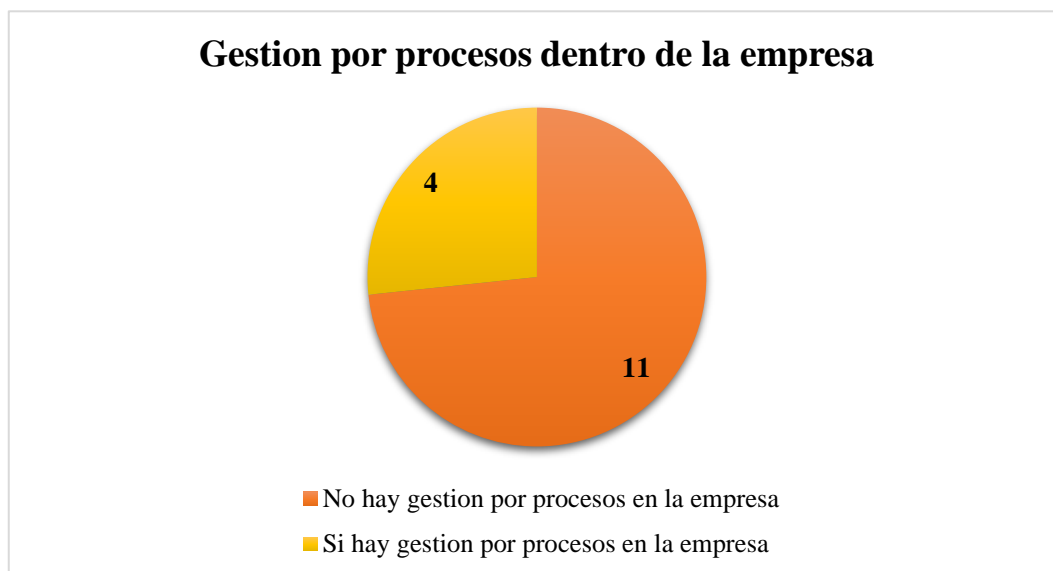
Gestión por procesos dentro de la empresa

Descripción	Cantidad
No hay gestión por procesos en la empresa	11
Si hay gestión por procesos en la empresa	4
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 4

Gestión por procesos dentro de la empresa.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: en base a los resultados obtenidos de la entrevista, los trabajadores consideran que no existe una gestión por proceso dentro de la empresa, y que las actividades se las desarrollan de manera empírica esperando que el coordinador o el jefe les designe sus actividades a realizar.

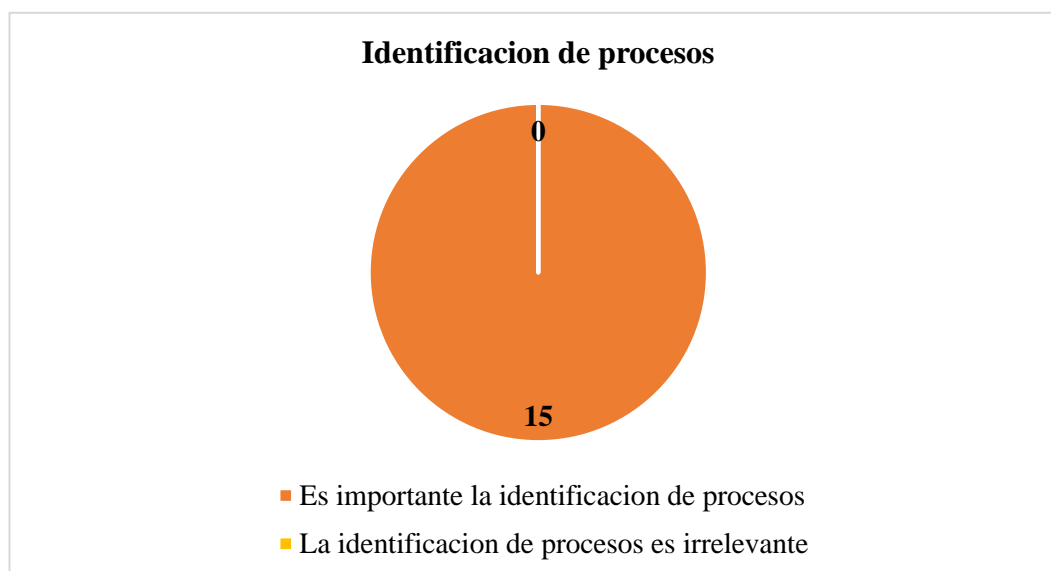
¿Cree usted que la identificación de procesos es importante a la hora de ejecutar las órdenes y acciones del trabajo a realizar?

Tabla 5
Identificación de procesos.

Descripción	Cantidad
Es importante la gestión por procesos	15
La identificación de procesos es irrelevante	0
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 5
Identificación de procesos.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: en base a los resultados obtenidos de la entrevista, se ha determinado que la gestión por procesos es importante para la ejecución de las actividades de los trabajadores ya que de esta manera pueden realizar sus labores de manera eficaz.

¿Cuál cree usted que sería el principal problema de que la empresa no cuente con un sistema de gestión por procesos?

Tabla 6

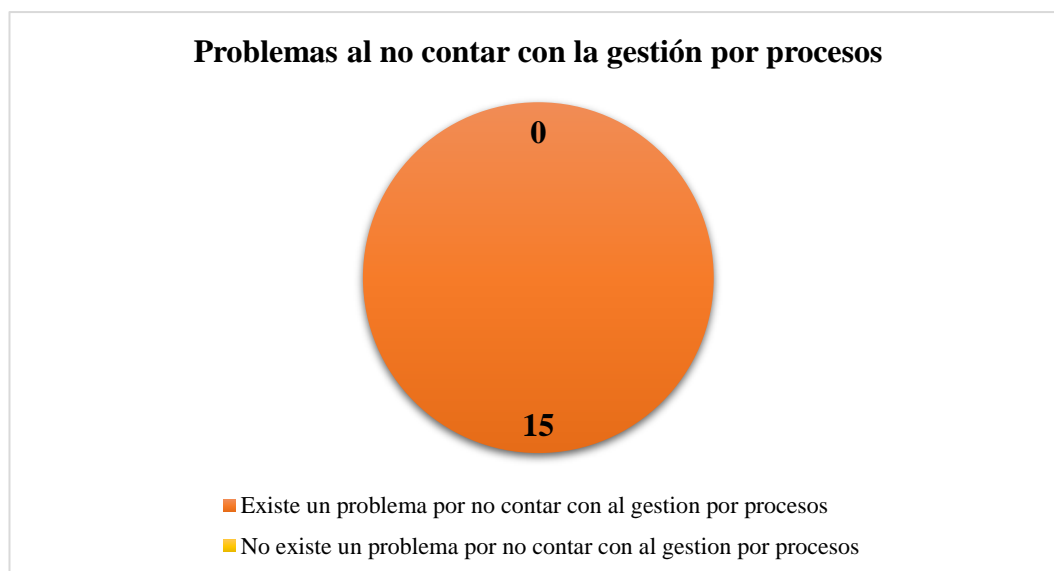
Problemas al no contar con la gestión por procesos.

Descripción	Cantidad
Existe un problema por no contar con la gestión por procesos	15
No existe un problema por no contar con la gestión por procesos	0
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 6

Problemas al no contar con la gestión por procesos.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: todos los trabajadores entrevistados coinciden en que mientras no se les dé ordenes de trabajo o no se les designe actividades ellos no pueden ejecutar sus labores y esto hace que se alargue su tiempo de labores lo cual lo ven como una principal problemática.

¿En qué aspectos cree usted que la gestión por procesos mejoraría significativamente la productividad de la empresa?

Tabla 7
Mejora significativa de la productividad

Descripción	Cantidad
Desarrollo y ejecución de actividades	7
Conformidad y perspectiva de los clientes	5
Se mejoraría el plan de trabajo y productividad	3
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 7
Mejora significativa de la productividad



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: En base a los resultados obtenidos de las personas entrevistadas, con criterios diferentes, pero a su vez todos coinciden en que si se aplicara la gestión por procesos dentro de la empresa esta mejoraría positivamente su productividad.

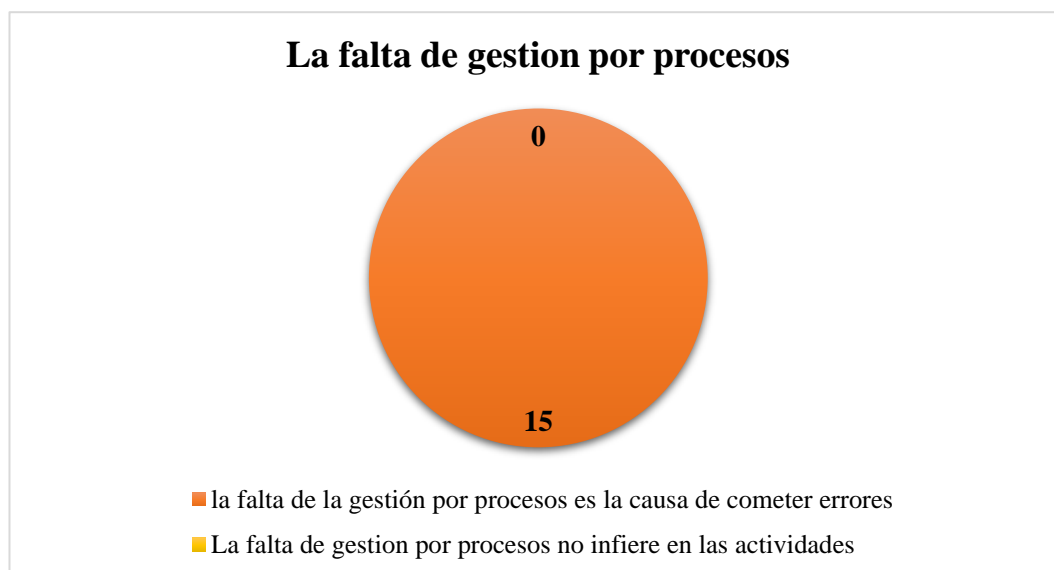
¿Cree usted que la falta de la gestión por procesos sea la causa de cometer errores al momento de prestar el servicio?

Tabla 8
La falta de gestión por procesos.

Descripción	Cantidad
La falta de la gestión por procesos es la causa de cometer errores	15
La falta de gestión por procesos no influye en las actividades	0
Total de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 8
La falta de gestión por procesos.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: todos los trabajadores entrevistados coinciden en que efectivamente el no contar con una gestión por procesos hace que tengan algunos o varios inconvenientes al momento de realizar su trabajo teniendo como consecuencia retrasos en el tiempo establecido para sus labores.

¿Cree usted que la empresa es productiva?

Tabla 9

La productividad de la empresa.

Descripción	Cantidad
La empresa es productiva	15
La empresa no es productiva	0
Total, de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 9

La productividad de la empresa



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: los trabajadores entrevistados y el dueño de la empresa concuerdan en que la empresa es productiva económicamente, pero que, si se necesitan hacer mejoras en la productividad laboral del personal de trabajo.

¿Qué acciones cree usted que se deban tomar para mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa?

Tabla 10

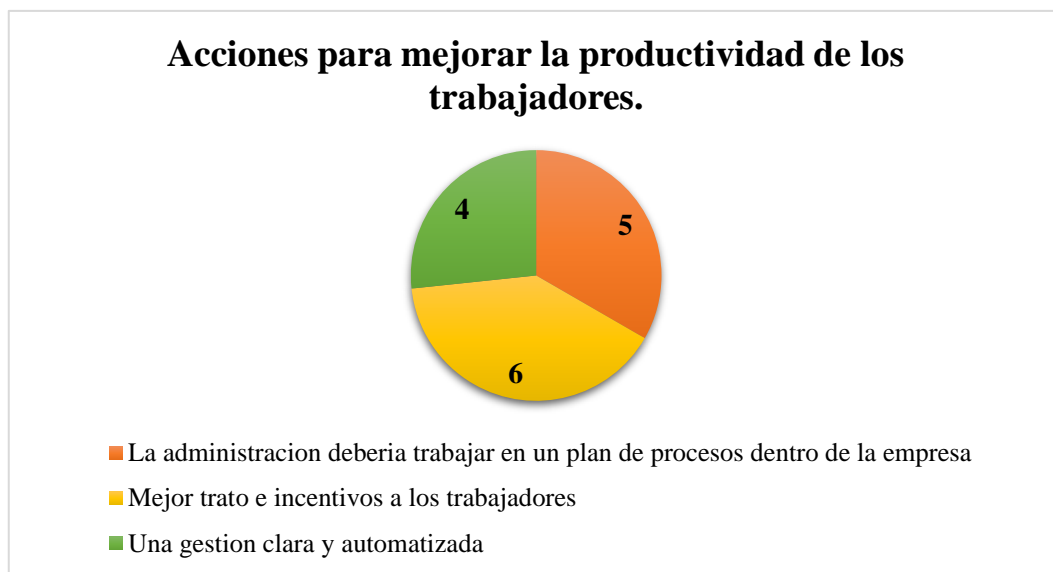
Acciones para mejorar la productividad de los trabajadores

Descripción	Cantidad
La administración debería trabajar en un plan de procesos dentro de la empresa	5
Mejor trato e incentivos a los trabajadores	6
Una gestión clara y automatizada	4
Total, de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 10

Acciones para mejorar la productividad de los trabajadores.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: la opinión de los trabajadores entrevistados está dividida en tres aspectos diferentes ya que los trabajadores tienen sus diferentes criterios y puntos de vista a cerca de la pregunta planteada, pero a su vez dando a conocer lo que internamente les ayudaría a que su productividad aumente.

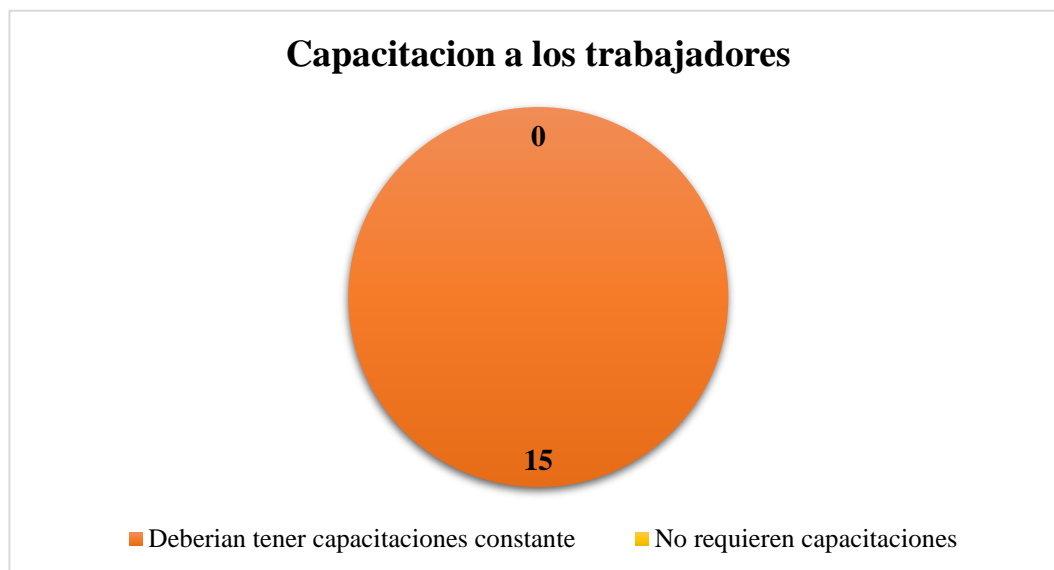
¿Cree usted que la empresa debería brindar capacitación sobre los procesos que se deben realizar dentro de su área de trabajo?

Tabla 11
Capacitación a los trabajadores.

Descripción	Cantidad
Deberían tener capacitaciones constantes	15
No requieren capacitación	0
Total, de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 11
Capacitación a los trabajadores.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: los trabajadores entrevistados coinciden en que las capacitaciones les sería de gran ayuda para su mejor desenvolvimiento en las labores, lo que da paso a que la gestión por procesos sea de gran aporte y parte de la capacitación que necesitan los trabajadores.

¿En algún momento usted omitió o incremento alguna actividad para poder desempeñar su trabajo de mejor manera?

Tabla 12

Actividades para desempeñar el trabajo.

Descripción	Cantidad
Improvisó en su trabajo	15
No tuvo necesidad de improvisar	0
Total, de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 12

Actividades para desempeñar el trabajo.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: los trabajadores entrevistados coinciden en sus respuestas de que en algún momento se ven en la necesidad de improvisar omitiendo o incrementando actividades en la ejecución de su trabajo ya que no cuentan con un plan de trabajo o con una gestión de procesos que les ayude a guiarse y que la implementación del mismo los ayudará con su eficiencia.

¿De las 3 áreas (administrativa, catering y servicio) de la empresa La Quinta Eventos, en qué área cree usted que es más necesaria la implementación de la gestión por procesos?

Tabla 13

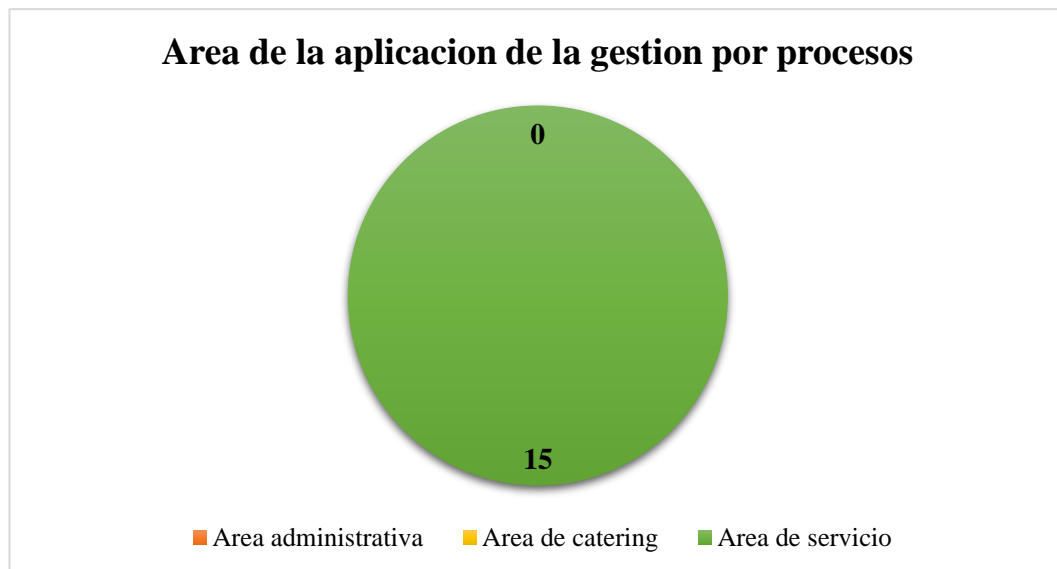
Área de la aplicación de la gestión por procesos.

Descripción	Cantidad
Área administrativa	0
Área de catering	0
Área de servicio	15
Total, de personas entrevistadas	15

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Grafica 13

Área de la aplicación de la gestión por procesos



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Interpretación: las personas entrevistadas coinciden en sus respuestas sobre el área que necesita la gestión por procesos ya que a través de los procesos podrán identificar sus actividades y las podrán realizar sin mayor inconveniente.

4.2. Interpretación general.

Con los datos obtenidos de la entrevista aplicada al propietario y a los trabajadores de la empresa La Quinta Eventos, hemos podido interpretar que la empresa no cuenta con una gestión por procesos, misma que es importante para una correcta ejecución de sus actividades y estas mejoren significativamente, ya que al no contar con esta herramienta los trabajadores no tienen una guía establecida de cada una de sus actividades a realizar dentro del área laboral, mismo que como efecto tiene que, los trabajadores realicen sus actividades de manera empírica sin ninguna instrucción sistematizada o programada de dichas actividades dando paso al incremento de errores en su área laboral y no solamente eso, sino que, también su tiempo dentro del área de trabajo sea más extenso de lo previsto, adicionalmente podemos acotar que esto hace que la productividad laboral dentro de la empresa sea gradualmente deficiente y que los trabajadores necesitan de una u otra manera ser motivados e incentivados dentro de su ambiente laboral, también es necesaria la implementación de las capacitaciones laborales ya que para implementar la gestión por procesos esta nos indica también que las empresas dedicadas a este tipo de servicio deben innovar constantemente, por ende es necesaria una capacitación constante a sus trabajadores y de esta manera la gestión por procesos a implementar tendría resultados positivos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema.

Sistema de gestión por procesos para la empresa La Quinta Eventos.

Justificación.

Se ha realizado la presente propuesta con la finalidad de mejorar significativamente la eficiencia operativa de la empresa, el enfoque en mejorar las experiencias del cliente, el control y la coordinación, el mejoramiento de la calidad, la eficiencia en costos y reducción de gastos, la adaptabilidad laboral y visión estratégica. La creación de un sistema de gestión por procesos nos proporciona una estructura sólida que ayuda a mejorar cada uno de los procesos anteriormente mencionados, al tiempo que facilita la adaptación a un entorno empresarial en constante cambio como lo es en las empresas dedicadas al servicio de catering y eventos, donde tiene que haber innovación constante.

Objetivos.

Objetivo General.

Crear un sistema de gestión por procesos.

Objetivos Específicos.

- Identificar los respectivos procesos que se deben realizar.
- Implementar controles y procedimientos para garantizar la consistencia y la calidad en la ejecución de cada uno de los procesos.

- Documentar detalladamente cada uno de los procesos a realizar, incluyendo sus entradas, salidas, actividades, responsabilidades y tiempos.

5.1.Desarrollo de la propuesta de un sistema de gestión por procesos.

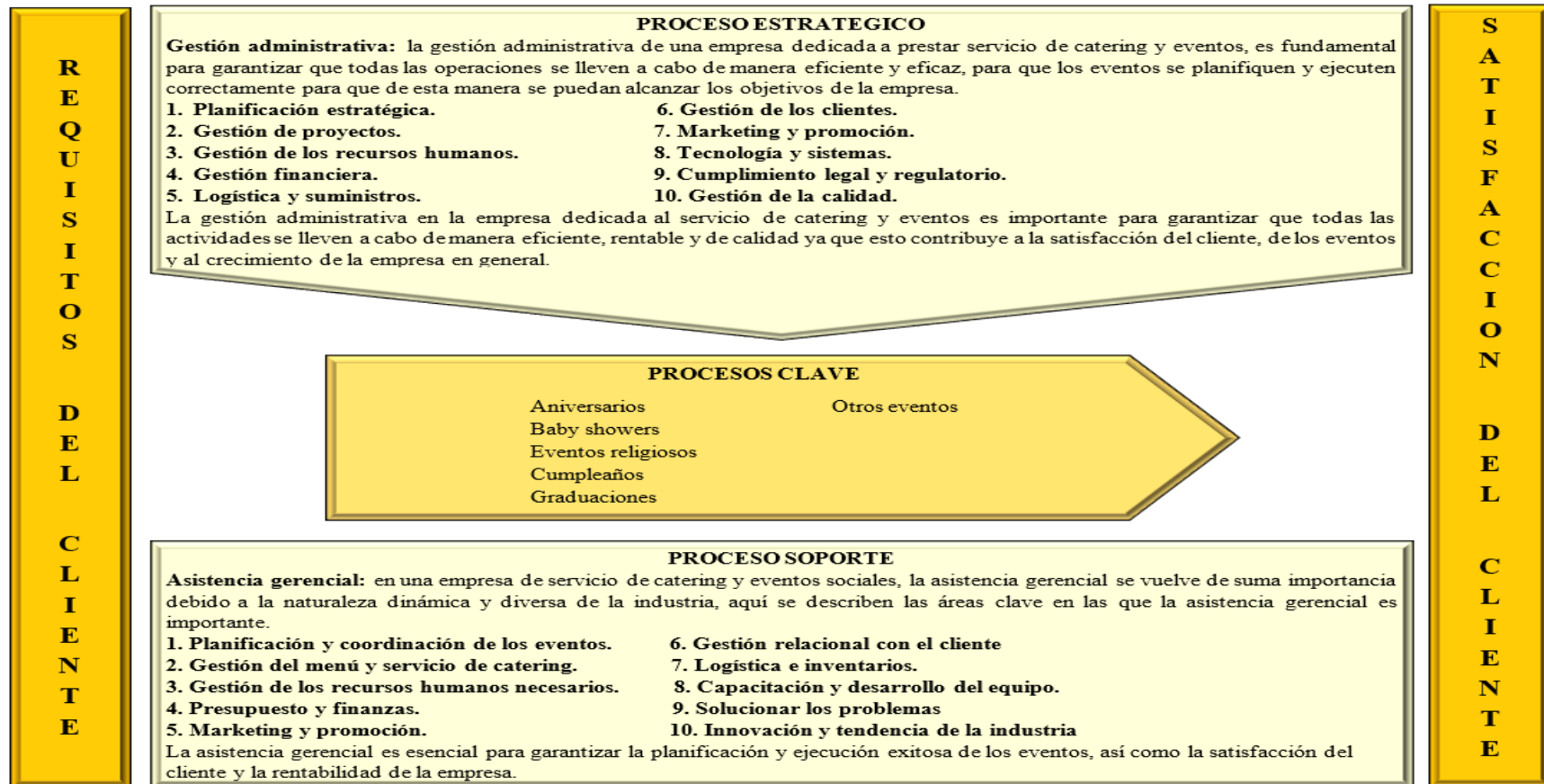
Cuadro 2

Matriz de procesos.

PROCESOS (TIPOS DE EVENTOS)	SUB-PROCESOS
Aniversarios	<ul style="list-style-type: none"> • Aniversario de boda • Distintos aniversarios
Baby showers	<ul style="list-style-type: none"> • Niño • Niña
Cumpleaños	<ul style="list-style-type: none"> • Quinceañeras • Infantiles • Distintas edades
Graduaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Educación inicial • Educación primaria • Educación secundaria • Educación superior
Religiosos	<ul style="list-style-type: none"> • Bautizos • Confirmaciones • Matrimonios • Misas de honras • Primera comunión
Otro tipo de eventos	○
Gestión de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal • Capacitación

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

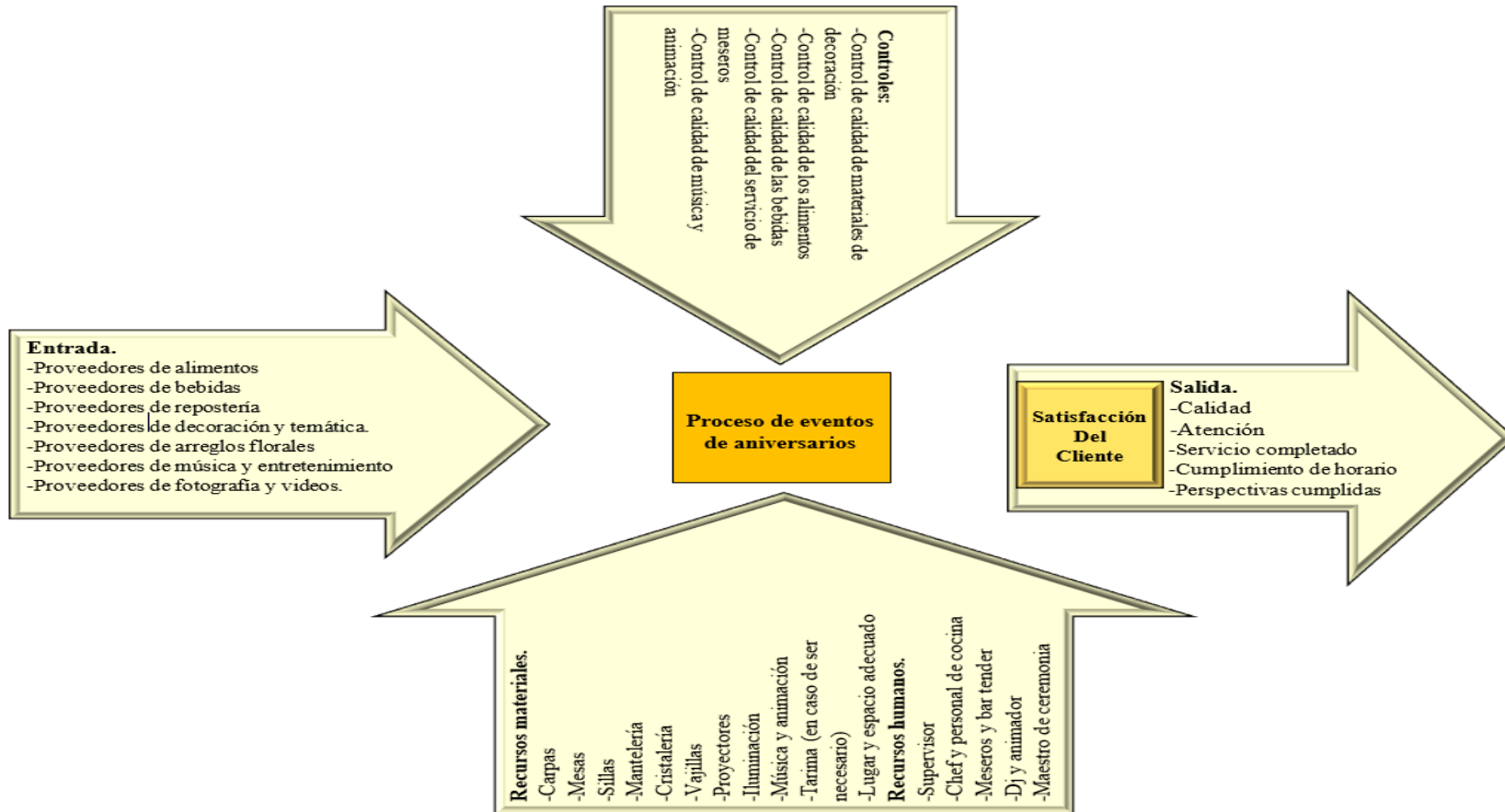
Figura 2
 Mapa de procesos general.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

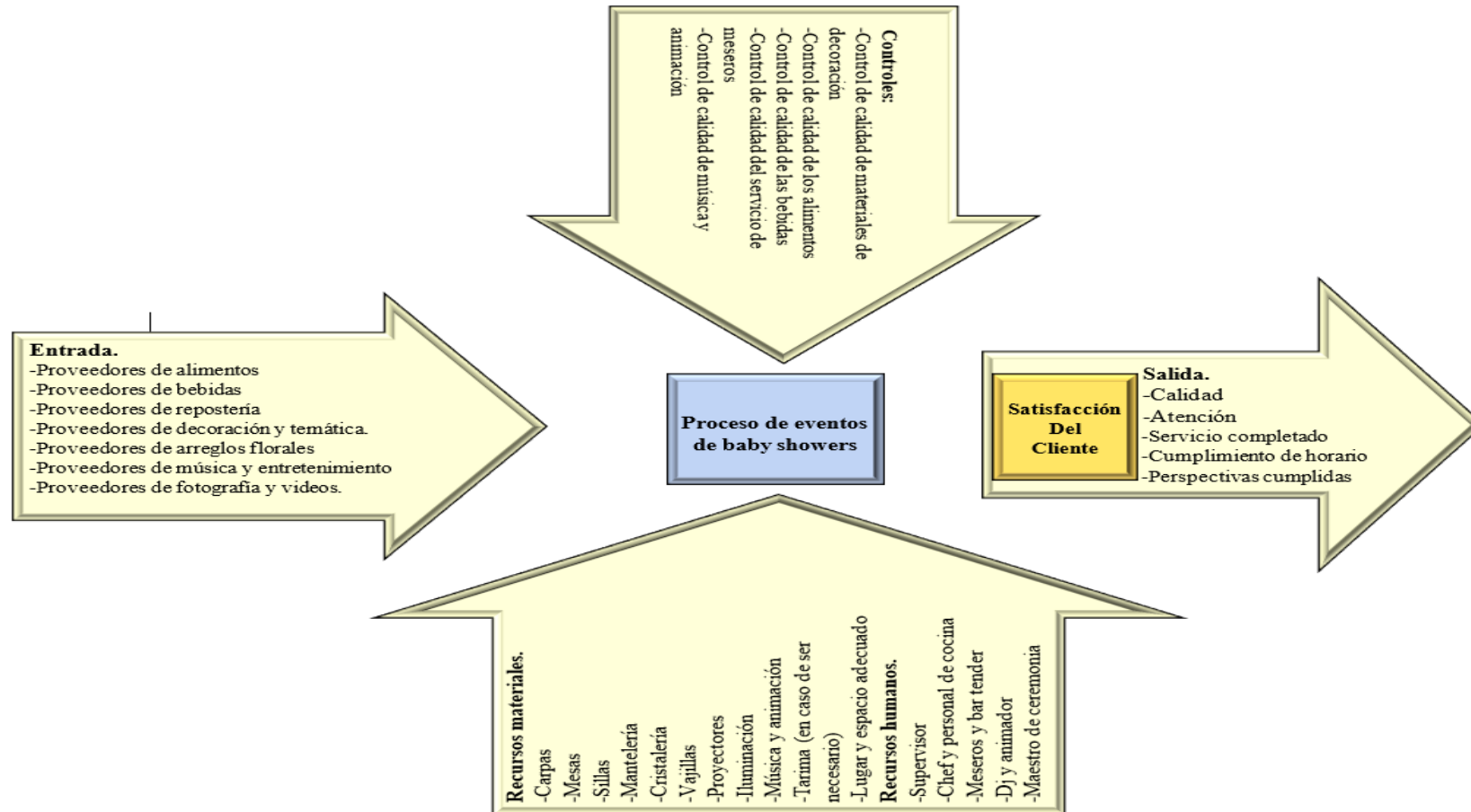
Figura 3

Proceso de evento de aniversario



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

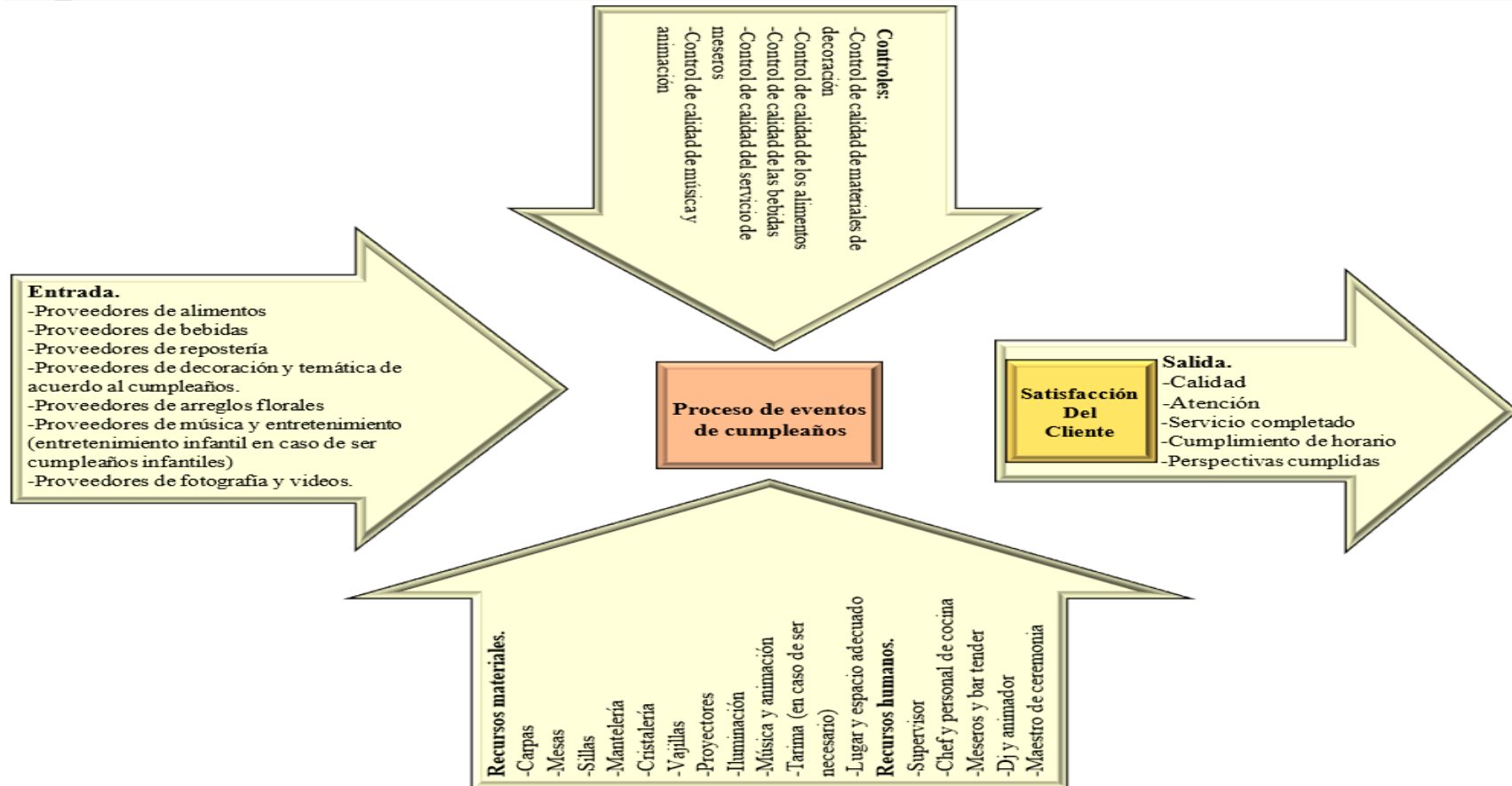
Figura 4
Proceso de eventos de baby shower



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

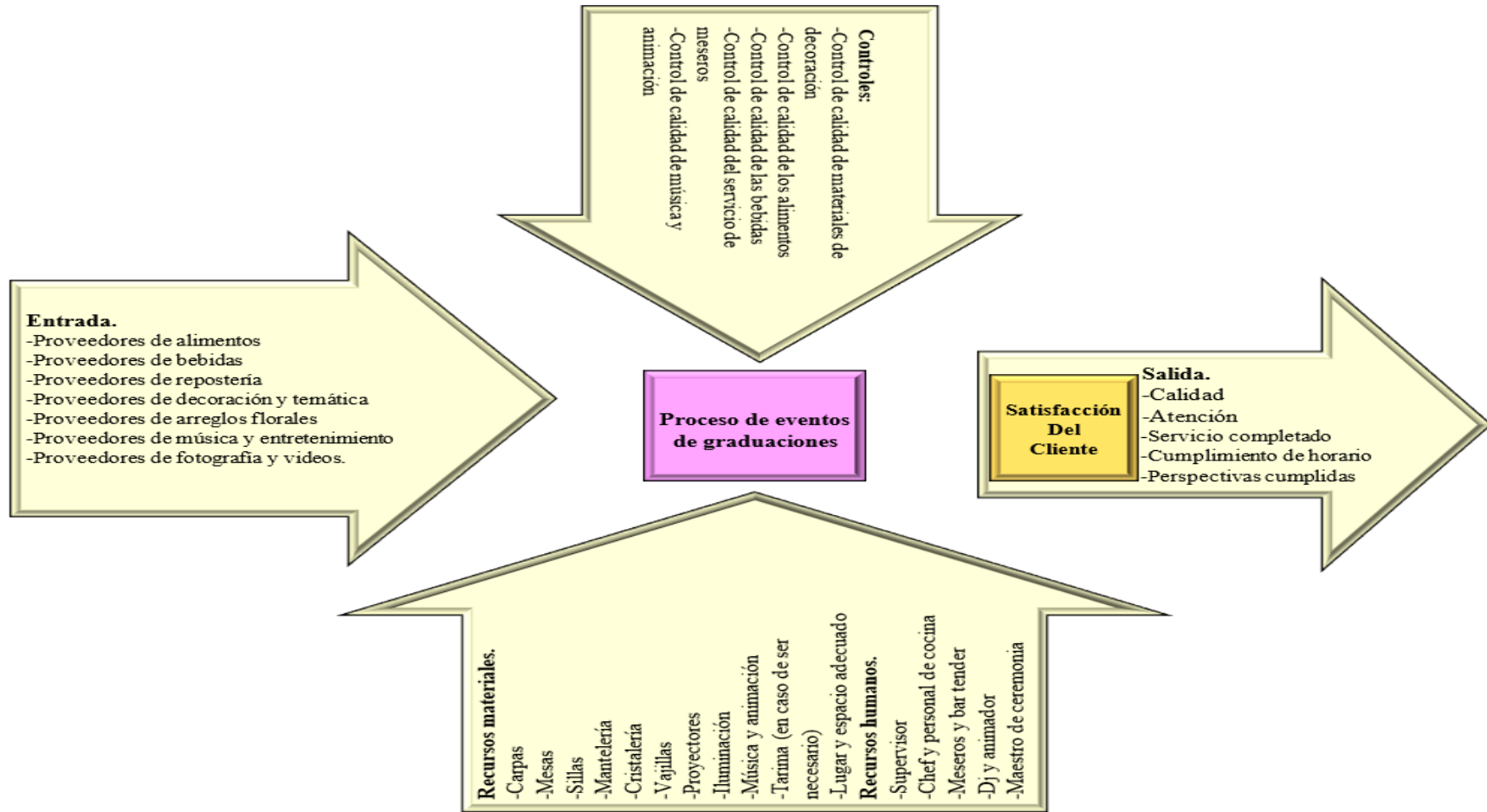
Figura 5

Proceso de eventos de cumpleaños



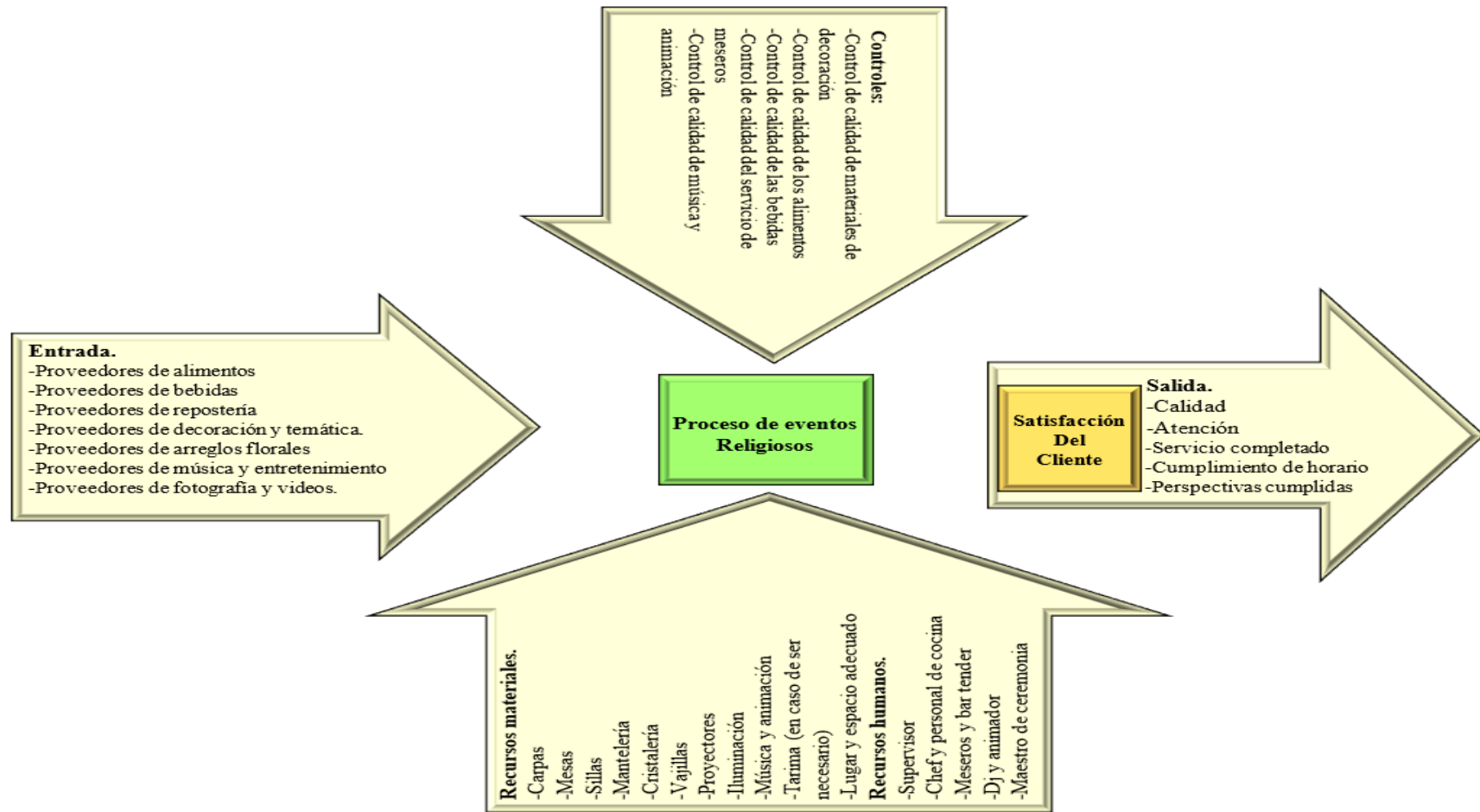
Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Figura 6
Proceso de eventos de graduación



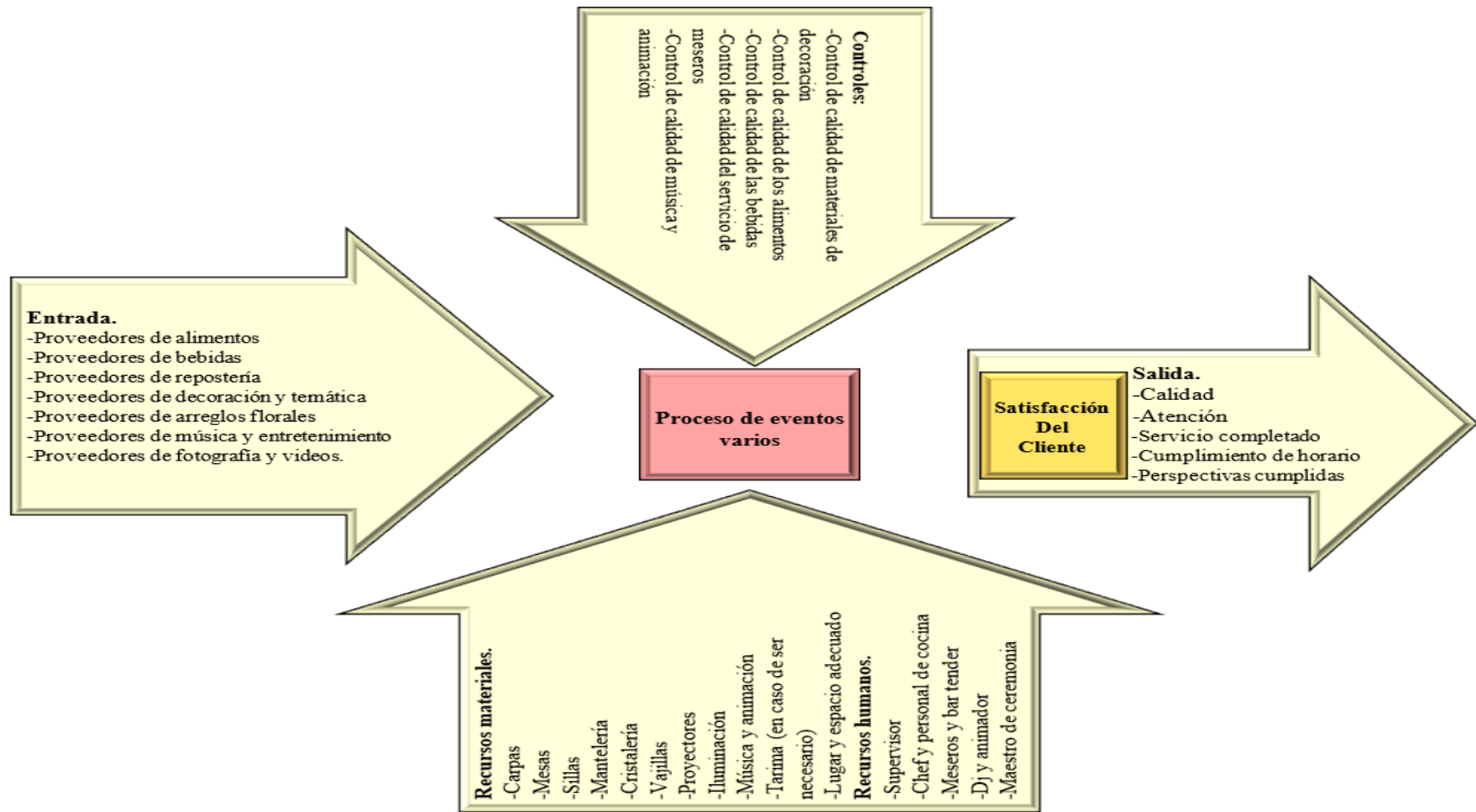
Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Figura 7
Proceso de eventos religiosos





Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Figura 8
Proceso de eventos vario





Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

ENCABEZADO DEL FORMATO DE LA PROPUESTA.

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	62 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

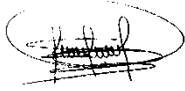


Cuadro 3

Cuadro de Información



	CHEF DE CUISINE, CATERING & EVENTOS
	LA QUINTA EVENTOS
Ing. Jonny Patín Ninabanda.	
Gerente Propietario	

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Niveles de responsabilidad

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO	Autora	Paola Karolina Ninabanda A.		26/01/2024
REVISADO	Secretaria	Sra. Ruth Guamán		5/02/2024
APROBADO	Gerente Propietario	Ing. Jonny Patín Ninabanda.		5/02/2024

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	2 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Cuadro 4

Información básica.

Objetivo:	Describir los procesos de las actividades para la realización de un evento social de aniversario.
Alcance:	El presente proceso será aplicado en la planificación, elaboración, revisión y aprobación de la realización del evento social
Responsable:	La responsabilidad de la aplicación de este procedimiento corresponde a gerencia.

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Cuadro 5

Cuadro de descripción de los procedimientos.

No	Actividades	Descripción	Responsable	Tiempo (días)
1	Definición del evento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica el propósito y objetivo del evento (tipo de evento aniversario). 2. Determina la fecha, hora, cantidad de personas y duración del evento. 	Gerencia y Asistencia gerencial	1
2	Diseño del evento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un concepto o tema claro del evento que se va a realizar. 2. Se debe seleccionar el espacio y la ubicación exacta donde se realizará el montaje o armado del evento. 3. Se debe diseñar la disposición del espacio, incluyendo áreas de recepción de 	Coordinador del evento y trabajadores	1

		<p>invitados, comedor, entretenimiento, escenario, fotografía, descanso y lounge, bar y estacionamiento.</p> <p>4. seleccionar la decoración, iluminación y elementos visuales acorde al tema del evento a realizar.</p>		
3	Selección de proveedores	<p>1. se debe elegir proveedores de los servicios necesarios como son: floristería, música, fotografía, alimentos, bebidas, repostería, decoración y temática y proveedores de entretenimiento.</p>	Asistencia gerencial	2
4	Catering	<p>1. Definición del menú</p> <p>2. Tiempos de comida.</p> <p>3. Considerar el gusto y la dietética de los invitados</p>	Cliente, asistencia gerencial, coordinador del evento y personal de cocina	2
5	Logística	<p>1. Detallar al coordinador de evento y trabajadores un cronograma donde se definan los aspectos y temática del catering y el evento.</p> <p>2. Establecer el modelo y diseño en el que irán ubicados los enceres (mesas, sillas, etc.) en el espacio ya dispuesto para la realización del evento.</p>	Coordinador del evento y trabajadores.	2

		3. Planificación de la recepción y ubicación de los invitados.		
6	Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir la hora de entrada de los trabajadores. 2. Definir la hora de salida de los trabajadores. 	Gerencia y coordinador	3
7	Procedimiento de montaje	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir los materiales necesarios para la realización del montaje y temática del evento. 2. Realizar la respectiva limpieza del área. 3. Armar las carpas en el lugar establecido (empezar armando las estructuras metálicas para que luego colocar el sobre techo y paredes de la misma. 4. Realizar las debidas instalaciones eléctricas de luces e iluminación. 5. Se coloca el césped artificial en el piso. 6. Colocación de la pista y escenario. 7. Colocar el respectivo cortinaje de acorde a la temática del evento. 8. Colocar las estructuras metálicas del soporte de mesa y su respectiva mantelería 	Coordinador y trabajadores	1 - 2

		<ol style="list-style-type: none"> 9. Colocar el tablero de mesa ya sea de cristal madera o plástico teniendo en cuenta la cantidad de invitados. 10. Colocar las sillas en ubicación de la mesa teniendo en cuenta la cantidad de invitados. 11. Colocar mantelería de mesas y silla de acorde a la temática. 12. Colocar sobre la base la respectiva mesa, cristalería y cubiertos que serán usados al momento de servir los alimentos. 13. Decorar la mesa de centro o principal de acorde a la temática establecida. 14. Colocar demás decoraciones según sea el requerimiento del cliente y de acuerdo a la temática. 15. Colocar los arreglos florales en los lugares establecidos. 		
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe supervisar las instalaciones del evento, la decoración, los equipos audiovisuales y el catering. 2. Culminar con algún pendiente que se haya dejado el día anterior. 3. El personal debe estar debidamente 	<p>Cliente, gerencia,</p>	

8	Dia del evento	<p>uniformado, según sean las políticas de la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El personal debe distribuirse de manera adecuada para que se cumpla el protocolo según esté programado. 5. Empezar a dar la bienvenida a los invitados a la hora acordada. 6. Estar a disposición de los invitados para cubrir cualquier necesidad que pueda surgir en el momento. 7. El coordinador debe estar atento a que el protocolo se esté llevando con normalidad y satisfacción del cliente. 8. La música, entretenimiento, programa y servicio de bar deben estar debidamente programados a las necesidades requeridas y hora especificada según lo indique el protocolo a seguir. 9. El personal deberá realizar la respectiva limpieza de las vajillas a utilizar en los alimentos que se servirán. 10. Coordinar con el equipo de catering y personal de servicio para que la comida 	coordinador del evento y trabajadores	1
---	----------------	---	---------------------------------------	---

		<p>se sirva a la hora acordada.</p> <p>11. El personal de servicio esperará la orden del coordinador para empezar a servir los alimentos en los tiempos establecidos.</p> <p>12. Una vez servido los alimentos, el personal de servicio debe encargarse de recoger las vajillas y ubicarlas en el lugar correspondiente.</p> <p>13. Las vajillas y demás utensilios deben quedar limpios y ubicados en su lugar de origen.</p> <p>14. Tener una comunicación constante entre los equipos responsables del evento para resolver inconvenientes que se presenten en el momento.</p>		
9	Experiencia de los invitados	<p>1. Los invitados deben ser recibidos de manera cordial, amigable y con una calurosa bienvenida.</p> <p>2. Proporcionarles las opciones de entretenimiento que se hayan programado.</p> <p>3. Se debe supervisar la fluidez del evento para tener la certeza de que todo transcurra como se lo ha planificado.</p>	<p>Cliente, asistencia gerencial, coordinador del evento y trabajadores</p>	1

10	Post - evento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agradecer al cliente y sus invitados por su elección. 2. Realizar un análisis interno de cómo se llevó el evento para de esta manera identificar los puntos fuertes y las áreas en las que se debe aplicar una mejora. 3. Tener en cuenta los comentarios y sugerencias de los invitados recibidos para verificar si se cumple o no con las perspectivas externas. 4. Se debe documentar por escrito lo aprendido en el evento realizado para poder aplicarlo en futuros eventos y de la misma manera se pueda aplicar las respectivas mejoras en el proceso. 5. Retirar el montaje del evento realizado. 6. Se debe retirar los decorativos y ubicarlos en su lugar. 7. Se retira el cortinaje 8. Seguidamente se retiran las sillas, mesas, pista de baile y entretenimiento. 9. Se procede a enrollar y retirar el césped artificial y ubicarlo en su lugar. 10. Se desarman las estructuras metálicas y se 	Gerencia, asistente de gerencia y trabajadores en general.	2
----	---------------	--	--	---

		<p>procede a retirar las carpas y las instalaciones eléctricas.</p> <p>11. Las estructuras metálicas deben quedar guardadas en el lugar correspondiente, al igual que las carpas deben ser dobladas y ubicadas en su lugar.</p> <p>12. Cada uno de los materiales utilizados deben ser contados meticulosamente y entregados a bodega donde se los resguarda de cualquier posible daño</p>		
--	--	--	--	--

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda



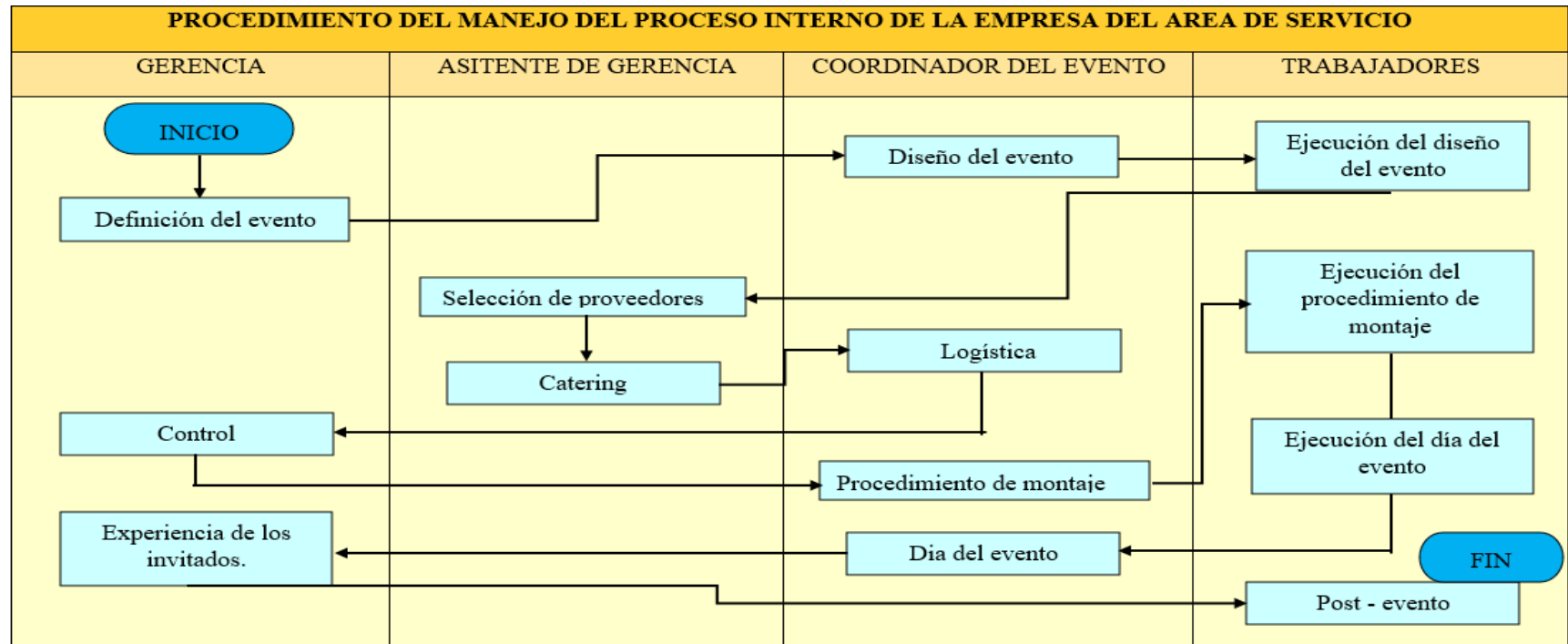


	Documento:	Procedimiento	Código:	
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023
	Emisión:	15/08/2023	Página:	10 de 29
	REALIZACION DE UN EVENTO			
				

Figura 9
Diagrama de flujo.



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda.

	Documento:	Procedimiento	Código:	
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023
	Emisión:	15/08/2023	Página:	11 de 29
REALIZACION DE UN EVENTO				
				

Cuadro 6

Indicadores de gestión del procedimiento.

No	Indicador	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Frecuencia
1	Logística del evento	Actividades del evento desarrolladas / actividades planificadas.	Unidades	Control por evento
2	Control	Tiempo de mano de obra de los trabajadores / tiempo programado.	Tiempo	Control por evento
3	Día del evento	Actividades desarrolladas en tiempo previsto / tiempo programado.	Tiempo	Control por evento

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Cuadro 7

Responsabilidades del procedimiento.

No	Responsable del Seguimiento	Responsable de ejecución	Responsable del manejo de los documentos
1	Gerente	Gerente	Secretaria

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda



Cuadro 8

Control e historial de cambios.

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Emisión	14/08/2023

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

ENCABEZADO DEL FORMATO DE LA PROPUESTA.

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	12 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Cuadro 9

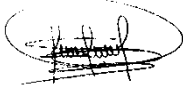


Niveles de responsabilidad.

	CHEF DE CUISINE, CATERING & EVENTOS
	LA QUINTA EVENTOS
Ing. Jonny Patín Ninabanda.	
Gerente Propietario	



Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

Cuadro 10

Niveles de responsabilidad

Detalle	Cargo	Nombre	Firma	Fecha
ELABORADO	Autora	Paola Karolina Ninabanda A.		26/01/2024
REVISADO	Secretaria	Sra. Ruth Guamán		05/02/2024
APROBADO	Gerente Propietario	Ing. Jonny Patín Ninabanda.		05/02/2024

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	13 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Cuadro 11

Cuadro de descripción para la recepción y capacitación del personal de trabajo de la empresa

Objetivo:	Seleccionar al personal idóneo para ocupar las vacantes requeridas en la empresa y de la misma manera capacitarlos continuamente.
Alcance:	El presente proceso será aplicado en el área de talento humano, misma que requiere las mejoras para que de esta manera su personal tenga el conocimiento necesario de sus actividades.
Responsable:	La responsabilidad de la aplicación de este procedimiento corresponde a gerencia.

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda

No	Actividades	Descripción	Responsable	Tiempo (días)
1	Identificar la necesidad de contratar personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. En primera instancia debemos evaluar la demanda actual y futura del personal que se requiere según la capacidad y eventos programados. 2. Preliminarmente se deben determinar las habilidades y características necesarias para el puesto de trabajo. 	Gerente y secretaria	2

2	Crear el perfil de personal a seleccionar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se deben definir habilidades y destrezas exactas requeridas para el trabajo. 2. También es necesario especificar requisitos como experiencia previa, nivel educativo, entre otros (en caso de ser necesario). 	Gerente	1
3	Publicar la oferta de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda utilizar plataformas de reclutamiento tales como son: redes sociales, sitios web especializados, o anuncios locales. 2. Incluir detalles sobre el trabajo, requisitos y proceso de aplicación para que de esta manera los postulantes tengan claro cuál es el perfil que se necesita. 	Secretaria.	1
4	Seleccionar a los candidatos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario revisar los currículums y realizar entrevistas para evaluar habilidades, actitud y experiencia de los postulantes. 2. Realizar las respectivas pruebas, de preferencias deben ser prácticas para evaluar las habilidades 	Gerente, secretaria y coordinador	3

		específicas necesarias para el trabajo.		
5	Entrevistas finales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe realizar las respectivas entrevistas finales con los candidatos que cumplen con los requisitos previos. 2. Verificar si las referencias laborales son reales para de esta manera poder obtener información adicional sobre la experiencia y desempeño previo del candidato. 	Gerente y secretaria	1
6	Información específica acerca del empleo ofertado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar a los postulantes una oferta clara detallando los siguientes datos: salario, horarios, beneficios y responsabilidades laborales. 2. Tener la seguridad de que el candidato acepte, este de acuerdo y comprenda los términos dictaminados. 	Gerente y secretaria	1
7	Orientación y Documentación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario proporcionar una orientación e información detallada sobre las políticas, los procedimientos operativos y 	Secretaria	1

		<p>logísticos de la empresa.</p> <p>2. Se debe recopilar la documentación e información necesaria de los postulantes, como récords policiales, de empleo y personales.</p>		
8	Capacitación Inicial	<p>1. Es necesario impartir una capacitación inicial que incluya protocolos de servicio, manejo de bandejas, procedimientos de pedidos, etc. Y todo lo que incluye con referente al cargo laboral.</p> <p>2. También se deben incluir capacitaciones prácticas en situaciones simuladas o en eventos de menor número de usuarios.</p>	Secretarias y coordinador	3
9	Capacitación Continua	<p>1. Es necesario ofrecer sesiones de capacitaciones periódicas para la mejora continua de habilidades y abordar también las áreas de mejora.</p> <p>2. Se debe mantener al personal informado sobre las actualizaciones o reformas en los menús, procedimientos y</p>	Gerente y secretaria	Tiempo periódico

		estándares de servicio.		
10	Evaluación del Desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral para de esta manera poder identificar las áreas que necesiten mejora y también poder reconocer logros de desempeño a los trabajadores. 2. Se debe brindar retroalimentación constructiva y de la misma manera establecer metas de desarrollo personal. 	Gerente y secretaria	Tiempo periódico
11	Mejora Continua	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario fomentar un ambiente en donde los meseros se sientan cómodos y familiarizados cumpliendo con su trabajo. 2. Se debe utilizar la retroalimentación para de esta manera poder ajustar los procedimientos y de esta manera lograr mejorar la calidad del servicio. 	Gerente y coordinador	Tiempo periódico

Nota. Elaborado por: Paola Ninabanda



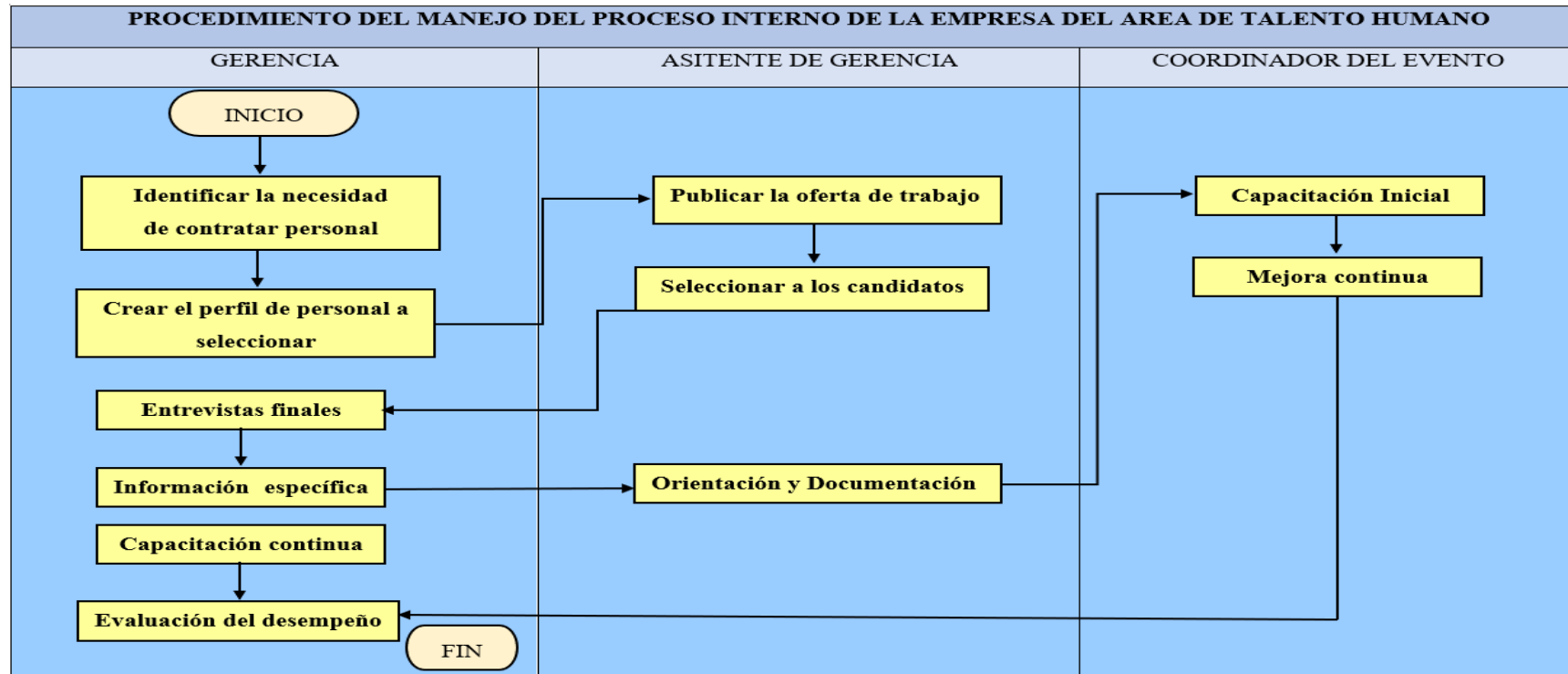


	Documento:	Procedimiento	Código:	
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023
	Emisión:	15/08/2023	Página:2	19 de 29
REALIZACION DE UN EVENTO				
				

Figura 10
Diagrama de flujo del área de talento humano



Nota. Elaborado por Paola Ninabanda

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	20 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Cuadro 12

Indicadores de gestión del procedimiento.

No	Indicador	Objetividad	Unidad de Medida	Frecuencia
1	Logística de talento humano	Requisitos requeridos para la selección del personal y actividades que se realizarán para la capacitación del personal seleccionado	Tiempo	Control por planificación
2	Control	Tiempo que se tomara en las entrevistas de trabajo y tiempo en el que se desarrollaran las capacitaciones al personal de trabajo.	Tiempo	Control por planificación
3	Día de la ejecución de la planificación	Que se hayan desarrollado las actividades de acuerdo a lo planificado, tanto para la selección del personal como para la realización de las respectivas capacitaciones.	Tiempo	Control por actividad



Nota. Elaborado por Paola Ninabanda

Cuadro 13

Responsabilidades del procedimiento.

No	Responsable del Seguimiento	Responsable de ejecución	Responsable del manejo de los documentos
1	Gerente	Gerente	Secretaria

Nota. Elaborado por Paola Ninabanda


	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	281 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Cuadro 14

Control e historial de cambios.

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Emisión	20/02/2024

Nota. Elaborado por Paola Ninabanda

	Documento:	Procedimiento	Código:	
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023
	Emisión:	15/08/2023	Página:	22 de 29
REALIZACION DE UN EVENTO				




Anexos de la propuesta

Anexo de la propuesta 1

Evento de aniversario de bodas.



Nota: autor, La Quinta Eventos.

	Documento:	Procedimiento	Código:	
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023
	Emisión:	15/08/2023	Página:	23 de 29
REALIZACION DE UN EVENTO				





Anexo de la propuesta 2

Evento de baby shower.



Nota: autor, La Quinta Eventos.



	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	24 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Anexo de la propuesta 3

Evento de bautizo.



Nota: autor, La Quinta Eventos.



	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	25 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Anexo de la propuesta 4

Evento de cumpleaños, quinceañera.





Nota: autor, La Quinta Eventos.

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	26 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Anexo de la propuesta 5
Evento de graduación.



Nota: autor, La Quinta Eventos.



	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	27 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Anexo de la propuesta 6

Evento de matrimonio.



Nota: autor, La Quinta Eventos.



	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	28 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Anexo de la propuesta 7

Evento de misa de honras.



Nota: autor, La Quinta Eventos.

	Documento:	Procedimiento	Código:		
	Proceso:	Elaboración de un evento	Revisión:	15/08/2023	
	Emisión:	15/08/2023	Página:	29 de 29	
REALIZACION DE UN EVENTO					

Anexo de la propuesta 8
Evento religioso.



Nota: autor, La Quinta Eventos.

CONCLUSIONES

- Como conclusión tenemos que la empresa La Quinta Eventos no cuenta actualmente con una gestión por procesos que se adecúe a las necesidades internas de la empresa.
- Si la empresa implementara una gestión por procesos, sus actividades laborales serían más fáciles de realizar logrando de esta manera reducir tiempo, costos y estrés laboral para sus trabajadores.
- Si la empresa implementa la propuesta realizada esta tendría un cambio significativo y positivo ya que una gestión por procesos es de gran utilidad para las empresas en general.
- La investigación realizada en este proyecto abarca una posible solución para la empresa en la que se ha realizado la investigación ya que todo trabajo investigativo nos deja una problemática resuelta.

RECOMENDACIONES

- La empresa La Quinta Eventos debe aplicar lo más pronto posible una solución que les ayude a revertir las falencias que existen dentro de la misma a través de una gestión por procesos.
- Que la empresa aplique dentro de su administración la implementación de la gestión por procesos ya que a través de ello puede lograr un mejor desempeño laboral en sus trabajadores.
- Que la empresa aplique la gestión por procesos que se ha propuesto en este proyecto ya que esta propuesta está adaptada a las necesidades de la empresa.
- Que la investigación realizada sea implementada en la empresa para el conocimiento y mejora de las personas involucradas en el mismo.

BIBLIOGRAFÍA

Alberto Medina León, D. N.-N. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*.

Arche, G. A. (2022). “INFLUENCIA DE LA GESTION POR PROCESOS EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE DE UNA EMPRESA DEL SECTOR DE SERVICIOS ALIMENTARIOS”. Trujillo.

Egas, M. d. (2018). MODELO DE CONTROL DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y OPERATIVOS DE UNA EMPRESA PÚBLICA. Ambato.

Llumiquinga, B. A. (2019). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA INVENTARIOS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS. Quito.

Sánchez, G. d. (2019). BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS. Mexico.

TURISMO, M. D. (2018). REGLAMENTO TURISTICO DE EVENTOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS. Quito.

Vargas, A. A. (2021). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA IMPRESIÓN. Ambato.

Veloz, F. M. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Quito.

Wikipedia, P. (2023). *Guia Turistica*.

Zaldumbide, O. (2019). METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS, UN ENFOQUE PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Sangolqui: Ecuador.

Collat Elizalde, W. N., Granda Burgos, I. L., & Ponce Vélez, M. M. (2010). *Sistema de automatización para empresas organizadoras de eventos*. Quito.

Rodriguez Ibañez, O. H. (2022). *Gestión por procesos para mejorar la productividad en el montaje de estructuras en una empresa de Eventos Sociales, San Martin de Porras-2022*. Lima.

Santos, K. E. (2017). *Modelo de gestión de procesos para la estandarización de eventos culturales en la dirección cultural del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal Riobamba*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo,2017.

ANEXOS

Anexo general 1 Cronograma (Gantt)

Actividades	Mes	Sep. - Oct			Nov - Dic			Ene				Feb - Mar			Abr	May-Jun	
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Preinscripción con denuncia de tema tentativo																	
Entrega Solicitud de carta de aceptación de la empresa																	
Actualización de Documentos																	
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director																	
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.																	
Corrección de nuevo tema y elaboración de estructura anteproyecto																	
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos																	
Corrección de elementos del anteproyecto																	
Presentación del Anteproyecto.																	
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos																	
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones																	
Corrección de observaciones de proyecto final																	
Emisión de certificado de cumplimiento de 70% por parte de director y pares académicos																	
Emisión de certificados de validación y certificado de Turnitin para la defensa con firmas de director y pares académicos																	
Entrega de proyecto con las certificaciones para la defensa																	
Culminación del proyecto con el certificado de validación																	
Recepción del proyecto con la certificación para su posterior defensa																	
Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular																	
Defensa del trabajo de Integración Curricular																	
Entrega de proyecto de investigación de empastado y en CD																	

Nota. Elaborado por Paola Ninabanda

Anexo general 2

Presupuesto Ejecutado

Materiales	Unidades	Valor unitario	Total
Anillado	5	1.50	7,50
Empastado	2	25	50,00
Servicio de software y hardware.	5 mese	20	100,00
Transporte y salida al campo de investigación.	5 mese	10	50,00
Copias e impresiones.	1000	0.05	50
Gastos varios.		50	50
TOTAL			\$307.50

Nota: en este cuadro se da a conocer el presupuesto que se usará para llevar a cabo la elaboración del proyecto.

Anexo general 3

Instrumentos de recopilación de datos.

Guion entrevista.

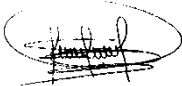
- 1) ¿Cuál es su nombre?
- 2) ¿Cuál es su tiempo de servicio dentro de la empresa?
- 3) ¿La empresa ha definido sus actividades a realizar en su puesto de trabajo?
- 4) ¿Conoce usted sobre la gestión por procesos y el manual de procesos?
- 5) ¿Usted considera que dentro de la empresa se tiene una gestión por procesos?
- 6) ¿Cree usted que la identificación de procesos es importante a la hora de ejecutar las órdenes y acciones del trabajo a realizar?
- 7) ¿Cuál cree usted que sería el principal problema de que la empresa no cuente con un sistema de gestión por procesos?
- 8) ¿En qué aspectos cree usted que la gestión por procesos mejoraría significativamente la productividad de la empresa?
- 9) ¿Cree usted que la falta de la gestión por procesos sea la causa de cometer errores al momento de prestar el servicio?
- 10) ¿Cree usted que la empresa es productiva?
- 11) ¿Qué acciones cree usted que se deban tomar para mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa?
- 12) ¿Cree usted que la empresa debería brindar capacitación sobre los procesos que se deben realizar dentro de su área de trabajo?
- 13) ¿En algún momento usted omitió o incremento alguna actividad para poder desempeñar su trabajo de mejor manera?
- 14) ¿De las 3 áreas (administrativa, catering y servicio) de la empresa La Quinta Eventos, en qué área cree usted que es más necesaria la implementación de la gestión por procesos?

Anexo general 4

Ficha de observación.

Fecha:	18 de noviembre del 2023.	
Observador:	Paola Karolina Ninabanda A.	
Lugar de observación:	Empresa La Quinta Eventos	
Objetivo de la observación directa:	Conocer de cerca cada una de las actividades que se realizan en el lugar de trabajo, para de esta manera aplicar la gestión por procesos que se alineé a las necesidades de la empresa.	
Participantes:	Gerente propietario, trabajadores en general y observador.	
Roles:	Jefe, trabajador y observador.	
Procedimiento:	Se observará y analizará cada uno de los procedimientos que se realicen dentro de la hora laboral en la organización del evento a realizar	
	SI	NO
¿tienen coordinación exacta de las actividades a realizar?		X
¿cuentan con planificación anticipada de las actividades que realizaran?		X
¿sus actividades se desarrollan de manera empírica?	X	
¿cuentan con los recursos necesarios para desarrollar cada una de sus actividades?	X	
¿existe comunicación interna a la hora de laborar?		X

¿existe un control riguroso del trabajo realizado por parte de los trabajadores?		X
¿tienen conocimiento de que deben cumplir las expectativas del cliente?	X	
¿realizan cambios continuos en su trabajo por falta de una gestión de procesos?	X	
¿cuentan con un seguimiento rotativo en la realización de sus actividades para evitar errores?		X
¿su lugar de trabajo puede ser cambiante o improvisado debido a la falta de gestión?	X	
¿los trabajadores realizan su trabajo a través de procesos automatizados		X
¿el coordinador cuenta con la capacidad de realizar la ejecución del trabajo sin recibir órdenes del gerente o secretaria?		X
¿reciben capacitación y charlas motivacionales antes de empezar sus labores?		X
¿existe una mejora continua en la realización de sus actividades?		X
Interpretación general:	En la observación realizada nos podemos dar cuenta que para los trabajadores de la empresa les es muy necesario la aplicación de una gestión de procesos para de esta manera reducir las falencias y errores que se cometen dentro de la ejecución del trabajo.	

<p>Conclusión:</p>	<p>Mediante la observación realizada se ha llegado a la conclusión de que, los trabajadores emplean muchas horas de trabajo ya que existen muchos contratiempos a la hora de la ejecución del mismo, ya que no existe un orden cronológico del trabajo que deben realizar.</p>
<p>Recomendación:</p>	<p>Se recomienda a la empresa la aplicación de una gestión por procesos que se adecue a sus necesidades y que ayude a mermar los errores ya existentes dentro del campo laboral.</p>
<p>Firma del observador:</p>	

Anexo general 5

Carta de aceptación de la empresa donde se desarrolló el trabajo de investigación.



Guaranda, 18 de MAYO 2023

Ing. Gina Alarcón.

**COORDINADORA DE TITULACIÓN E INTEGRACIÓN CURRICULAR.
DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR.**
Presente:

De mi consideración.

Por medio de la presente permítame extenderle mis deseos de éxitos y laureles en las funciones desempeñadas por usted.

Así como también tengo el agrado de poner en su conocimiento que la Srta. **PAOLA KAROLINA NINABANDA AGUALONGO** con cedula de identidad **1207053149**, alumna del octavo ciclo de la carrera de Administración de Empresas ha sido admitida para realizar su proyecto **de integración curricular** en nuestra Empresa **Chef de Cuisine Catering & Eventos**, especificando que realizara su proyecto de integración curricular en **La Quinta Eventos** misma que es parte de nuestra empresa ya mencionada.

Por la atención brindada al presente, reitero mis más sinceros agradecimientos.

Cordialmente,

Ing. Jhonny Patin N M.B.A. Cel 0988327616
GERENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

LOCAL 1: Guaranda Av. Mons. Cándido Rada y 23 de Abril, Cdia Bellavista
Teléfono: 032/ 980125 – Celular: 0988327616

LOCAL 2: San Miguel Junto a la Escuela de Policía
Celular: 0985643098 Contacto e-mail: cuisineguaranda@gmail.com

AV. CANDIDO RADA Y 23 DE ABRIL
CIUDADELA BELLAVISTA | GUARANDA
0988327616 | 032 980125

Anexo general 6

Certificado del Turnitin.



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. EDDY STALIN ALVARADO PACHECO EN CALIDAD DE
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023**” presentado por la señorita PAOLA KAROLINA NINABANDA AGUALONGO estudiante de la carrera de **Administración de Empresas** pasó por el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin reflejando un **porcentaje de similitud del 10%** como se puede evidenciar en el documento adjunto

Guaranda, 15 de abril del 2024

Atentamente



ING. Eddy Stalin Alvarado Pacheco

Director.

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo general 7

Captura del Turnitin.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LA QUINTA EVENTOS, DE	Paola Ninabanda

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
17599 Words	99747 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
114 Pages	1.6MB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 1, 2024 5:57 PM GMT-5	Apr 1, 2024 9:26 PM GMT-5


- 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

• 10% Base de datos de Internet	• 0% Base de datos de publicaciones
• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Crossref
• 5% Base de datos de trabajos entregados	

- Excluir del Reporte de Similitud

• Material citado	• Material citado
• Coincidencia baja (menos de 30 palabras)	• Bloques de texto excluidos manualmente



Anexo general 8

Link de la biblioteca.