



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**MANUAL DE PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES
PESADO GANADERA “JOYASACHAS S.A.”**

Componente práctico examen complejo previo a la obtención del Título de Ingeniera Administración de Empresas.

Autor(a)

Thalía Nohelly Campoverde Pedrera

Tutor(a)

Ing. Tatiana Rodríguez Ruíz, MDO

AMBATO – ECUADOR

2020

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Thalía Nohelly Campoverde Pedrera, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Manual de procesos para la compañía de transportes pesado ganadera Joyasachas S.A.”, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de La Joya de los Sachas a los 29 días del mes de Octubre. De 2020, firmo conforme:

Autor: Thalía Nohelly Campoverde Pedrera.



Firma:

Número de Cédula: 2100456009

Dirección: Orellana, La Joya de los Sachas, Sacha, Barrio 5 de Agosto.

Correo Electrónico: thaliacampito@gmail.com

Teléfono: 0992441419.

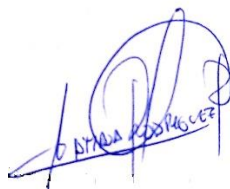
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MANUAL DE PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADO GANADERA JOYASACHAS S.A.” presentado por Thalía Nohelly Campoverde Pedrera, para optar por el Título Ingeniera en Administración de Empresas,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 29 de octubre del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'TATIANA RODRIGUEZ', with a stylized flourish above it.

Ing. Tatiana Rodríguez Ruíz Mg.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 29 de octubre del 2020



Thalía Nohelly Campoverde Pedrera

CI: 210045600-9

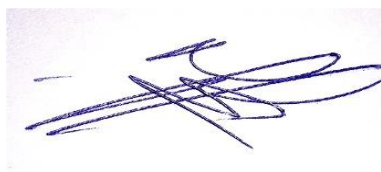
APROBACIÓN EXAMINADORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “Manual de procesos para la compañía de transportes pesado ganadera Joyasachas S.A.”, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 29 de octubre de 2020

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'V' and 'H' that are interconnected.

Dr. Voroshilov Hernández
EXAMINADOR

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, fluid strokes.

Ec. Tania Morales Molina
EXAMINADOR

DEDICATORIA

Mi proyecto dedico con todo mi cariño a mi madrecita Miriam Pedrera por su sacrificio y esfuerzo. A mis seres queridos por sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis metas quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento y alegrías a mi lado incentivándome y lograron que este sueño se haga realidad. Gracias a todos

.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme sabiduría y por brindarnos realizar este proyecto. Primero ya que sin la bendición y su gran amor todo hubiera sido una decepción, también para mi tutora Ing. Rodríguez Ruiz Tatiana que gracias a su conocimiento Y ayuda pude concluir con éxito, a mi mama por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida mal y todo este bien esmerado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1.1 Problema	3
1.1.2 Contextualización	3
1.1.3 Análisis Crítico	5
1.1.4 Justificación	7
1.2 Objetivos.....	8
1.2.1 Objetivo General.	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO II.....	9
2.1 PROPUESTA	9
2.1.1 Objetivos de la propuesta.....	9
2.1.1.2 Objetivo General de la propuesta.....	9
2.1.1.3 Objetivos Específicos de la propuesta	9
2.1.1.4 Situación de la empresa actual y propuesta	10
2.1.1.5 Análisis de la cadena de Valor.....	11
2.1.1.5.1 Análisis de la Cadena de Valor.....	12
2.2.1 MODELO GRÁFICO.....	14
Contenido.....	13
Estructura Orgánica	13
Objetivos.....	14
Alcance	15
Responsables.....	15
Políticas.....	15
Glosario de Términos	17
Procesos	18
Simbología del Diagramas de Flujos:.....	29
2.2.2. MODELO VERBAL.....	35
2.2.3. MODELO MATEMÁTICO	37

CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES	38
Bibliografía.....	39
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Árbol de Problemas	6
Gráfico No. 2 Matriz de Procesos	10
Gráfico No. 2.1 Status anterior vs Status actual.....	10
Gráfico No. 2.2 Cadena de Valor	11
Gráfico No. 3 Modelo Gráfico	14
Gráfico No 4 Organigrama.....	13
Gráfico No. 5 Catalogo para el levantamiento de procesos de operativos	18
Gráfico No. 6 Ficha de Procesos Operativos:	19
Gráfico No. 7 Interrelación de los procesos operativos	19
Gráfico No. 8 Subproceso de Atención a Clientes	20
Gráfico No. 9 Interrelación del Proceso de Atención a Clientes.....	20
Gráfico No. 10 Matriz documentación subproceso Atención a Clientes	21
Gráfico No. 11. Subproceso de Ordenes de Servicio	23
Gráfico No. 12 Interrelación del subproceso de Ordenes de Servicio:	23
Gráfico No. 13 Matriz documentación subproceso Ordenes de Servicio:	24
Gráfico No. 14 Subproceso de Servicio de Transporte	25
Gráfico No. 15 Interrelación del subproceso de Ordenes de Servicio	25
Gráfico No. 16 Matriz documentación subproceso Servicio Transporte	26
Gráfico No. 17 Subproceso de Servicio Postventa.....	27
Gráfico No. 18 Interrelación del subproceso de Servicio Postventa	27
Gráfico No. 19. Matriz documentación subproceso Servicio Postventa.....	28
Gráfico No. 20 Diagramas de Flujo subproceso Atención a Clientes.....	30

Gráfico No. 21 Diagramas de Flujo Subproceso Ordenes de Servicio	31
Gráfico No. 22 Diagramas de Flujo Subproceso Servicio de Transporte	32
Gráfico No. 23 Diagramas de Flujo Subproceso Servicio Postventa.....	33
Gráfico No. 24 Cronograma de implementación.	37

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: "Manual de procesos para la compañía de transportes pesado ganadera Joyasachas S. A."

AUTOR: Thalía Nohelly Campoverde Pedrera

TUTOR: Ing. Tatiana Rodríguez Ruíz, MDO

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se realiza para la Compañía de Transportes Pesado Ganadera Joyasachas S.A., responde a la implementación de un Manual de Procesos, para los procesos operativos de la empresa. La inexistencia de un manual de procesos ha motivado que existan problemas en las áreas operativas cuyo resultado se refleja en la atención a los clientes y el deterioro del buen nombre de la empresa y la consiguiente pérdida de ingresos. Este trabajo de investigación está encaminado a resolver de manera práctica los problemas encontrados en la empresa, basándose en un enfoque sobre los procesos operativos. El objetivo principal es la elaboración e implementación del Manual de Procesos para la compañía, para lo cual se realizó el levantamiento de los procesos bajo la metodología descriptiva, partiendo de un mapa general de procesos, para luego determinar, documentar los procesos operativos y plasmarlos en un manual. El manual de procesos es una herramienta que sirve de guía y de control para la gerencia, agiliza los procesos reduce y optimiza los recursos, cuyo enfoque además de los procesos operativos está en mejorar el servicio de transporte pesado cuyos resultados se estima en el incremento de los ingresos por la satisfacción de los clientes, además de recuperar el prestigio de la empresa. Como resultado de esta investigación se recomienda la implementación del manual, para lo cual se solicita la autorización de la Gerencia General y se determina el plazo de ocho semanas para la implementación.

DESCRIPTORES: herramientas, manual, operativos, procedimientos, procesos.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
THEME: “MANUAL DE PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTES PESADO GANADERA JOYASACHAS S.A.”

AUTHOR: Thalía Nohelly Campoverde Pedrera

TUTOR: Ing. Tatiana Rodríguez Ruiz, MDO

ABSTRACT

This research is carried out for the “Company from Transport heavy livestock Joyasachas S.A.”, responds to the implementation of a Process Manual, for the operational processes of the company. The absence of a process manual has led to problems in the operational areas whose result is reflected in the attention to customers and the deterioration of the good name of the company and the consequent loss of revenue. This research work is aimed at practically solving the problems encountered in the company, based on an approach to operational processes. The main objective is the elaboration and implementation of the Process Manual for the company, for which the lifting of the processes was carried out, starting from a general map of processes, and then determining, documenting the operational processes and plasma them in a manual. The process manual is a tool that serves as a guide and control for management, agility processes reduces and optimizes resources, whose focus in addition to operational processes is on improving the heavy transport service whose results will be the increase in revenue for customer satisfaction, in addition to regaining the prestige of the company. As a result of this investigation, implementation is crystallized for the request of authorization from the General Management and the eight-week period for the operation is determined

KEYWORDS: Tool, Manual, Operating, Process, Procedure



INTRODUCCIÓN

La Compañía de Transportes Pesado Ganadera Joyasachas S.A. es una empresa que se dedica a la prestación de servicios de transporte para el sector ganadero, maderero y petrolero del Cantón la Joya de los Sachas provincia de Orellana.

La empresa actualmente carece de una estructura organizacional adecuada y formal, esto da lugar a que en sus operaciones se produzcan, errores e inconvenientes con los clientes y con los empleados de la compañía. La falta de organización en los procesos operativos y una comunicación inadecuada entre las áreas de la compañía está minando el prestigio que la empresa ha adquirido durante estos años en el mercado, en consecuencia y a fin de mejorar los procesos productivos, se hace necesario ordenar aquellos procesos en las áreas operativas de la prestación de los servicios, es decir aquellos procesos que genera valor a la compañía.

Este trabajo está dirigido a implementar un manual de procesos para mejorar las operaciones de la empresa. Un manual de procesos es una herramienta administrativa la cual contiene los procesos de la empresa y constituyen una guía para realizar las actividades administrativas, operativas, gerenciales, etc., cuya aplicación permitirá el control y evaluación de las mismas, siempre con la finalidad de alcanzar los objetivos planificados por la gerencia.

La metodología empleada en esta investigación es aplicada, de carácter descriptivo (Kumar, 2011).

En el Primer Capítulo se hace referencia la situación de la problemática actual de la empresa, la cual es resultado de la inexistencia de un manual de procesos que regulen las actividades, especialmente aquellas que generan valor a la empresa.

En el Segundo Capítulo, consta la propuesta de esta investigación, la misma que plantea la solución los problemas de interrelación de los procesos y la mejora de la comunicación interdepartamental a través de la implementación del Manual

de Procesos para los procesos operativos, para lo cual se levantan los procesos en base de una entrevista con la gerente general, también se considera el mapa general de procesos como punto de partida para el análisis de los procesos operativos y su correspondiente estructuración, de igual manera se realiza el diagnostico situacional y se propone una estructura organizacional a fin de mejorar el funcionamiento de la empresa, finalmente se estructura el Manual de Procesos para su implementación.

CAPITULO I

1.1 Problema

Tema:

Implementar un Manual de procesos para la compañía de transportes pesado ganadera Joyasachas S.A.

1.1.2 Contextualización

Micro contextualización

La Compañía de Transporte Pesado Ganadera Joyasachas S.A., está localizada en la Ciudad de la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, está operando desde el año 2014, presta los servicios de transporte pesado para las áreas, ganadera, producción de madera y producción petrolera.

La compañía tiene 27 socios propietarios de vehículos de transporte pesado de diferentes capacidades de carga, que van desde las tres toneladas hasta las diecinueve toneladas, los socios constituyen los empleados operativos de la empresa y sus vehículos no son parte del activo fijo de la empresa, además conviene subrayar que cada uno cuenta con los permisos de operación concedidos por la Agencia Nacional de Transito de acuerdo a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y su reglamento, para realizar su trabajo a través de la Compañía. (Tránsito, 2019)

La actividad de la empresa es la provisión de servicios de transporte público por lo que se le considera como Operadora de Servicio de Transporte Público. La compañía tiene fuerte competencia en el sector de la Joya de los Sachas, dado que en el área existe un gran número de empresas que se dedican a prestar servicios similares, por consiguiente, es importante controlar los procesos que brindan la empresa de los elementos diferenciadores en el servicio y marcar la ventaja competitiva frente a la competencia.

Las empresas con el fin de mantenerse a través del tiempo, esto es alcanzar un grado de sostenibilidad adecuado, en el cual la empresa crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo el cual contribuye al bienestar, progreso y desarrollo de las generaciones presentes y futuras, se ve en necesidad de contar con las herramientas que evalúen su desempeño de sus procesos y de sus productos o servicios que se prestan a la comunidad, entre estas herramientas está el Manual de Procesos de la empresa. (Epstein, 2009)

En todas las empresas existen procesos, sin ellos no existe la actividad empresarial y en el Ecuador, un gran porcentaje de empresas especialmente las más grandes están enfocadas cada vez más a la gestión por procesos, ya que es una manera de ver el negocio en forma global y completa, además permite conocer aquellas actividades claves.

Los procesos en una empresa forman el Mapa General de Procesos, aquellos que parten desde las áreas de la dirección, y se los conoce como procesos estratégicos, ya que en ellos se planifican los objetivos y estrategias de la empresa, luego tenemos los procesos operativos, es decir aquellos procesos que tienen que ver directamente con la prestación del servicio al cliente y los que generan el valor a la empresa y motivo de esta investigación y por ultimo tenemos aquellos procesos de apoyo, son los que soportan la gestión de la operatividad de la empresa y son proveedores de recursos.

Manual de procesos: Concepto

“El manual de procesos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas” (Quelal, 2018).

Cada proceso que se desarrolla se caracteriza por varias actividades que realizan en él, como ejemplo esta la transformación de insumos en productos (bienes o servicios), los cuales tienen como destinatario final, tanto usuarios internos como externos, quienes serán los que determinarán si el resultado obtenido responde a sus necesidades y expectativas. Las empresas en la actualidad

están cambiando su filosofía de trabajo y sus actividades hacia la Gestión por Procesos con enfoque a la calidad ya que existe una clara relación entre la productividad y la calidad, entonces la productividad puede ser controlada bajo el enfoque de procesos. (Maseda, 2009)

Actualmente la Compañía de Transporte Pesado Ganadera Joyasachas S. A., no cuenta con un manual de procesos, que le permita direccionar adecuadamente las principales actividades operativas. También como consecuencia de la inexistencia de este documento, provoca desorientación en cuanto al orden de las actividades que deben desarrollarse en los procesos operativos y por lo que no se han determinado las responsabilidades para cada una de ellas, todo esto en su conjunto determina la incomunicación entre el personal.

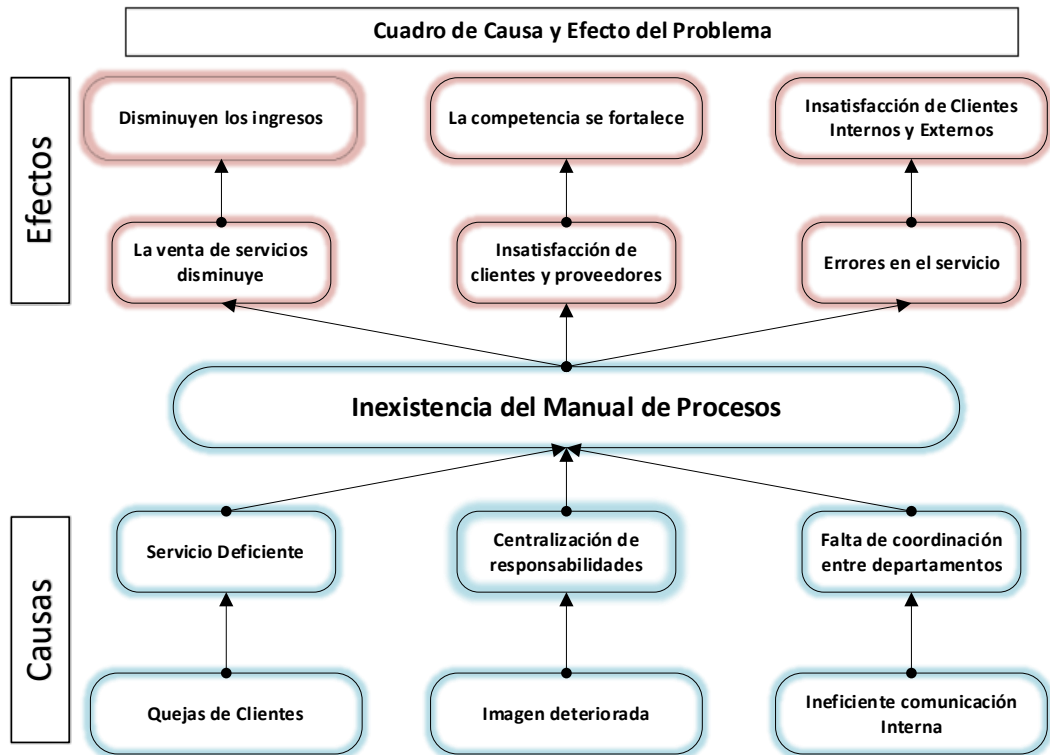
Por los inconvenientes encontrados es imperativo que se implemente el Manual de Procesos enfocado en aquellos procesos que general valor agregado al servicio de transporte.

1.1.3 Análisis Crítico

La problemática actual en la Compañía de Transporte Pesado Ganadero Joyasachas S. A., está en no poseer una guía de procesos para regular las actividades operacionales de la compañía, esta investigación esta está encaminada a la implementación de esta herramienta para la asistencia y control de la dirección.

Los procesos de la empresa no están ordenados, además porque no existe una estructura organizacional que permita determinar con precisión las funciones y responsabilidades en cada área, adicionalmente todas las responsabilidades de las áreas se direccionan solamente a la gerencia general lo que provoca saturación en la función, provocan los conflictos internos, además de no contar con un manual escrito complica aún más la operatividad de la compañía, con el claro deterioro de las relaciones con los proveedores, clientes, empleados etc., y lo más importante sobre los servicios prestados a los clientes.

Gráfico No 1 Árbol de Problemas



Elaboración: Thalía Campoverde

Como consecuencia de no existir un Manual de Procesos se generan los siguientes problemas

- **Quejas de los clientes:** Los clientes realizan quejas sobre el servicio y lo califican como ineficiente, ya que algunas ocasiones los choferes empleados son groseros y no colaboran con los descargues, esto provoca que el cliente no regrese y se pierdan ventas afectando a los ingresos de la empresa.
- **Imagen deteriorada:** La empresa se ha ganado ya un prestigio en el mercado, pero existe centralización en la toma de decisiones por parte de la gerencia, lo que no permite la rapidez en solucionar las quejas de clientes y el pago oportuno de proveedores, generando insatisfacción en forma general, lo que la compañía resulta fortalecida, por los clientes que se van.

- **Deficiente Comunicación Interna:** La comunicación interdepartamental se encuentra deteriorada y existe falta de coordinación entre departamentos lo que provoca errores en el servicio a los clientes tanto internos como externos y como resultado la insatisfacción de ellos.

Adicionalmente se han detectado los siguientes inconvenientes en los procesos internos administrativos:

Inadecuado manejo de documentación interna, las facturas de compras de insumos que no llegan a tiempo lo que ha provocado que el contador de la empresa no registre todas las compras, en los tiempos previstos por la ley y se generen errores contables y a postre tributarios.

No existe un control sobre las ordenes de los servicios solicitados por los clientes, tampoco existe una base de datos de clientes que permita identificar adecuadamente las ubicaciones de estos y debido a este problema se ha enviado carga y encomiendas a otros clientes, provocando el reclamo de los mismos.

La gerencia no ha delegado autoridad para acelerar los procesos en áreas operativas y ha provocado desabastecimiento de combustible e insumos, por consiguiente, existe insatisfacción del personal por la demora en las decisiones que se deben tomar en el día a día, debido a que el gerente ha ordenado su aprobación antes de cualquier acción.

1.1.4 Justificación

El presente trabajo esta direccionado a diseñar y elaborar el Manual de Procesos de la empresa, para mejorar los procesos en el servicio al cliente y reestablecer la imagen de la empresa y elevar sus ingresos en los próximos periodos.

El manual de procesos como herramienta administrativa sirve de apoyo a la gerencia a fin de agilizar las operaciones, por lo que se determina que los beneficiarios de este trabajo serán todos los stake holders de la compañía, brindando con énfasis en la satisfacción de los clientes.

Para realizar esta investigación se cuenta con el apoyo de la dirección de la empresa, la misma que ha facilitado la información correspondiente para inspeccionar las actividades cotidianas, los registros que mantiene la empresa para conocer su estatus legal, tributario y societario.

Se realizó una planificación de la investigación a fin de realizarla bajo un plan de trabajo que cuenta con los recursos económicos, tecnológicos, materiales y humanos que se exponen en el presupuesto.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Elaborar el Manual de Procesos para la Compañía de Transporte Pesado Ganadera Joyasachas S.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

Determinar el problema central que afecta a los procesos operativos de la compañía de transporte pesado Ganadero Joyasachas S.A.

Proponer un manual de procesos con la aplicación de un modelo operativo, gráfico, matemático y verbal.

Implementar el Manual de Procesos, en el lapso de ocho semanas, a partir de la revisión y la aprobación de la gerencia general.

CAPÍTULO II

2.1 PROPUESTA

Implementación de un Manual de procesos para la Compañía de transportes pesado Ganadera Joyasachas S.A., en la ciudad de la Joya de los Sachas Provincia de Orellana

2.1.1 Objetivos de la propuesta

2.1.1.2 Objetivo General de la propuesta

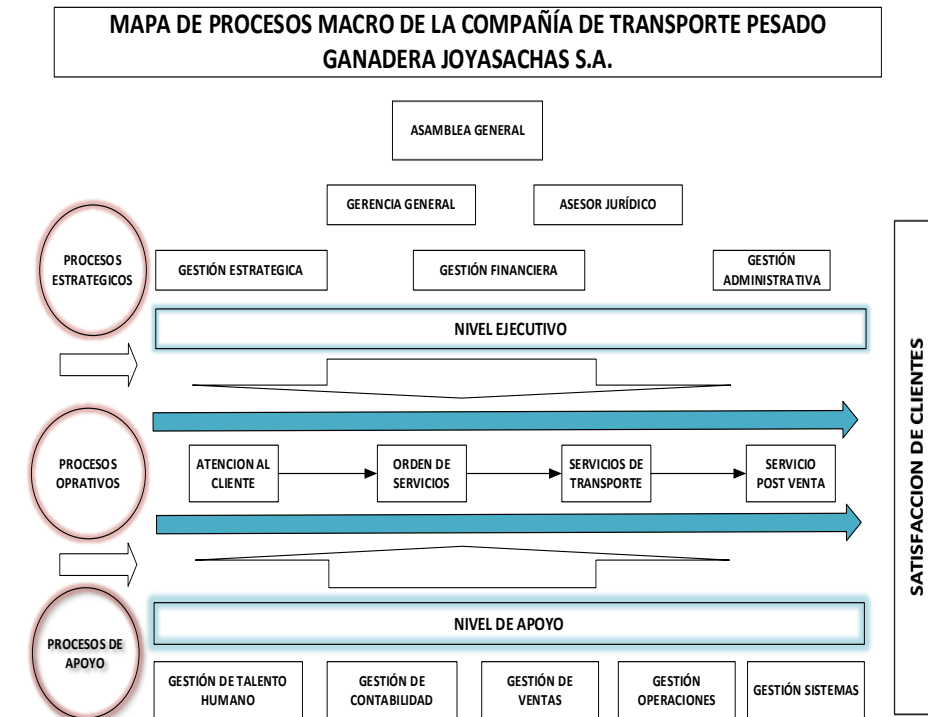
Elaborar e implementar un Manual de procesos para la Compañía de transportes pesado Ganadera Joyasachas, identificando los procesos que intervienen en la cadena de valor, para mejorar la operación diaria de la organización, colaborando al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2.1.1.3 Objetivos Específicos de la propuesta

Establecer políticas, responsables y funciones específicas, para una correcta aplicación de la gestión operativa de la Compañía Joyasachas S. A.

Diseñar un flujo de la información referente a los procesos operativos, para garantizar la correcta aplicación del manual de procesos propuesto.

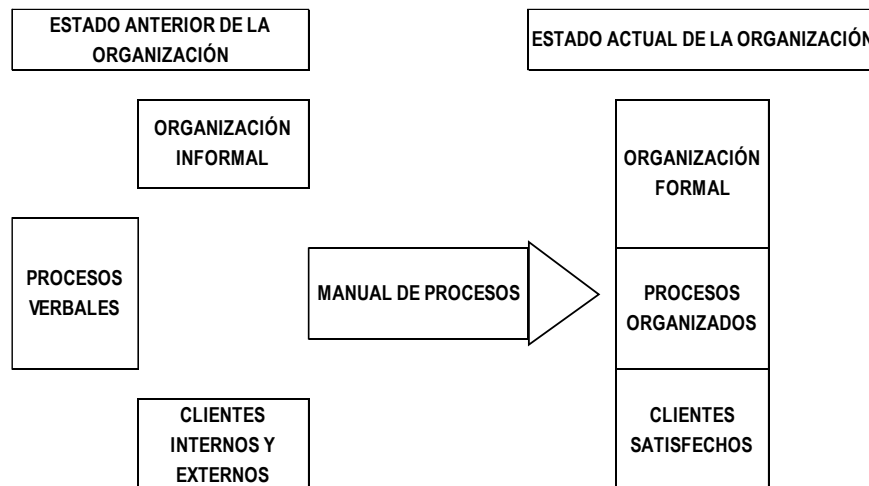
Gráfico No. 2 Matriz de Procesos



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

2.1.1.4 Situación de la empresa actual y propuesta

Gráfico No. 2.1 Status anterior vs Status actual



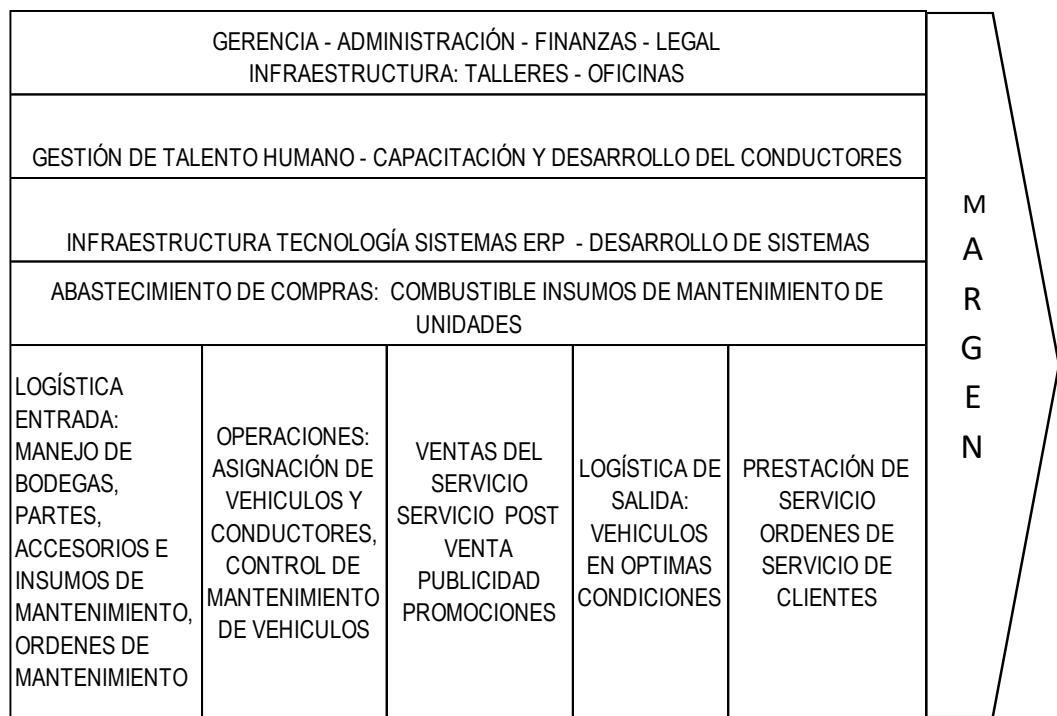
Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

El gráfico anterior, expone la situación de la empresa y la situación empresarial luego de la aplicación de la propuesta.

2.1.1.5 Análisis de la cadena de Valor

En la empresa la cadena de valor, representa un conjunto de actividades que se realizan para prestar el servicio, desde el diseño del servicio, la forma como se lleva este al mercado que está representado por los clientes, las actividades que se realizan para entregar y apoyar el servicio (Porter, 2009).

Gráfico No. 2.2 Cadena de Valor



Fuente: Coop. Joyasachas S.A. Elaborado por: Thalía Campoverde

2.1.1.5.1 Análisis de la Cadena de Valor

La Cadena de Valor está compuesta por las actividades primarias y actividades de soporte; las primeras se refieren a la creación del servicio, su promoción y venta, servicio posventa, y pueden también a su vez, es en estas actividades que se generan valor del servicio o margen, en la empresa distingue cinco actividades primarias:

- **La Logística interna:** Comprende de las actividades de mantenimiento de los vehículos antes de atender una Orden de Servicio de un cliente. Durante esta actividad, es necesario que bodega atienda los requisitos del taller, que consiste en proporcionar repuestos, accesorios e insumos para las unidades.
- **Operaciones:** Sus actividades son, coordinar los vehículos asignados para la atención a los clientes, coordinar tiempos, documentación de los conductores, seguros de vehículos, destinos y condiciones de vehículos antes de autorizar la salida.
- **Ventas:** Se encarga de promocionar y publicitar el servicio, así como controlar que los clientes sean atendidos adecuadamente, con eficiencia, oportunidad y buen trato al cliente.
- **La logística de salida:** Corresponde a poner a punto todas las actividades previas antes de iniciar el servicio, además de establecer rutas de viajes y controles de seguridad.
- **Servicio:** Son las actividades destinadas a crear el valor del servicio y es el trato directo con los clientes y usuarios.

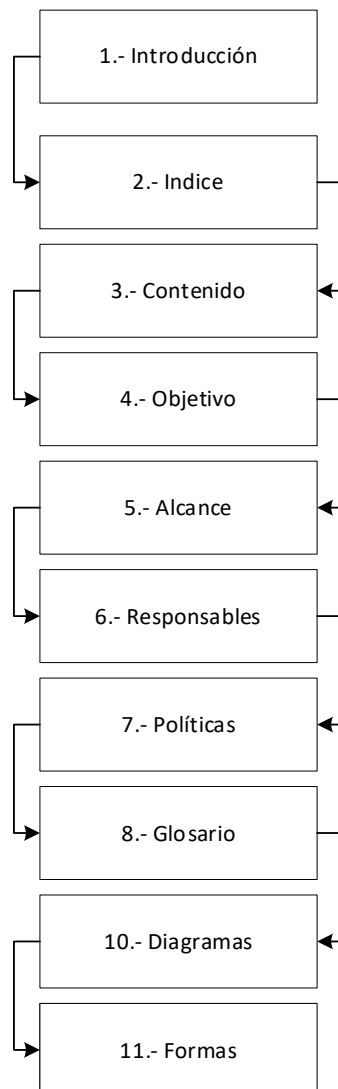
Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las actividades de soporte que son:

- **Abastecimientos o Compras:** Se refiere a la adquisición de repuestos, accesorios que se deben mantener en stock, para el mantenimiento de las unidades, una parte importante constituye la compra de combustibles que es controlada por la gerencia financiera.

- La infraestructura de tecnología: En este apartado se consideran los equipos tecnológicos, computadoras, impresoras, equipos de comunicación de radio, el sistema Era de gestión administrativa y financiero, así como el sistema de GPS para el control de la seguridad de los vehículos.
- Gestión de talento humano: Esta es una actividad de apoyo muy importante, que selecciona y provee de conductores capacitados para la prestación del servicio bajo los parámetros de calidad de la empresa, además proporciona la capacitación mensual en programas de seguridad vial y de conducción preventiva, así como talleres de mecánica y mantenimiento preventivo.
- En cuanto se refiere a la infraestructura de la empresa: Son dos partes la primera se compone de la infraestructura física; la empresa cuenta con oficinas en el centro de la ciudad de la Joya de los Sachas y la segunda se refiere a la gestión que realizan los departamentos de administración que controla los procesos de la empresa, finanzas que provee de los recursos para mantener las operaciones y de la gerencia general que se encarga de planificar y establecer las estrategias del negocio.

2.2.1 MODELO GRÁFICO

Gráfico No. 3 Modelo Gráfico



Elaborado por: Thalía Campoverde. Fuente: (Franklin, 2009) Pág. 248-254

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
Página: 1 de		



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GANADERA JOYASACHAS S.A.

MANUAL DE PROCESOS

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Introducción

La Compañía de Transporte Pesado Ganadera Joyasachas S.A., se encuentra ubicada en el Cantón la Joya de los Sachas en la Provincia de Orellana. La empresa fue fundada en el año 2014 y su actividad es la prestación de servicios de transporte con camiones y camionetas principalmente a productores agrícolas y ganaderos de la zona.

Indice

Introducción.....	12
Indice	12
Contenido	13
Estructura Orgánica.....	13
Objetivos	14
Alcance	15
Responsables	15
Políticas	15
Glosario de Términos	17
Procesos.....	18
Simbología de diagramas de Flujos.....	29

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
		Página: 1 de
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	

Contenido

El manual de procesos tiene como finalidad identificar y gestionar de manera sistemática los procesos de la compañía y las interrelaciones entre los mismos, asegurando la efectividad en la ejecución de los procesos internos.

Base Legal:

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial y su reglamento (LOTTTSV).

Ley de Compañías

Estructura Orgánica

Gráfico No 4 Organigrama



Elaborado por: Thalía Campoverde

Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Codificación:

- 1. Gerencia General
 - 1.0.1 Asesoría Jurídica
 - 1.0.2 Auditoría
- 2. Gerencia de Ventas
 - 2.0.1 Atención al Cliente
 - 2.0.2 Facturación
 - 2.0.3 Mercados
- 3. Gerencia de Operaciones Logística
 - 3.0.1 Compras
 - 3.0.2 Mantenimiento
 - 3.0.3 Talleres
- 4. Gerencia Administrativa
 - 4.0.1 Talento Humano
 - 4.0.2 Seguridad y Gestión Procesos
 - 4.0.3 Sistemas Informáticos
- 5. Gerencia Financiera
 - 5.0.1 Contabilidad
 - 5.0.2 Impuestos

Objetivos

Objetivo General:

El manual de procesos tiene como finalidad identificar y gestionar de manera sistemática los procesos operativos de la compañía y las interrelaciones entre los mismos, asegurando la efectividad en la ejecución de los procesos internos.

Objetivos Específicos:

- Satisfacer las necesidades de los clientes internos, mediante la respuesta oportuna a sus requerimientos.
- Establecer una planificación adecuada, que permite levantar y documentar los procesos identificados en el catálogo de procesos institucional.
- Levantar y documentar los procesos operativos identificados en el mapa de procesos.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

- Informar a los empleados y socios sobre los procesos operativos y poner a disposición los manuales de procesos aprobados, así como los formatos de sus registros.

Alcance

El Manual de Procesos, comprende el levantamiento y documentación de los procesos que generan valor a la Compañía de Transporte Pesado Ganadera Joyasachas S.A. estos procesos son: Atención al cliente, Ordenes de servicio, Servicio de Transporte y Servicio Post Venta.

Responsables

- Presidencia de la Compañía.
- Representes Legales.
- Gerencia General.
- El empleado responsable asignado por la gerencia o dirección.
- Gerentes de Ventas.
- Secretaria de Ventas.
- Gerente de Operaciones.
- Responsable de Mantenimiento.
- Responsable de Facturación.

Políticas

- Atención al Cliente: El personal de ventas que tiene el contacto con el cliente, siempre se identificará con su nombre y o apellido, proporcionará la información sobre tarifas, servicio y destinos que atiende la compañía

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

- Mantendrá siempre la cordialidad en la atención, en los reclamos de igual manera se manejarán bajo un entorno de cordialidad y empatía.
- Orden de Servicio: Representa el nexo entre el cliente y la compañía, todo servicio deberá remitirse al número que se asignará a través del sistema informático, todo reclamo, facturación o información del servicio llevará obligatoriamente este número.
- La prestación del servicio de transporte es la razón de la empresa, por lo cual es indispensable que los choferes muestren empatía y cordialidad durante la prestación del servicio, si un cliente se muestra inconforme se llevará cabo el servicio con el mayor profesionalismo.
- El servicio postventa, está destinado a mantener a los clientes, estará a cargo de la secretaria de ventas, quien será responsable de las encuestas de satisfacción al cliente y de informar sobre los beneficios adicionales a clientes recurrentes.
- Se levantará el acta para cada reunión de gestión de procesos
- El responsable asignado por la gerencia, para el levantamiento de los procesos obligatoriamente deben mantener un expediente físico y digital actualizado, de toda la documentación obligatoria que se genera como resultado de la gestión de proceso.
- El Manual de procesos y/o procedimientos a ser aprobados, son remitidos al área respectiva dueña del proceso, para su revisión y la firma de aprobación de dicho manual.
- La socialización de los procesos se realizará con el responsable asignado por la dirección y este a su vez es el encargado de la planificación de la socialización del manual

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Glosario de Términos

Iniciador del Proceso	Evento que causa o condiciona el inicio de la actividad del proceso.
Diagrama de Flujo	Representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.
Entradas	Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformado durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor a la compañía.
Indicador	Es un instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada.
Macro proceso	Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio.
Proceso operativo	Es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para el cliente externo o interno.
Salidas	Productos o servicios, provistos o transformados con valor agregado en la compañía en la ejecución del proceso.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Procesos

Gráfico No. 5 Catalogo para el levantamiento de procesos de operativos

CATALOGO DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS				
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	INTERRELACIÓN	CÓDIGO
MAPA GENERAL DE PROCESOS MGP-01	OPERATIVOS (MGP-01-02)	ATENCIÓN CLIENTE	OPERACIONES	MGP-01-02-01
			CONTABILIDAD	
		ORDEN DE SERVICIO	VENTAS	MGP-01-02-02
			OPERACIONES	
		SERVICIO DEL TRANSPORTE	COMPRAS	MGP-01-02-03
			OPERACIONES	
			VENTAS	
		SERVICIO POSTVENTA	VENTAS	MGP-01-02-04

Elaborado por: Thalía Campoverde

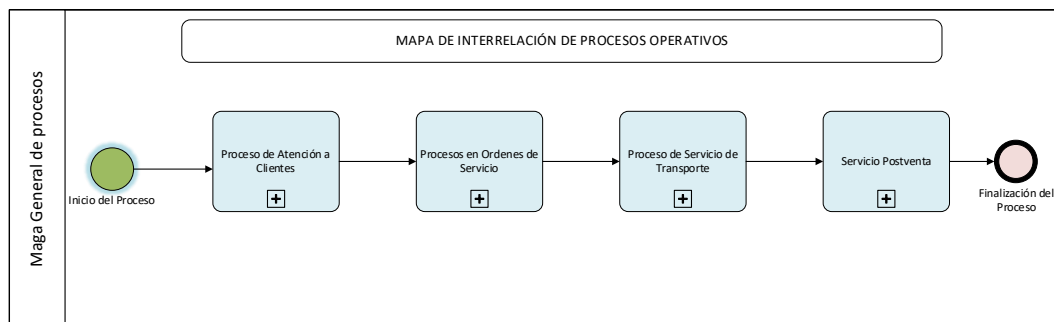
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
		Página: 1 de
		MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS

Gráfico No. 6 Ficha de Procesos Operativos:

Proceso	Procesos Operativos
Código	MGP-01-02
Descripción	Propósito del Proceso: Identifica los procesos que general valor a la compañía, para asegurar la efectividad de los mismos en el servicio de transporte de carga pesada a los clientes. Inicializador: Macro proceso Sub procesos: 1.- Proceso de Atención al cliente.2.- Proceso de órdenes de servicio.3.- Proceso de servicio de transporte.4.- Proceso de servicio Post Venta.
Producto del Proceso	Catálogo de Procesos, Manual de procesos, Archivo físico y digital, Indicadores de Gestión
Tipo de Proceso	Macro proceso Operativo
Responsable del proceso	Dueño de proceso departamento de Ventas
Tipo de Cliente	Externo e Interno

Elaborado Por: Thalía Campoverde

Gráfico No. 7 Interrelación de los procesos operativos



Elaborado Por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

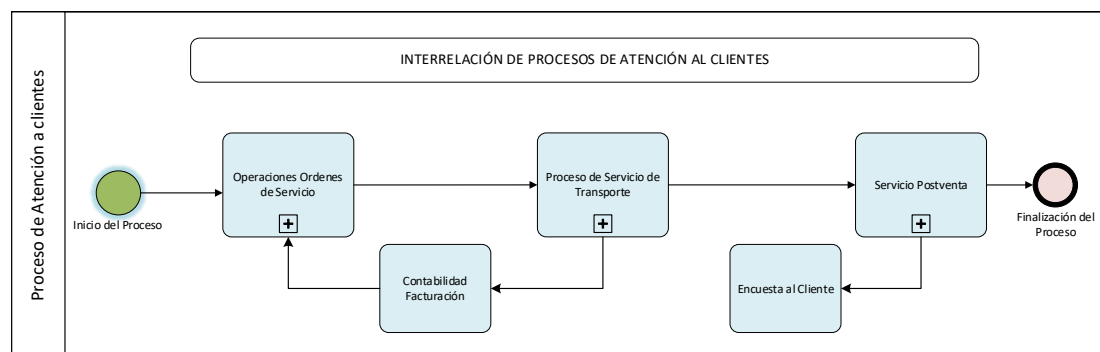
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Página: 1 de

Gráfico No. 8 Subproceso de Atención a Clientes

Proceso	Procesos Operativos
Subproceso	Atención a Clientes
Código	MGP-01-02-01
Descripción	Propósito del Proceso: Contacto con el cliente, venta de los servicios que proporciona la empresa a clientes externos, expone tarifarios de servicios, organizar la disponibilidad de vehículos y actualiza la base de datos de clientes por órdenes de servicio, realiza la facturación y registra cuentas por cobrar. Inicializador: Procesos Operativos Subproceso: 1.- Ventas: Realiza contacto con el cliente, revisa disponibilidad de vehículos, tarifarios, registro de clientes y facturación
Producto del Proceso	Registro de Clientes, Emisión de facturación, Archivo de Facturas y Ordenes de Servicio, Indicadores de Gestión
Tipo de Proceso	Operativo
Responsable del proceso	Dueño de proceso departamento de Ventas
Tipo de Cliente	Externo e Interno

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S. A.

Gráfico No. 9 Interrelación del Proceso de Atención a Clientes:



Elaborado Por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Gráfico No. 10 Matriz documentación subproceso Atención a Clientes

No.	Actividades	Responsable	Descripción	Documentos
1	Contacto con el cliente.	Secretaria de Ventas	Contacto vía telefónica, email, presentación de la empresa y los servicios que presta. Coordina los contratos de transporte y tarifas	Catálogo de Procesos MGP-01-02-01
2	Revisión de Disponibilidad e Vehículos	Secretaria de Ventas	Coordina con Operaciones cantidad los vehículos disponibles para carga según cuadros de mantenimiento	Electrónico Cuadro de Mantenimiento en Operaciones
3	Si no existe disponibilidad de vehículos	Secretaria de Ventas	Se comunica con al cliente. Se termina el proceso	Catálogo de procesos MGP-01-02-01
4	Si existe disponibilidad, se actualiza datos de clientes y pasa a Operaciones	Secretaria de Ventas	Se actualiza datos de clientes y pasa a Operaciones	MGP-01-02-01
5	Facturación	Secretaria de Ventas	Se recibe de operaciones las ordenes de trabajo firmadas	MGP-01-02-01

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

6	Facturación Mes	Gerente de Ventas	Se envían las facturas a contabilidad con totales mensuales	MGP-01-02-01
7	Reportes de Cumplimiento	Gerente de Ventas	Se registran los datos para los indicadores de gestión	MGP-01-02-01

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S. A.

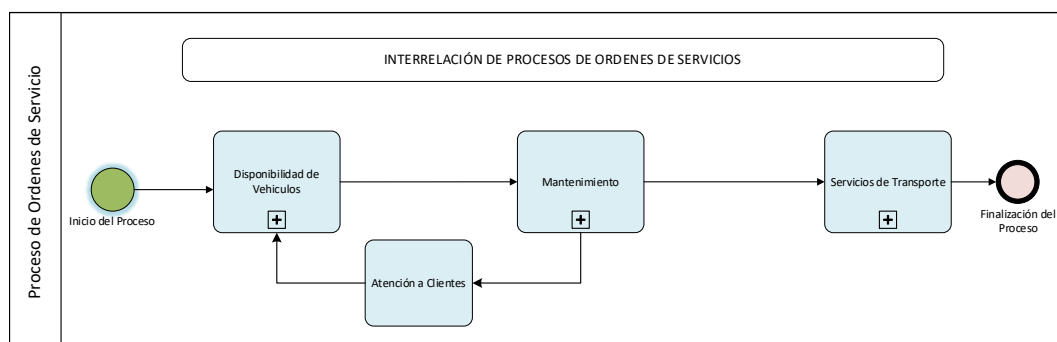
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Página: 1 de

Gráfico No. 11. Subproceso de Ordenes de Servicio

Proceso	Procesos Operativos
Subproceso	Ordenes de Servicio
Código	MGP-01-02-02
Descripción	Propósito del Proceso: Generar las Ordenes de Servicio para la autorización de salida de vehículos para prestar el servicio, bajo condiciones del seguro. Inicializador: Procesos Operativos: Subproceso 1.- Atención al cliente: Autorización y registro de órdenes de Servicios en el sistema informático, Verificación de revisión del vehículos y del certificado de revisión previo a la prestación de servicio.
Producto del Proceso	Registro de Clientes, Registro de Certificados de mantenimiento Vehicular, Archivo de Ordenes de Servicio Pendientes y Cerradas, Indicadores de Gestión
Tipo de Proceso	Operativo
Responsable del proceso	Dueño de proceso departamento de Operaciones
Tipo de Cliente	Interno

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

Gráfico No. 12 Interrelación del subproceso de Órdenes de Servicio:



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Gráfico No. 13 Matriz documentación subproceso Órdenes de Servicio:

No.	Actividades	Responsable	Descripción	Documentos
1	Confirmación de disponibilidad de vehículos	Secretaria de Ventas	Coordina con Operaciones cantidad los vehículos disponibles para carga según cuadros de mantenimiento	Catálogo de Procesos MGP-01-02-01 MGP-01-02-02
2	Solicitud de Orden de Servicio	Secretaria de Operaciones	Registro en el Sistema hasta la apertura de la Orden	
3	Apertura de la orden de servicios	Gerente Operaciones	Coordina con Mantenimiento	Catálogo de procesos MGP-01-02-02
4	Aprobación y apertura de la Orden de Servicios	Gerente Operaciones	Registro de orden de servicios	MGP-01-02-02
5	Salida de Vehículo	Secretaria de Ventas	Con la autorización en el sistema el vehículo pasa patios de Carga	MGP-01-02-02

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

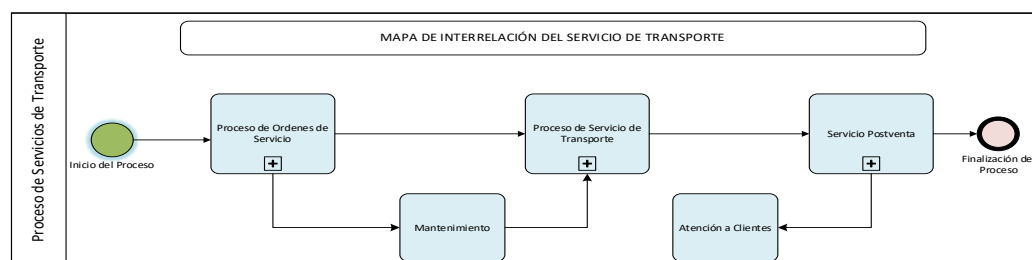
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Gráfico No. 14 Subproceso de Servicio de Transporte

Proceso	Procesos Operativos
Subproceso	Servicio de Transporte
Código	MGP-01-02-03
Descripción	Propósito del Proceso: Prestación del servicio de carga o de encomiendas al cliente. Inicializador: Procesos Operativos: Subproceso 1.- Mantenimiento 2.- Atención al cliente: Autorización de salida del vehículo luego de cumplir con los requerimientos de mantenimiento y certificados de mantenimiento, Autorización para ingreso a patios de carga. Cierre del servicio concluido
Producto del Proceso	Registro de Ordenes de Servicio Cerradas – Servicio Realizado, Certificado de mantenimiento, Matriculas al día, Licencia del conductor, Guías de Remisión, Verificación de destino, Indicadores de Gestión
Tipo de Proceso	Operativo
Responsable del proceso	Dueño de proceso departamento de operaciones
Tipo de Cliente	Interno

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

Gráfico No. 15 Interrelación del subproceso de Órdenes de Servicio



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Gráfico No. 16 Matriz documentación subproceso Servicio Transporte

No.	Actividades	Responsable	Descripción	Documentos
1	Confirmación de salida a patios de carga	Secretaria de Ventas	Coordina con Operaciones registro autorización en el sistema	Catálogo de Procesos MGP-01-02-02 MGP-01-02-03
2	Revisión de Documentos	Guardia de seguridad	Documentos habilitantes para el servicio: 1.-Certificado de Mantenimiento 2.- Guía de Remisión SRI con el detalle de la carga y el destino final del cliente. 3.- Matricula y revisión vehicular vigente 4.- Alco-check 5.- Registro en Bitácora de Control de salida	MGP-01-02-03
3	Verificación de Destino	Secretaria de Operaciones	Contacto con cliente aviso hora salida / hora llegada estimada	MGP-01-02-03
4	Prestación del Servicio	Chofer	Registro de desembarco y condiciones de llegada de la carga	MGP-01-02-03
5	Registro de Cierre Ordenes	Gerente de Operaciones	Autorización y Cierre de Ordenes de Servicio.	MGP-01-02-02

Elaborado por: Thalia Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

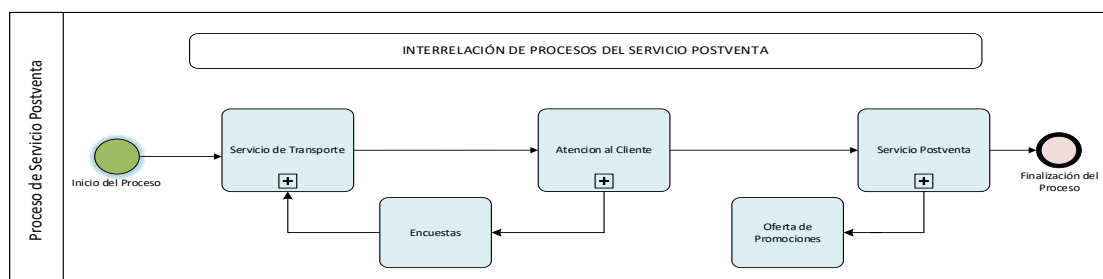
	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
		Página: 1 de
MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		

Gráfico No. 17 Subproceso de Servicio Postventa

Proceso	Procesos Operativos
Subproceso	Servicio de Postventa
Código	MGP-01-02-04
Descripción	Propósito del Proceso: Evaluación de la prestación de los Servicios de Transporte. Inicializador: Procesos Operativos: Subproceso 1.- Servicios de Transporte, 2.- Facturación: 3.- Evaluación del servicio de carga, Evaluación del comportamiento del Chofer, Evaluación de la limpieza de la unidad
Producto del Proceso	Clientes Satisfechos Fidelidad de clientes Oferta tarifas preferenciales Seguro gratis sobre la carga
Tipo de Proceso	Operativo
Responsable del proceso	Dueño de proceso departamento de ventas
Tipo de Cliente	Externo

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

Gráfico No. 18 Interrelación del subproceso de Servicio Postventa



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Versión: 01-0001
		Página: 1 de

Gráfico No. 19. Matriz documentación subproceso Servicio Postventa

No.	Actividades	Responsable	Descripción	Documentos
1	Servicios Prestados y Cerrados	Secretaria de Ventas	Coordina con Operaciones registro el registro del cierre de las ordenes de servicio por cumplimiento de los servicios	Catálogo de Procesos MGP-01-02-02 MGP-01-02-04
2	Encuesta de Satisfacción de clientes	Secretaria de Ventas	Aplicación de encuesta telefónica, por email o personal	MGP-01-02-04
3	Revisión de evaluación de las encuestas	Gerente de ventas y Operaciones	Estrategias para el servicio de carga Estrategias para el comportamiento de los choferes Estrategias para presentación de las unidades	MGP-01-02-04
4	Programa de Fidelización de clientes	Gerente de Ventas	Tarifario especial a clientes VIP Seguros especial para cargas	MGP-01-02-04

Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joya sachas S.A.

Simbología del Diagramas de Flujos:

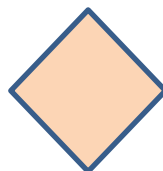
- 1) Iniciadores y Finalizadores de Procesos: Este elemento gráfico indica el momento de se inicia un proceso, de igual manera indica la finalización de un proceso:



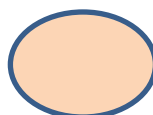
- 2) Indicadores de Proceso: Este elemento grafico indica los procesos que se debe cumplir cada área, en cada departamento existen varios procesos, que se tienen secuencia, por lo que están indicados por flechas de entrada y salida



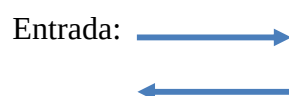
- 3) Indicadores de decisión: Este elemento, informa cuando la toma de decisión es afirmativa sigue a un determinado proceso subsiguiente, o si es negativo indica reproceso o camino a término del proceso.



- 4) Conector: Elemento gráfico que sirve para conectar procesos con otros departamentos.

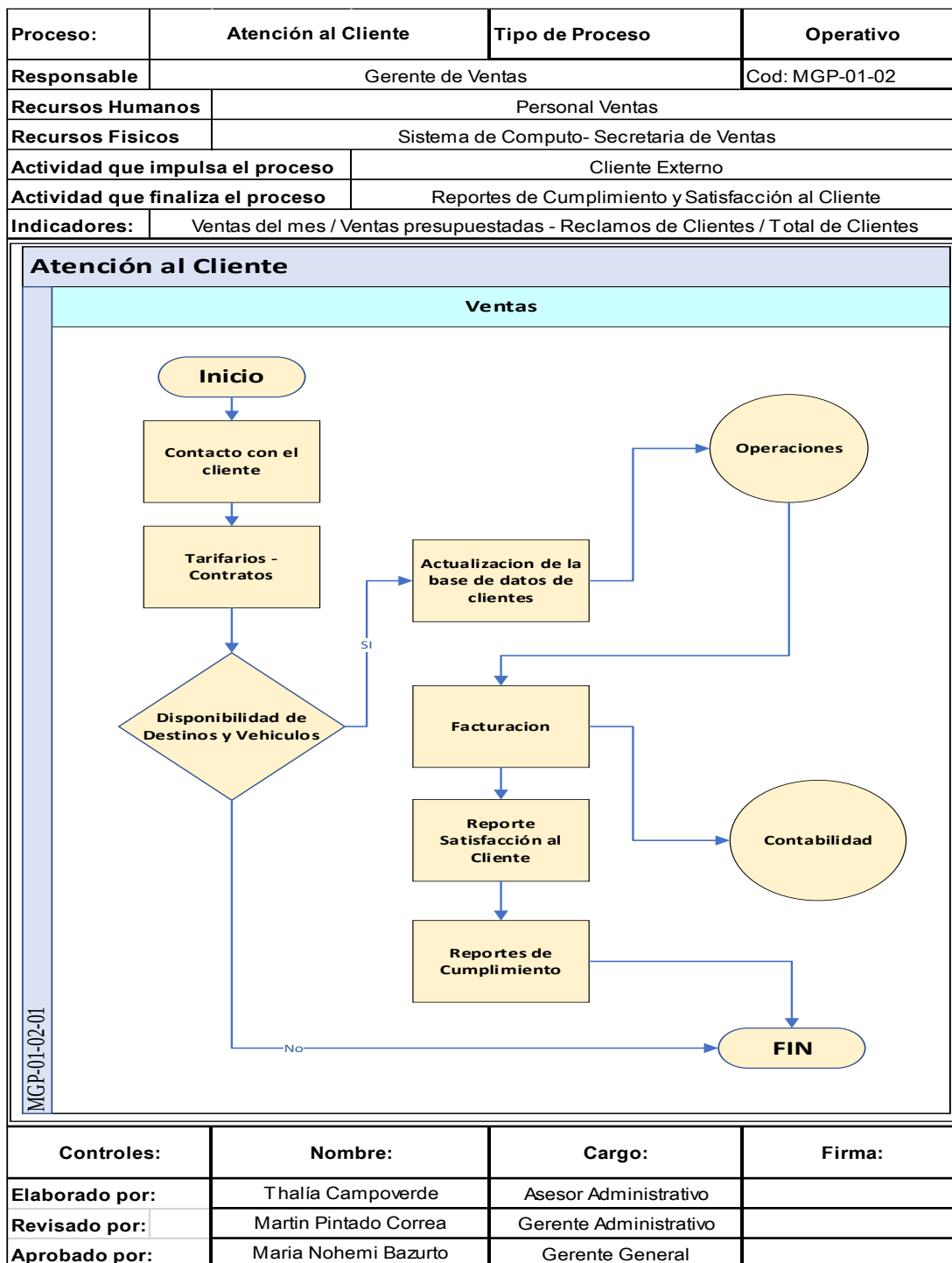


- 5) Líneas de Flujo: Informan como fluyen los procesos, de entrada y de salida: Pueden ser bidireccionales:



	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.		
			Versión: 01-0001
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS		Página: 1 de

Gráfico No. 20 Diagramas de Flujo subproceso Atención a Clientes

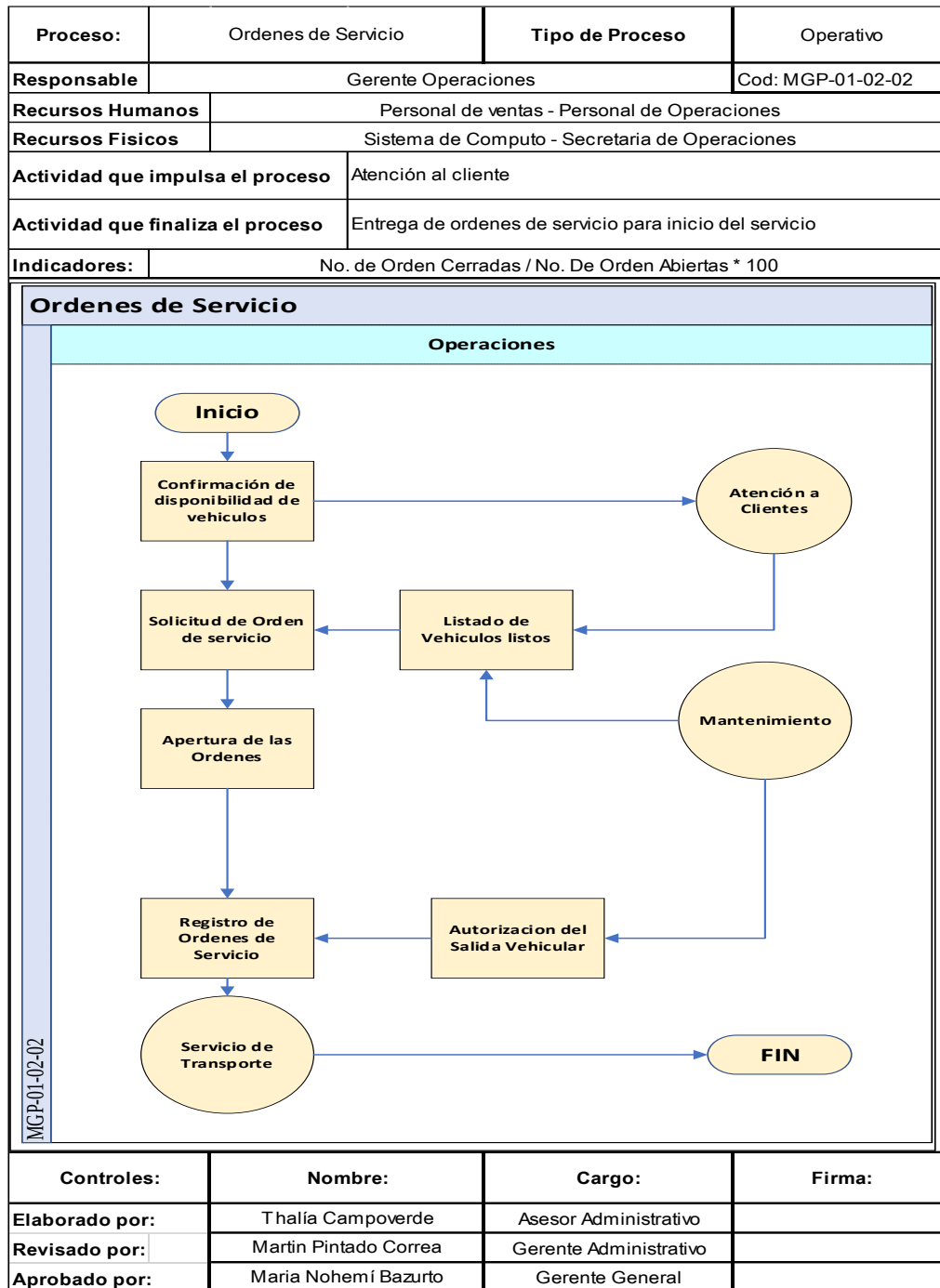


Elaborado por: Thalía Campoverde

Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Página: 1 de

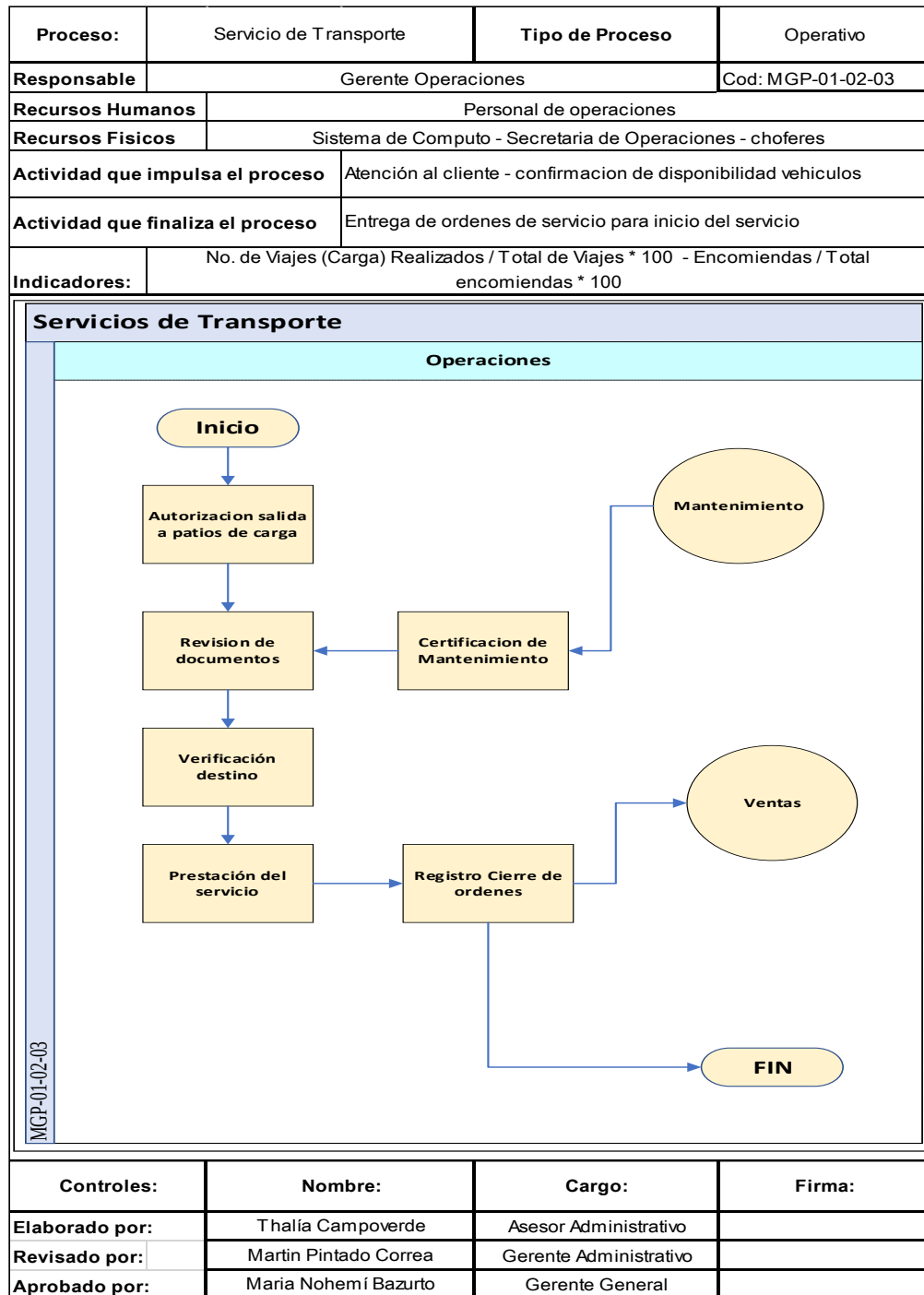
Gráfico No. 21 Diagramas de Flujo Subproceso Órdenes de Servicio



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Página: 1 de

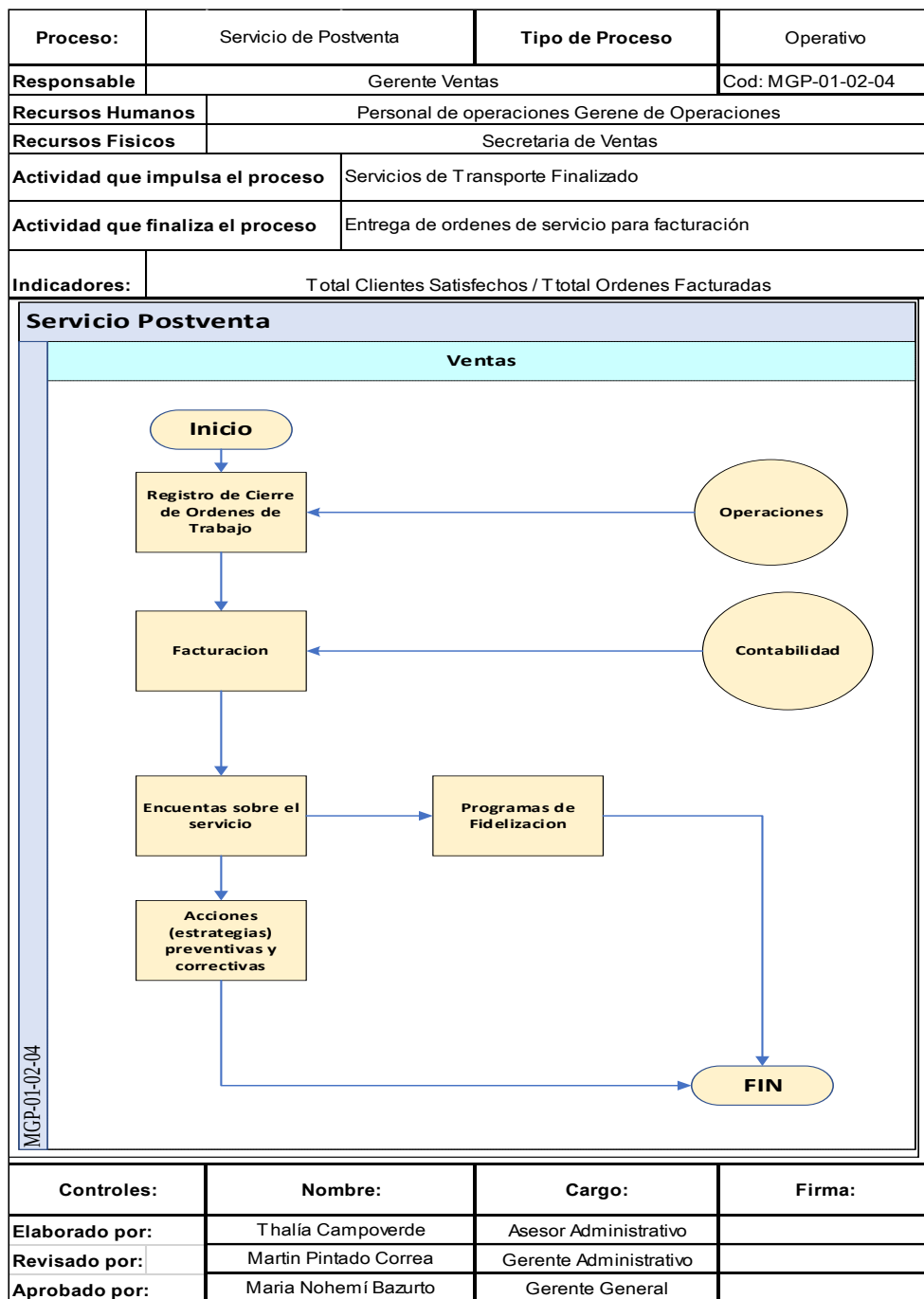
Gráfico No. 22 Diagramas de Flujo Subproceso Servicio de Transporte



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES JOYASACHAS S.A.	
		Versión: 01-0001
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS	Página: 1 de

Gráfico No. 23 Diagramas de Flujo Subproceso Servicio Postventa



Elaborado por: Thalía Campoverde Fuente: Cía. Joyasachas S.A.

2.2.2. MODELO VERBAL

Los procesos operativos de la empresa son las actividades que producen el servicio al cliente y en ellos radica el valor que genera la empresa. La importancia de estos procesos, está en que son los que valoran los clientes y los socios, pues a través de ellos la empresa obtiene sus beneficios en forma directa, en el caso de la Compañía de Transporte Pesado JOYASACHAS S.A., es el servicio de transporte que brinda a sus clientes, la valoración se da a través de la satisfacción de ellos.

El Manual de Procesos, como se mencionó anteriormente, constituye una guía de actuación de las personas involucradas en la prestación del servicio y sus partes son:

- **Introducción:**
Es una breve descripción de la empresa y su historia.
- **Contenido:**
Constituye una explicación de la materia que trata el manual, su fundamentación legal y administrativa.
- **Objetivos:**
Es la finalidad que tiene el manual, cuáles son sus metas y para que fue creado
- **Alcance:**
Se refiere a que procesos está dirigido el manual, y que es lo que cubre con su aplicación.
- **Responsables:**
Son las personas o funcionarios y empleados que forman parte de los procesos que cubre este manual y que tienen la obligación de cumplirlo y hacer cumplir las actividades o pasos descritos.
- **Las políticas:**

Son las reglas internas que el personal inmerso en los procesos debe tener en cuenta para la prestación del servicio con los clientes externos e internos.

- **El glosario de términos:**

Son las referencias o terminologías empleadas en el manual cuyo significado se describen de manera inequívoca y exacta

- **Procesos:**

Son las actividades o acciones que se realizan para entregar un producto,

- **Formas:**

Son los formatos o formularios que se emplean para cumplir los procesos que demanda el manual.

2.2.3. MODELO MATEMÁTICO

En el modelo matemático se ha considerado el presupuesto y cronograma para la implementación del manual de procesos.

Gráfico No. 24 Cronograma de implementación.

CRONOGRAMA PARA IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCESOS EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO GANADERA JOYASACHAS S.A.		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				TOTALES
		SEMANAS				SEMANAS				COSTOS USD
NO.	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Entrevista con la Gerente									
2	Designación del Responsable de la Implementación.									
2.1	Planificación de Actividades: Reunión de Sistemas, Operaciones y el Responsable de la Implementación.									
3	Capacitación del Personal, para levantamiento de procesos, implementación y control posterior.									US\$50,00 Gastos de papelería
4	Levantamiento de los procesos									
4.1	Atención a clientes									
4.1.1	Levantamiento del Proceso									
4.1.2	Revisión y autorización									
4.2	Ordenes de Servicio									
4.2.1	Levantamiento del Proceso									
4.2.2	Revisión y autorización									
4.3	Servicio de Transporte									
4.3.1	Levantamiento del Proceso									
4.3.2	Revisión y autorización									
4.4	Servicio Postventa									
4.4.1	Levantamiento del Proceso									
4.4.2	Revisión y autorización									
5	Organización de la Información									
6	Redacción del Informe									
7	Reunión para autorización									
8	Difusión del manual e Implementación General									
Total Presupuesto máximo de costos asociados a la implementación incluye iva										US\$50,00

Elaborado por: Thalía Campoverde

CONCLUSIONES

En el transcurso de esta investigación se evidencia el problema central son las quejas de clientes y estas quejas son recurrentes, la falta de control, no permite puede cuantificar los efectos sobre la generación de proceso de Servicio de Transporte, las personas involucradas en este proceso no encuentran la manera de corregir estos inconvenientes.

Concomitante a las quejas de los clientes, la imagen de la empresa en el mercado se ha ido deteriorando a través del tiempo, esto se evidencia por la reducción en el número de servicios que se presta mensualmente y la reducción de clientes.

La comunicación entre las áreas administrativas y operativas de la empresa no fluye adecuadamente, esto se evidencia por la falta de conocimientos de los procesos por parte de los integrantes de cada área.

RECOMENDACIONES

Recomendar que la implementación del Manual de Procesos, a partir la información relevante de cada proceso, para que se lleve a cabo regularmente y en forma correcta, con ello mejorar la calidad del servicio prestado y disminuir las quejas de los clientes.

Difundir el Manual entre los empleados y trabajadores que participan en los procesos operativos para que se cumplan con eficacia y eficiencia, y recuperar el prestigio de la empresa en el mercado de transporte pesado en la Joya de los Sachas.

Se recomienda la implementación y difusión del Manual de Procesos en ocho semanas. Este contiene las políticas, las responsabilidades y las funciones que cada departamento realiza en la prestación del servicio al cliente, con lo que se mejorará la comunicación interna de la organización

Bibliografía

- Angel Maldonado. (2012). *Gestion por Procesos*. Malaga: EUMED .
- Asamblea Nacional. (30 de 08 de 2008). *Ley Organica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Blanca M, Cuervo M. (2006). *Perspectivas de la globalización*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Cortez, José Manuel. (2007). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Madrid: tCB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.), Pág. 36.
- Epstein, M. J. (2009). *Sostenibilidad empresarial: administración y medición en los impactos sociales, ambientales y economía*. Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- Franklin, B. (2009). *Organizacion de Empresas*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. era edicion.
- Kumar, R. (2011). *Reserch Methology, step by step for beginners*. London: Saga Publications, 3thd Edition.
- López Lemos, P. (2014). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial.
- Maseda, Á. P. (2009). *Gestion de la Calidad*. Barcelona, España: Marcombo.
- Medina Giopp Alejandro. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público, un enfoque analítico*. Santo Domingo: Republica Dominicana.

Ogalla Segura Francisco. (20 de 08 de 2020). *Sistema de gestión*. Obtenido de www.elibro.net

Pardo Álvarez José Manuel. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.

Pedros Martínez Daniel, Milla Gutierrez Artemio. (2012). *Implementación del Plan Estratégico*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, Pág. 110.

Porter, M. (2009). *Ventaja Competitiva*. Buenos Aires: Editorial Rei, Quinta Edición.

Quelal, H. (26 de 06 de 2018). *Concepto de manual de procesos*. Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=SLjZGfbGGAs>

Tránsito, A. N. (20 de 08 de 2019). *Manual para la Gestión de Regulación del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Proceso 58 58*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Uribe Enrique, Reinoso Juan Fernando. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión*. Bogotá: Ediciones de la U. 1era. Edición.

ANEXOS

FORMULARIO PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Estimado Cliente: Por favor, sírvase calificar nuestros servicios del 1 al 5, tomando en cuenta que: (1) = Malo, (2) = Regular, (3) = Bueno, (4) = Muy bueno, (5) = Excelente
¿Cómo califica el servicio prestado por JOYASACHAS S.A.? (1) = () - (2) = () - (3) = () - (4) = () - (5) = ()
¿Cómo califica el comportamiento del chofer designado por JOYASACHAS S.A.? (1) = () - (2) = () - (3) = () - (4) = () - (5) = ()
¿Cómo califica la limpieza de la unidad designado por JOYASACHAS S.A.? (1) = () - (2) = () - (3) = () - (4) = () - (5) = ()
¿Le gustaría recibir información sobre ofertas de precios preferenciales? (1) = () - (2) = () - (3) = () - (4) = () - (5) = ()
¿Le gustaría participar en el programa de seguro gratis para carga? = () - (2) = () - (3) = () - (4) = () - (5) = ()
Sugerencias: -----