



POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-50-30-No.502-2019

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

PROPUESTAS METODOLÓGICAS Y TECNOLÓGICAS AVANZADAS

TEMA:

MEJORA DE PROCESOS DE GESTIÓN EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, TALENTO HUMANO, COMPRAS,
IMPORTACIÓN, OPERACIONES Y COMERCIALIZACIÓN, DE LA
EMPRESA ROTESEL S.A.

AUTORES:

GIOVANNA ARACELLY GUAYCHA TOASA
MARIZA GUALAVISI CUALCHI

DIRECTOR:

CARLOS ANÍBAL SALAZAR VILLEGAS

QUITO - ECUADOR

2022

COHORTE
2021 - 2022

Autores:



Giovanna Aracelly Guaycha Toasa

Ingeniera Comercial

Candidato a Magíster en Administración de Empresas: Mención
Gestión de Proyectos

gguaycha@est.ups.edu.ec



Mariza Gualavisi Cualchi

Ingeniera Comercial

Candidato a Magíster en Administración de Empresas: Mención
Gestión de Proyectos

mgualavisi@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Carlos Aníbal Salazar Villegas

Doctor en Contabilidad y Auditoría.

Doctor en Ciencias Administrativas

csalazarv@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2023 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO– ECUADOR – SUDAMÉRICA

GIOVANNA ARACELLY GUAYCHA TOASA

MARIZA GUALAVISI CUALCHI

***MEJORA DE PROCESOS DE GESTIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA,
FINANCIERA, TALENTO HUMANO, COMPRAS, IMPORTACIÓN, OPERACIONES Y
COMERCIALIZACIÓN, DE LA EMPRESA ROTESEL S.A***

Resumen

La empresa ROTESSEL S.A, lleva 16 años en el mercado, tiempo en el cual ha sido reconocida por su principal cliente con calificación A, por el servicio eficaz y de calidad en la construcción y mantenimiento en el sector de las telecomunicaciones. Por la dependencia económica de su principal cliente, la empresa ha tenido que parar sus operaciones en algunos periodos. Por este motivo se elaboró un plan de mejora de procesos de gestión en el área Administrativa, Financiera, Talento Humano, Compras, Importación, Operaciones y Comercialización, de la empresa ROTESSEL S.A. Mediante la actualización de procesos de gestión la empresa llega a aumentar su portafolio de servicios y comercialización, con el fin de incrementar las utilidades y garantizar su permanencia en el tiempo.

De acuerdo con el estudio técnico se pudo observar, que la empresa dispone de infraestructura propia, por lo que se propone, una nueva distribución en cuanto a espacios físicos, tanto para oficinas y bodega, con el fin de brindar un buen ambiente laboral para los colaboradores y buen servicio para los clientes, creando en ellos un sentido de pertenencia.

El estudio financiero demostró que el proyecto es viable y factible, pues se obtiene de forma favorable un VAN positivo de \$ 24.653,23 y la TIR de 62%, con lo que se justifica la inversión en la mejora de procesos, la empresa ROTESSEL S.A genera rentabilidad a lo largo de su vida útil.

Abstract

The company ROTESEL S.A. has a 16-year market history, time during which it has received an A grading by its main client for its effective and high-quality service in construction and maintenance within the telecommunications industry. Given its financial dependence on its main client, ROTESEL S.A. was forced to cease operations on certain periods. Hence an improvement plan was developed for the company's management processes in the Administration, Financial, Human Talent, Procurement, Importation, Operations and Marketing departments. By updating management processes, the company can increase the service and marketing portfolio with the objective to increase profits and guarantee its permanence over time.

The technical study showed that the company has its own infrastructure, thus a new distribution is being proposed in terms of physical space, both for office and storage areas, with the aim of providing a positive working environment for employees and a good service for clients. Thereby creating in them a sense of belonging.

The projected costs and expenses in the financial study revealed that the project is viable and feasible, as it would favorably reach a positive NPV of \$24,653.23 and 62% IRR, therefore, the investment is justified since the company ROTESEL S.A. achieves profitability throughout its useful life.

Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract	3
1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Formulación del problema	8
1.1.1 Problema general	8
1.1.2 Problemas específicos	8
1.1.3 Causas y efecto	8
1.2. Justificación teórica	9
1.3. Justificación práctica	10
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
2. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Evolución de los procesos de gestión	13
2.2 Marco conceptual	16
2.3 Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores	18
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Unidad de análisis	23
3.2. Población.....	23
3.3. Métodos para emplear.....	23
3.4. Identificación de las necesidades de información.....	24
3.5. Técnicas o instrumento de recolección de datos.....	24
3.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información.....	25
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	25
4.2 Propuesta Metodológica.....	48
4.2.1 Premisas o supuestos.....	48
4.2.2 Objetivo de la propuesta metodológica.....	81
4.2.3 Objeto de la propuesta	81
4.3 Responsables de la implementación y control	82
4.4 Fases para su puesta en práctica.....	83
4.5 Indicadores de evaluación	84
5. CONCLUSIONES	93
6. RECOMENDACIONES	96
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
8. ANEXOS	100

Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1</i> Proceso administrativo licitación	26
<i>Ilustración 2</i> Proceso de control de facturas	27
<i>Ilustración 3</i> Proceso de contratación de grupos de trabajo temporal	28
<i>Ilustración 4</i> Proceso de compras	29
<i>Ilustración 5</i> Proceso de compra internacional	30
<i>Ilustración 6</i> Proceso de operaciones instalaciones	31
<i>Ilustración 7</i> Proceso de operaciones mantenimiento	32
<i>Ilustración 8</i> Proceso de operaciones reparaciones	33
<i>Ilustración 9</i> Herramienta para gestionar los procesos de compra	34
<i>Ilustración 10</i> Procesos actuales alineados a los objetivos de la organización	35
<i>Ilustración 11</i> Apertura a cambios organizacionales	35
<i>Ilustración 12</i> Canal para informar actualizaciones de procesos	36
<i>Ilustración 13</i> Comunicación entre áreas	36
<i>Ilustración 14</i> Periodicidad de actualización procesos	37
<i>Ilustración 15</i> Responsable de actualización de procesos	37
<i>Ilustración 16</i> Procesos de área	38
<i>Ilustración 17</i> Reporte de resultados	38
<i>Ilustración 18</i> Eficiencia de los procesos por área	39
<i>Ilustración 19</i> Tiempo para medir eficiencia	39
<i>Ilustración 20</i> Responsable de medir eficiencia de procesos	40
<i>Ilustración 21</i> Relación ambiente laboral eficiencia	40
<i>Ilustración 22</i> Nivel de eficiencia por área	41
<i>Ilustración 23</i> Evaluación de eficiencia a colaboradores	42
<i>Ilustración 24</i> Frecuencia de capacitación al personal	43
<i>Ilustración 25</i> Incentivo a colaboradores	43
<i>Ilustración 26</i> Estructura organizacional	45
<i>Ilustración 27</i> Estructura funcional	47
<i>Ilustración 28</i> Cadena de valor actual	47
<i>Ilustración 29</i> Estructura organizacional	49
<i>Ilustración 30</i> Estructura funcional	50
<i>Ilustración 31</i> Cadena valor mejorada	51
<i>Ilustración 32</i> Proceso atención al cliente - servicio posventa	52
<i>Ilustración 33</i> Proceso de cobranza	54
<i>Ilustración 34</i> Proceso de contratación de personal temporal	56
<i>Ilustración 35</i> Proceso contratación fija	58
<i>Ilustración 36</i> Proceso de pago nómina	60
<i>Ilustración 37</i> Proceso de compras locales	62
<i>Ilustración 38</i> Proceso de importaciones	64
<i>Ilustración 39</i> Proceso de bodega	66
<i>Ilustración 40</i> Proceso de instalaciones	68
<i>Ilustración 41</i> Proceso de mantenimiento	70
<i>Ilustración 42</i> Proceso de reparaciones	72
<i>Ilustración 43</i> Proceso de comercialización de producto e insumo	74
<i>Ilustración 44</i> Proceso de comercialización de servicio	76
<i>Ilustración 45</i> Proceso de comercialización de servicios CNT	78
<i>Ilustración 46</i> Adecuación espacio físico	91
<i>Ilustración 47</i> Adecuación bodega	92

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Análisis crítico de las metodologías existentes.</i>	22
<i>Tabla 2 Razones para porcentaje de eficiencia</i>	42
<i>Tabla 3 Beneficio de propuesta</i>	44
<i>Tabla 4 Estructura organizacional</i>	45
<i>Tabla 5 Matriz del proceso atención al cliente – servicio posventa</i>	53
<i>Tabla 6 Matriz del proceso de cobranza</i>	55
<i>Tabla 7 Matriz del proceso de contratación de personal temporal</i>	57
<i>Tabla 8 Matriz del proceso contratación fija</i>	59
<i>Tabla 9 Matriz del proceso pago nómina</i>	61
<i>Tabla 10 Matriz del proceso compras locales</i>	63
<i>Tabla 11 Matriz del proceso de importaciones</i>	65
<i>Tabla 12 Matriz del proceso bodega</i>	67
<i>Tabla 13 Matriz del proceso de instalaciones</i>	69
<i>Tabla 14 Matriz del proceso de mantenimiento</i>	71
<i>Tabla 15 Matriz del proceso de reparaciones</i>	73
<i>Tabla 16 Matriz del proceso comercialización de producto e insumo</i>	75
<i>Tabla 17 Matriz del proceso comercialización de servicio</i>	77
<i>Tabla 18 Matriz del proceso comercialización de servicios CNT</i>	79
<i>Tabla 19 Resumen de procesos empresa ROTESEL S.A</i>	81
<i>Tabla 20 Plan de implementación</i>	83
<i>Tabla 21 Inversión en activos fijos</i>	84
<i>Tabla 22 Financiamiento</i>	84
<i>Tabla 23 Análisis BAN Ecuador</i>	85
<i>Tabla 24 Análisis banco Internacional</i>	85
<i>Tabla 25 Análisis banco Pacífico</i>	85
<i>Tabla 26 Análisis personal interno</i>	86
<i>Tabla 27 Análisis personal externo</i>	86
<i>Tabla 28 Presupuesto de gastos</i>	87
<i>Tabla 29 Depreciación activos fijos</i>	87
<i>Tabla 30 Amortización de préstamo</i>	87
<i>Tabla 31 Estructura de costos de importación</i>	88
<i>Tabla 32 Ingresos de equipos y materiales</i>	88
<i>Tabla 33 Flujo de fondos proyectado</i>	89
<i>Tabla 34 VAN</i>	90

1. INTRODUCCIÓN

ROTESEL S.A., se encuentra ubicada en la zona norte de Quito, Parroquia Carcelén, ciudadela Mastodontes; fue constituida legalmente el 14 de febrero del 2006, como sociedad familiar, con el 95% de participación del Sr. Henry Tapia Ramírez y el 5% la Sra. Joselyn Tapia Ramírez.

En la actualidad, presta los servicios a nivel nacional de: soporte técnico, diseño, construcción, mantenimiento e instalaciones de redes telefónicas, en pares de cobre y la nueva tecnología en fibra óptica, siendo el principal cliente la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT); la empresa por el cumplimiento y calidad de los servicios tiene calificación A en CNT.

La experiencia y trayectoria de la empresa ROTESEL S.A., se ha enfocado en dar servicios de construcción y mantenimiento en telecomunicaciones a CNT, al no ser requeridos sus servicios por su principal cliente; ha visto la oportunidad de generar ingresos adicionales por la venta de los remanentes de materiales de los proyectos realizados, los cuales se comercializan a empresas similares y en ocasiones se utilizan en los nuevos contratos.

Actualmente la compra de materiales y equipos se realiza con proveedores locales como son: OPTYTECH, ELTECON, CM-TELCO, HENTEL, cuentan con un inventario que no permite abastecer la demanda de las empresas de telecomunicaciones, provocando un alto riesgo para las mismas, por retrasos en la entrega de materiales para los proyectos, lo que les afectaría financieramente por el pago que deben incurrir por concepto de multas por incumplimiento y demoras.

ROTESEL S.A., debe mejorar en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, para ser eficiente y eficaz. Esto permitirá cumplir los tiempos de entrega, optimizar los recursos disponibles, tener un adecuado control de inventarios, para ser más productivos, incrementar sus ingresos, obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Para ello se prevé analizar y mejorar, los procesos actuales a partir de datos generados por la empresa para la presente investigación.

Por esta razón ROTESEL S.A., enmarcada en el objeto de la sociedad se proyecta al futuro con un desarrollo económico que permita ampliar su cartera de clientes e incrementar la rentabilidad y permanencia en el tiempo.

1.1. Formulación del problema

1.1.1 Problema general

¿ROTESEL S.A., al mejorar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, puede ser más productivo, incrementar sus ingresos, obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Existen procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización adecuados, que permiten conseguir mejores resultados en la empresa ROTESEL S.A.?
- ¿Son eficientes los procesos de gestión que dispone la empresa ROTESEL S.A.?
- ¿Existe un beneficio para la empresa ROTESEL S.A. al aplicar la propuesta de mejora en los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización?

1.1.3 Causas y efecto

Causa 1. – Los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras y operaciones de la empresa ROTESEL S.A, generan demoras e incumplimiento en los plazos de entrega.

Efecto 1.- Procesos de gestión deficientes en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, y operaciones, generan pago de multas por incumplimiento en los plazos de entrega, inventario limitado de materiales e insumos.

Causa 2.- Los procesos actuales de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, implican no tener claramente definidos responsables y tiempos de realización de las actividades.

Efecto 2.- Demora en el abastecimiento de materiales e insumos para los proyectos de la empresa y clientes.

Causa 3.- Aplicar una propuesta de mejora sin considerar el beneficio económico que entrega.

Efecto 3.- Operar en incertidumbre, sin saber con claridad los ingresos, costos y gastos en que se incurrirán al aplicar la propuesta de mejora y su impacto en las finanzas de la empresa que deberá decidir si acepta o no.

De mantenerse esta situación, en un futuro cercano la empresa puede dejar de operar y entrar en un proceso de liquidación.

1.2. Justificación teórica

El desarrollo de este trabajo será de beneficio de la empresa ROTESEL S.A a fin de que sea referencia en nuevos estudios enfocados en mejora de gestión y pueda ser usada como metodología para estandarización de procesos.

El trabajo de investigación se enfoca en mejorar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, debido a que los procesos actuales presentan deficiencias y han ocasionado conflictos, por lo cual se basará en el concepto de procesos empresariales o de gestión con el cual se pretende implementar la cadena de valor. Es importante que la empresa realice procesos, mediante un conjunto de actividades organizadas, que ayuden a conseguir beneficios tales como: medir la eficiencia, eficacia, productividad, delegar responsabilidades y optimizar recursos, evitando tener falencias en las diferentes áreas.

Por otra parte, en base al concepto de diseño y rediseño de procesos actuales se pretende partir de la información proporcionada por la empresa junto con la participación del área administrativa, con el objeto de eliminar viejos procesos o mejorar, al automatizarlos para conseguir resultados contundentes.

Se pretende realizar el análisis de procesos esto con el fin de detectar las posibles fallas que existen en las diferentes áreas es decir demoras, tiempos muertos con el cumplimiento de actividades.

En base a los conceptos de metodología de:

Según (Sampieri, 2019) los objetivos y las preguntas de investigación son necesarios al momento de justificar el estudio exponiendo las razones por las que se realiza. El propósito debe ser lo suficientemente fuerte para justificar la realización de este. Además, en ocasiones es preciso explicar si es conveniente y los beneficios que se derivarán de la investigación.

Según, (Chavarria, 2019) la justificación teórica en el área administrativa se hace presente cuando se cuestiona cierta teoría administrativa; considerando sus principios, procesos de implantación y resultados.

1.3. Justificación práctica

Esta investigación analizará y propondrá mejorar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, de ROTESEL S.A., con el fin de ser más productivos, incrementar sus ingresos, obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Se aplicará en la investigación, en base a lo aprendido lo siguiente:

- Rediseño de procesos al eliminar viejos procesos o mejorar, al automatizarlos para conseguir resultados contundentes.
- Diagramas de procesos al representar gráficamente la secuencia e interacción de las actividades de los procesos y ver en qué aspecto se puede introducir mejoras, para llevar una mejor gestión.
- Matriz de procesos para analizar las actividades, desde la óptica del flujo de proceso que permita medir el tiempo y eficiencia de estos.
- Elaborar la Cadena de Valor para identificar las actividades generadoras de valor, compuestas por los 3 elementos básicos actividades primarias secundarias y margen.

- Análisis financiero para evaluar la propuesta, a fin de determinar el beneficio económico de la misma.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Mejorar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, de ROTESEL S.A., con el fin de ser más productivos, incrementar sus ingresos, obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Datos:

Información primaria de la empresa

Entrevista a los directivos y áreas

Procesar:

Levantamiento de información de los procesos actuales de la empresa, implementar nuevos en las áreas que no dispongan.

Realizar mapas de procesos, flujogramas, matrices de procesos

Resultados:

Definir actividades, responsabilidades

Establecer controles que se ajusten a la necesidad de la organización

Conclusiones:

Obtener una estructura organizada de los procesos con el propósito de incrementar sus ingresos, obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Rediseñar los procesos iniciales que se encuentran desactualizados en las áreas de operaciones, compras y talento humano; y diseñar los procesos de gestión para el área administrativa, financiera, importación y comercialización, para conseguir mejores resultados en la empresa ROTESEL S.A.

Datos:

Información primaria de la empresa

Entrevista a las áreas

Procesar:

Levantamiento de información de los procesos actuales de la empresa, implementar nuevos en las que no dispongan.

Rediseñar en conjunto con los directivos los procesos existentes

Resultados:

Definir actividades, responsabilidades

Determinar el alcance de cada proceso

Establecer controles.

Conclusiones:

Optimizar los tiempos y recursos de la Empresa.

- Analizar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, para determinar la eficiencia de estos en la empresa ROTESEL S.A.

Datos:

Información primaria de la empresa

Entrevista a las áreas

Procesar:

Levantamiento de información de los procesos actuales de la empresa.

Resultados:

Definir actividades, responsabilidades

Establecer el alcance de los procesos.

Conclusiones:

Mediante el análisis determinar si los procesos actuales son eficientes.

- Determinar el beneficio de la propuesta de mejora de los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización de la empresa ROTESEL S.A.

Datos:

Información primaria de la empresa

Estados financieros

Procesar:

Procesar información económica y mediante indicadores financieros, demostrar los beneficios económicos que da como resultado de la implementación de mejora de procesos.

Resultados:

Dar a conocer a las autoridades de la empresa, los beneficios de la implementación de mejora de los procesos de gestión de cada área de trabajo, mediante indicadores financieros para la toma de decisiones.

Conclusiones:

Determinar en cifras el beneficio económico que generará a la empresa ROTESEL S.A.

2. MARCO TEÓRICO

La investigación se enfoca en mejorar los procesos de gestión en las áreas: administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, se sustenta mediante el aporte teórico de autores referentes en esta área, que coadyuven significativamente al desarrollo económico de la organización.

2.1 Evolución de los procesos de gestión

En el presente proyecto de investigación, se analiza en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, la evolución de los procesos en las empresas locales e internacionales, antes y después de la digitalización, con el fin que la propuesta a realizar posibilite la operatividad y la sostenibilidad de la empresa ROTESEL S.A.

Evolución administrativa

Se puede mencionar que la administración busca la constante evolución con el desarrollo tecnológico, científico e industrial ya que se evidencia que es necesario crear modelos que permitan organizar las fuerzas de producción.

Según la teoría Burocrática y basados con Max Weber se busca lograr la eficiencia con el diseño científico y racional de la organización para con esto las organizaciones funcionen con exactitud y precisión, se basa en normas de funcionamiento o estandarización.

Con la teoría de Fayol, según (Rios, 2018) es posible reconocer a la organización como una unidad con relaciones formales, aquí las leyes y las reglas describirán procedimientos rígidos que se han de cumplir en cualquier escenario. Se puede decir que la perspectiva que nos da Fayol es que esta teoría es una visión armoniosa de los líderes de una empresa junto con los trabajadores con esto esta teoría busca el generar canales de comunicación que sean claros y transparente en los que las empresas puedan ayudar a mejorar el fin común.

Con la teoría del japonés Kauro Ishikawa se sostiene que la calidad debe visualizarse en cada proceso de la organización, entregando responsabilidad a todas las partes involucradas de la organización, se llega a tomar herramientas y requisitos en base al aseguramiento de calidad, con actualización de las normas ISO 9000:2000 , con esto se llega ampliar la gestión de calidad integrando la planificación , el control y, el aseguramiento y mejoramiento de la calidad (Ricoy, 2019)

Evolución financiera

El sector financiero es un factor clave en cuanto al crecimiento de las industrias y toma fuerza siendo una herramienta de crecimiento, en donde se consideran motores de desarrollo, que permiten movilizar recursos internos eficientemente. (Arevalo, 2019)

El en año 2019 se tiene una nueva teoría con (Martinez, 2020) el cual se menciona que la tasa de retorno de los activos es la que dará la pauta para que los tenedores de activos opten por usarlos como dinero o mantenerlos como inversión productiva.

Evolución en el talento humano

La Teoría de Relaciones Humanas según Elton Mayo, quien se enfoca en donde nace la necesidad de humanizar el trabajo analizando la motivación y el impacto para la productividad, la ausencia y deserción.

De acuerdo con (Anniccharico, 2018) las personas con mayor frecuencia desean ser protagonistas de los proyectos de los cuales forman parte, así como de los colectivos, con la razón de contribuir y no ser un simple espectador del proceso. Para las organizaciones es una oportunidad pues el éxito vendrá para las organizaciones que comprendan velozmente los cambios y donde el equipo de trabajo esté en condiciones de responder de la manera más óptima posible.

(Colina, 2018) manifiesta que la empresa atraviesa un entorno altamente complejo e impredecible, lo que fuerza a las organizaciones a ir encontrando formas para promover los cambios, pero que requieren más gestión.

Evolución de las compras e importaciones

Se puede establecer la evolución de las compras a través de ciertas etapas, las mismas que han ayudado al crecimiento en las empresas.

Según el modelo tradicional de compras, estas nacen de hace mucho tiempo atrás, aquí se puede considerar que no necesariamente se entregaba dinero para realizar la compra de un bien, se puede observar el nacimiento del trueque en donde se empieza a realizar el intercambio de unas mercaderías por otras de igual o similar valor.

La globalización en el siglo XXI permite crear zonas de libre comercio, esto se da para disminuir costos de producción unir a las empresas y sus mercados utilizando la evolución de la comunicación.

La última etapa y la más evolucionada en el tiempo se ha dado mediante la gestión de compras, la misma se encuentra enfocada en la estrategia del departamento de compras ya que busca una gestión total de la compra ya sea materias primas, bienes intermedios, bienes finales y servicios para las organizaciones.

En esta etapa del siglo XXI los medios electrónicos e informáticos han crecido de forma extraordinaria gracias al incremento del internet, el comercio electrónico a ayudado a mejorar las compras ya que son de forma rápida y eficaz y se puede llegar a fidelizar clientes e incrementar los ingresos de las empresas. (Emilio, 2020)

Evolución de operaciones

(Antolin, 2018) indica que la dirección de operaciones está constituida por un cuerpo diverso de conocimientos, experiencias y técnicas que siguen un objetivo común. La dirección y gestión de actividades en el área de producción de bienes y servicios de cualquier tipo de organización.

Se pretende en base a las teorías investigadas aplicar la transformación mediante la aplicación de conocimientos técnicos y de habilidades en las áreas de dirección y gestión de la empresa.

Evolución de la comercialización

En el año 1950 se dio según Dale Carnegie la venta transaccional y este proceso incluye las siglas AIDCA, en la cual muestra que el vendedor trabajaba a través de cinco pasos: atención, interés, deseo, convicción y acción (Audiz, 2020)

Hoy en día según (Romero, 2021) comenta que la comercialización pertenece a la estrategia de comunicación, con mayor orientación a los clientes. Busca la salida de productos para obtener ganancias; la comercialización frente a la competencia crea características técnicas y ventajas de sus productos y servicios, para lo cual ha de identificar las necesidades auténticas del cliente, para que los productos y/o servicios generen valor a los clientes.

2.2 Marco conceptual

Están basado en los siguientes conceptos fundamentales:

Procesos empresariales o de gestión. – Poseen un gran potencial para mejorar la productividad. Han sido objeto de menor atención directiva. Conceptualmente la metodología a aplicar para el rediseño y mejora continua de los procesos es similar a la expuesta en calidad total, se da una diferencia principal en la del enfoque de mejora, que se centra en el proceso de forma exclusiva y directa. (Perez, 2019)

Diseños de proceso. – Hacer referencia a la planeación de cada paso rutinario en un proceso, para lograr un resultado esperado. Generalmente son manejados como producto del diseño, más no como un método de diseño.

El diseño de procesos por lo tanto es una actividad mediante la cual se determina el flujo de trabajo, los equipos requeridos, y las necesidades para la implementación de un proceso en particular.

- Diagramas de flujo
- Diagramas de actividades.

Rediseño de proceso. - Tiene sus orígenes en el artículo de (Ospina Duque, 2020). A través de un conjunto de trabajos de consultoría desarrollados en diferentes firmas americanas, defiende que el problema que tienen muchas organizaciones cuando introducen herramientas de tecnologías de información nuevas, es que mantiene viejos procesos, y por ello no obtienen los resultados esperados.

Promueve que es preciso en muchos casos “eliminar viejos procesos” mejor que automatizarlos para conseguir resultados contundentes, e incluso para sobrevivir en los mercados mundiales competitivos actuales. Posteriormente junto con Champy definen el concepto de reingeniería como “pensamiento fundamental y rediseño radical de procesos de negocio con el objetivo de conseguir mejoras dramáticas”. Es esencial, concentrar los esfuerzos de cambio para que los procesos sean radicales y no incrementales, y los resultados que se esperan sean mejoras sustanciales.

Análisis de procesos. - Se puede visualizar como un examen global del proceso, de los procesos posibles, así como de los aspectos económicos. Es necesario identificar los costes de cada proyecto y compararlo entre sí. De esta manera, se podrá estimar con claridad los beneficios de las diferentes alternativas.

2.3 Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores

Con el fin de realizar un análisis crítico de las metodologías en relación con mejorar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización en la empresa ROTESEL S.A, a continuación, se realiza una comparación a fin de obtener una síntesis del proceso para mejorar sus prácticas.

AREA	AUTOR	TEORÍA	ROTESEL S. A
ADMINISTRACIÓN	Fayol	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una visión compartida entre los líderes de la gerencia y los trabajadores. • Desarrollar canales de comunicación efectiva que sean claros y transparentes para que los miembros de la organización se sincronicen y coordinen para un fin específico. 	El tener una armonía entre líderes y trabajadores, ayuda a mantener la comunicación en la empresa, esto permite tener procesos claros y sincronizados para llegar a las metas propuestas.
	Kauro Ishikawa	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad debe visualizarse en todos los procesos de la organización, asignando la responsabilidad en todos los niveles. 	Se debe tener procesos claros en toda la organización delegando responsabilidades.
FINANCIERA	Roberto Arévalo	<ul style="list-style-type: none"> • Las finanzas son una herramienta que consideran los motores de crecimiento, que posibilitan movilizar los recursos internos de forma eficiente. 	ROTESEL S.A, considera al área financiera un motor de crecimiento, busca mejorar el proceso de manejo de recursos internos.
	Martínez	<ul style="list-style-type: none"> • La tasa de retorno de cada tipo de activo es el punto de referencia para los tenedores de activos, así ellos pueden decidir si es conveniente asignarlos como dinero o mantenerlos como inversión productiva. 	

TALENTO HUMANO	Elvira Anniccharico	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas hacen visible su deseo de ser protagonistas de los proyectos en que se involucran, proyectos personales y también de colectivos • Los involucrados pretenden construir y no ser meros observadores, su rol es actor y no desea ser espectador. • Es potencialmente beneficioso que las organizaciones velozmente reaccionen frente a los cambios y que las personas que forman parte estén en condiciones para responder de la mejor manera. 	Se puede mencionar que el talento humano con el que cuenta ROTESSEL S.A es muy competitivo y comprometido, busca el involucrarse en nuevos proyectos razón por la cual, la mejora de procesos permite ayudar al desarrollo del talento humano, su capital humano cuenta con habilidades, capacidades y destrezas que son una gran ventaja competitiva en el mercado.
	Judith Colina	<ul style="list-style-type: none"> • El entorno empresarial es muy complejo e impredecible, las organizaciones encuentran formas para promover los cambios, pero se necesita más gestión. 	

COMPRAS	Emilio Martínez Moya	<ul style="list-style-type: none"> • Es adquirir fuera del país, los materiales, productos y/o servicios que se requieran en las diferentes áreas para el normal funcionamiento, en cantidades y plazos establecidos, con la calidad necesaria y al menor precio. 	<p>Los autores concuerdan en que el éxito de las compras es contar con bienes y servicios acorde al giro del negocio, en cuanto a cantidades, precio, calidad, plazos de pago, descuentos y otros beneficios. Mediante estas bases se plantea el rediseño del proceso de compras de la empresa ROTESSEL S.A</p>
	Alberto Sangri Coral	<ul style="list-style-type: none"> • Esta actividad contribuye a determinar la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. • Las compras que realicen bajo una planeación permiten redituarse a la empresa a través de ahorros en efectivo, liquidez, y fluidez del capital. • Para la compra hay que coordinar las áreas de la empresa que requieren de materiales y/o insumos para conseguir un eficiente funcionamiento. 	
IMPORTACIONES	Carl A. Nelson	<ul style="list-style-type: none"> • Las importaciones son los bienes que se compran a individuos en otros países. • El comercio internacional permite conseguir más ganancias. • A partir del siglo XX el comercio internacional proporciona oportunidades sin precedentes para las empresas locales que entran en el juego. 	<p>De acuerdo con los autores las importaciones son el cambio de bienes y servicios mediante el paso de las fronteras, por lo que es necesario estructurar los procesos detallando los aspectos operativos para asegurar una operación exitosa, de tal manera que la</p>
	Ricardo Bustillo	<ul style="list-style-type: none"> • El comercio internacional es un intercambio ordinario, de productos a cambio de dinero, con la 	

		característica diferencial de que para poder realizarlo es necesario atravesar una “frontera”.	empresa tenga una base sólida para emprender en las importaciones.
	Luis P. Estrada	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante conocer lo que requiere el mercado y familiarizarse con todo lo referente a la operatividad. • Hay establecer los costos, presentar toda la documentación necesaria para poder nacionalizar la mercancía en las aduanas y fijar adecuadamente los precios para obtener utilidades y llegar a ser una empresa competitiva. 	
OPERACIONES	Nieto Antolín	<ul style="list-style-type: none"> • La dirección de operaciones es una disciplina académica de conocimientos, experiencias y técnicas que tiene como fin la dirección y gestión de las actividades del área de producción de bienes y servicios. 	La dirección de operaciones en la empresa se encuentra realizada en base a la experiencia, para mejorar este proceso, se aplica la teoría de Buffa, en donde se puede emplear conocimientos tecnológicos y habilidades de dirección y gestión para mejorar dicho proceso.
	Meredith y Amoako-Gyampah	<ul style="list-style-type: none"> • El área de operaciones de una empresa se ha robustecido por distintas áreas como la economía, ingeniería, psicología, teoría de la organización e investigación operativa. 	
	Buffa	<ul style="list-style-type: none"> • Se da un enfoque de sistema en el cual se transforma unos inputs en materiales, este proceso conlleva el empleo de conocimientos tecnológicos y de habilidades en las áreas de dirección y gestión. 	

COMERCIALIZACIÓN	Dale, Carnegie	AIDCA, en la que señala que el vendedor sigue cinco pasos para lograr un compromiso de compra por parte del cliente.	Para ROTESEL S.A este es un nuevo proceso y debe ser considerado en base a la comunicación de la empresa, según la teoría de Mario Romero esta debe estar enfocada hacia los clientes teniendo en cuenta siempre las necesidades de estos y del mercado con el fin de mejorar sus ganancias.
	Mario Romero	<ul style="list-style-type: none"> • La comercialización es parte esencial de la estrategia de comunicación, se orienta a los clientes para la detección de las necesidades de los consumidores, así como futuras tendencias de consumo en el mercado. • El objetivo es alcanzar una ganancia en la transacción, lo que hace imperativo identificar las necesidades del cliente para que les genere un valor real. 	

Tabla 1 Análisis crítico de las metodologías existentes.
 Elaborado por: Guaycha, Gualavisi, 2022

3. METODOLOGÍA

3.1. Unidad de análisis

La entrevista como fuente primaria de información, fue dirigida al Gerente General de la Empresa ROTESEL S.A.

Mediante la revisión de siguientes documentos:

- Modelo de Proceso de Operaciones emitido por su principal cliente CNT.
- Proceso de Compras elaborado por ROTESEL S.A.
- Modelo de Proceso de Talento Humano emitido por su principal cliente CNT.
- Estados Financieros.

3.2. Población

La investigación fue dirigida a los cinco ejecutivos que constan en nómina de la Empresa ROTESEL S.A y que ocupan las siguientes funciones: Gerencia General, Gerente Administrativo y Talento Humano, Representante Técnico y Contador.

3.3. Métodos para emplear

Método inductivo

Para el presente trabajo se ha considerado utilizar el método inductivo ya que según el autor (Bernal, 2006, pág. 60). Este método implica el uso del razonamiento, para generar conclusiones que sean de carácter general.

Basándose en este método, la investigación utilizó la observación de documentos proporcionados por la empresa, del área de operaciones, compras y talento humano, para concluir sobre la incidencia de estos en la empresa ROTESEL S.A.

a) Entrevista

Se utilizó la entrevista con la gerencia general y el personal a cargo de los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, con las interrogantes planteadas se obtiene respuestas a los problemas de eficiencia en los procesos, de esta manera se explicó al gerente general la información que se necesita de acuerdo con el modelo de entrevista del Anexo 1. Este instrumento de investigación cumple con la confiabilidad requerida.

b) Observación

Se aplicó la observación científica con el fin de describir y explicar la situación de la organización, se obtuvo datos tales como: número de trabajadores, áreas que dispone la empresa, espacios físicos, infraestructura instalada, materiales y equipos. En base a la información obtenida se desarrolla la propuesta de mejora para los procesos de gestión en las áreas administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, de la empresa ROTESEL S.A.

3.4. Identificación de las necesidades de información

Se realizó la investigación de campo como fuente primaria, mediante la entrevista, observación y como fuente secundaria se tomó los procesos existentes, facilitados por la Gerencia General de la empresa ROTESEL S.A.

3.5. Técnicas o instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos a utilizar es la entrevista presencial Anexo 1, dirigido a los colaboradores de la Empresa ROTESEL S.A localizada en la zona norte del Distrito Metropolitano de Quito, Parroquia Carcelén, ciudadela Mastodontes.

Al elaborar la entrevista se tomó en cuenta el concepto planteado por (Angel, 2017), en el cual la entrevista es una comunicación generalmente entre entrevistado y entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de las veces son benéficas para ambas partes.

Se aplicó en la investigación:

- Entrevista de manera presencial.
- Ingreso y tabulación de información obtenida con el fin de analizar y obtener conclusiones.
- Rediseño de procesos de las áreas de operaciones, compras y talento humano para conseguir mejores resultados.
- Diagramas de procesos con el que se representó gráficamente la secuencia e interacción de las actividades de los procesos y se mejoró la gestión de la organización.

- Matriz de procesos con la que se analizó las actividades, desde la óptica del flujo de proceso y permitió medir el tiempo y eficiencia.
- Cadena de Valor por medio de la cual se identificó las actividades generadoras de valor, compuestas por los 3 elementos básicos actividades primarias secundarias y margen.
- Análisis financiero mediante el cual se evaluó la propuesta, a fin de determinar el beneficio económico.

3.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información

Las herramientas que se utilizan para el análisis e interpretación de la información son Excel, tablas dinámicas y programa Visio, de esta manera se consiguió ordenar, filtrar y graficar la información obtenida para la mejora de los procesos de gestión.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

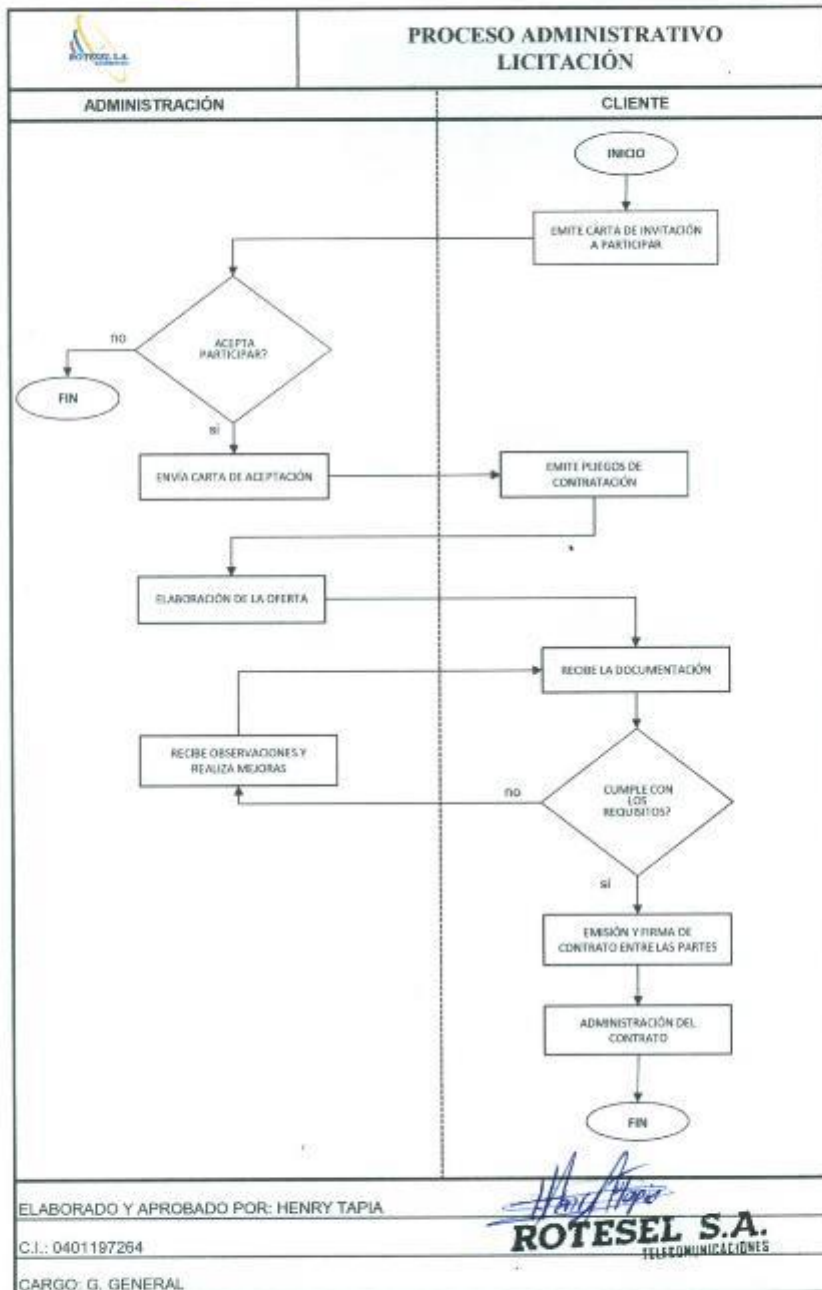
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Tabulación de resultados de la entrevista

Se presenta mediante gráficos la tabulación y el análisis de resultados obtenidos en la entrevista aplicada a los 5 ejecutivos de la Empresa ROTESEL S.A: Gerencia General, Gerente Administrativo y Talento Humano, Representante Técnico y Contador.

1. ¿Cuáles son los procesos existentes, incluyendo cualquier diagrama o procedimientos que hayan creado?

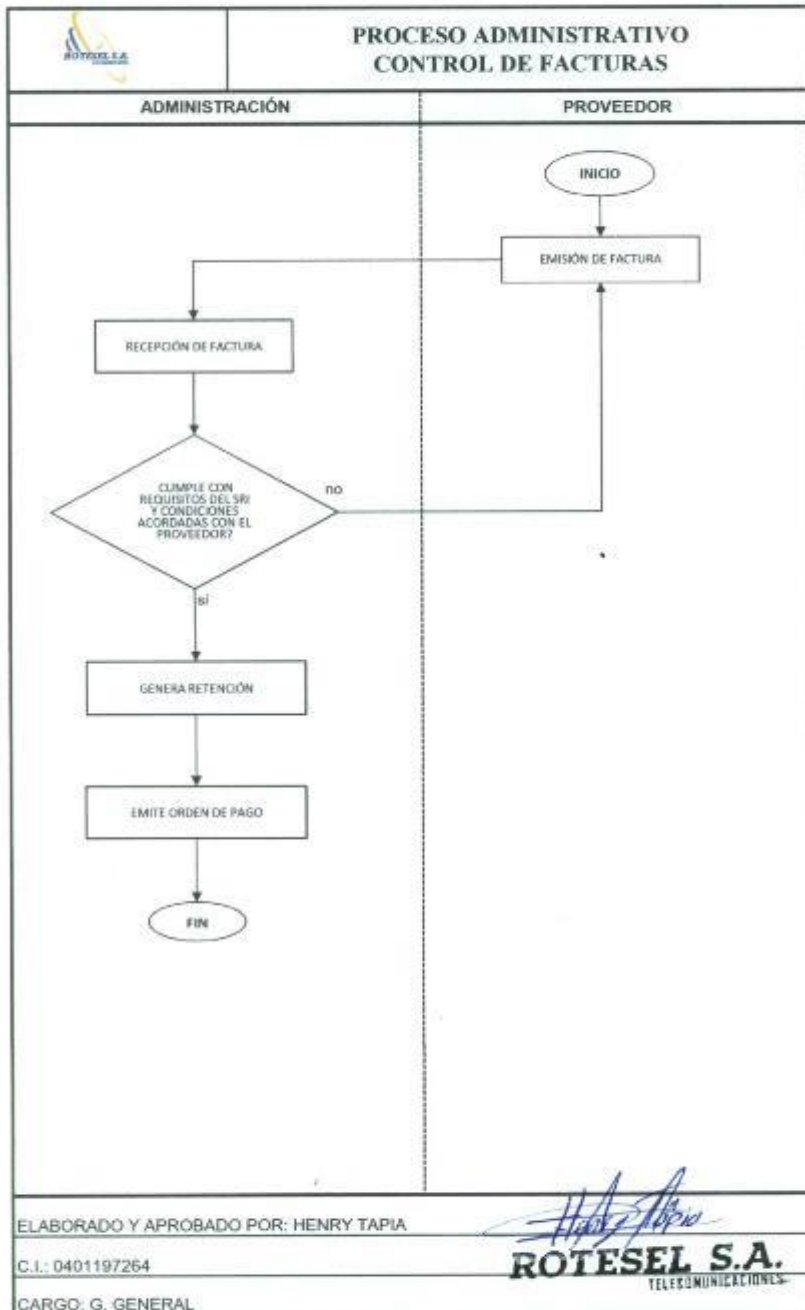
A continuación, se anexan los procesos levantados y diseñados por la Empresa ROTESEL S.A.



E-mail: rotese_l@yahoo.es / rotesel@andinanet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR

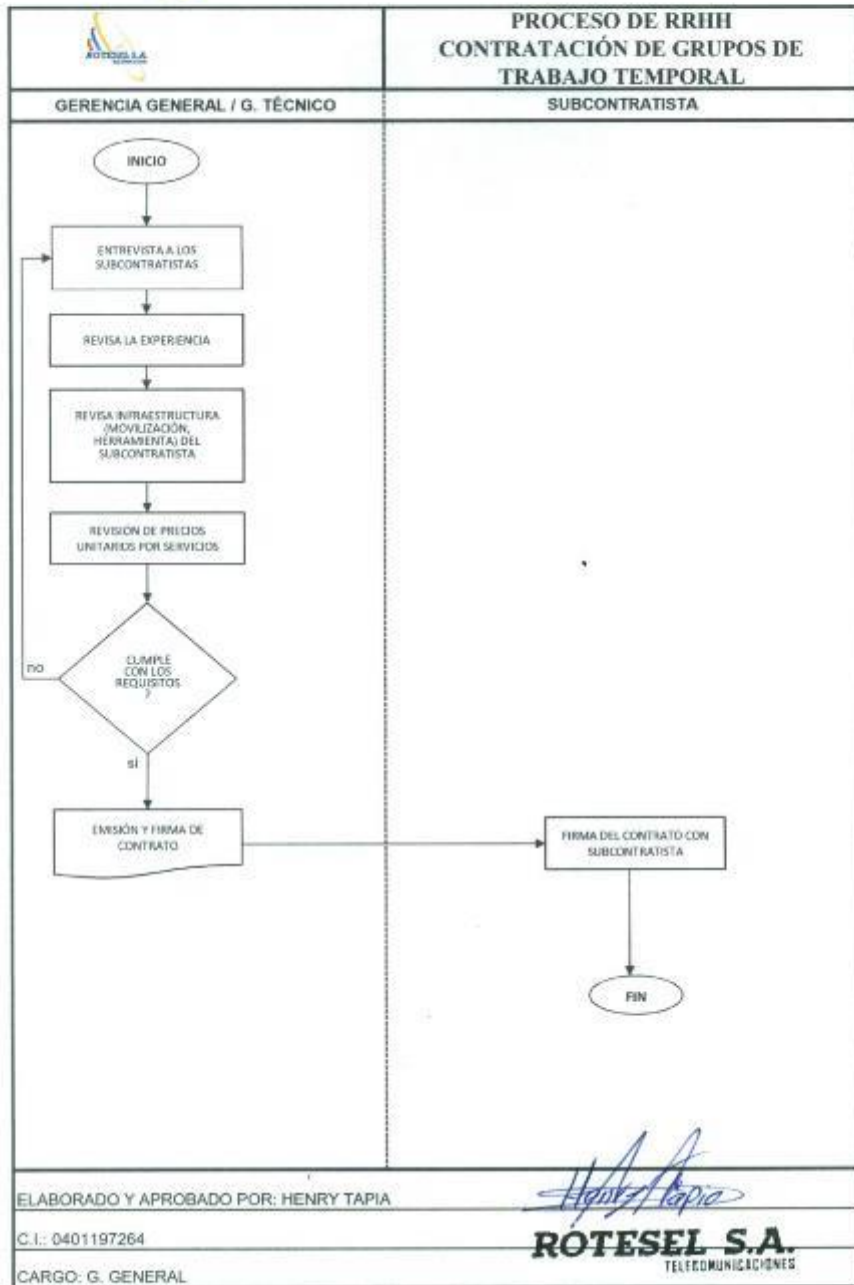
Ilustración 1 Proceso administrativo licitación
Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotese_l@yahoo.es / roteasel@andinanet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR

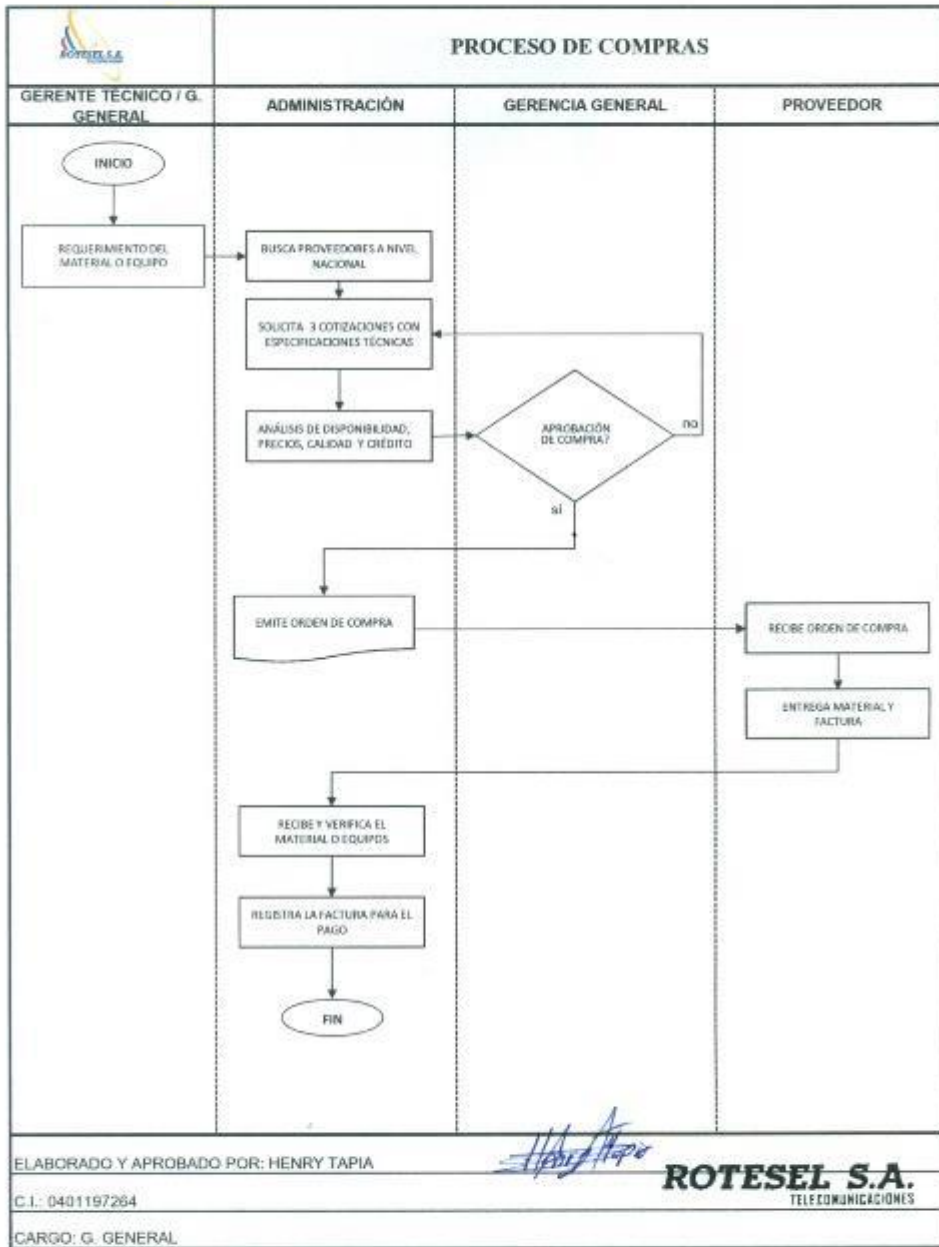
Ilustración 2 Proceso de control de facturas
Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotese_i@yahoo.es / rotese@andinanet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA, TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
 QUITO - ECUADOR

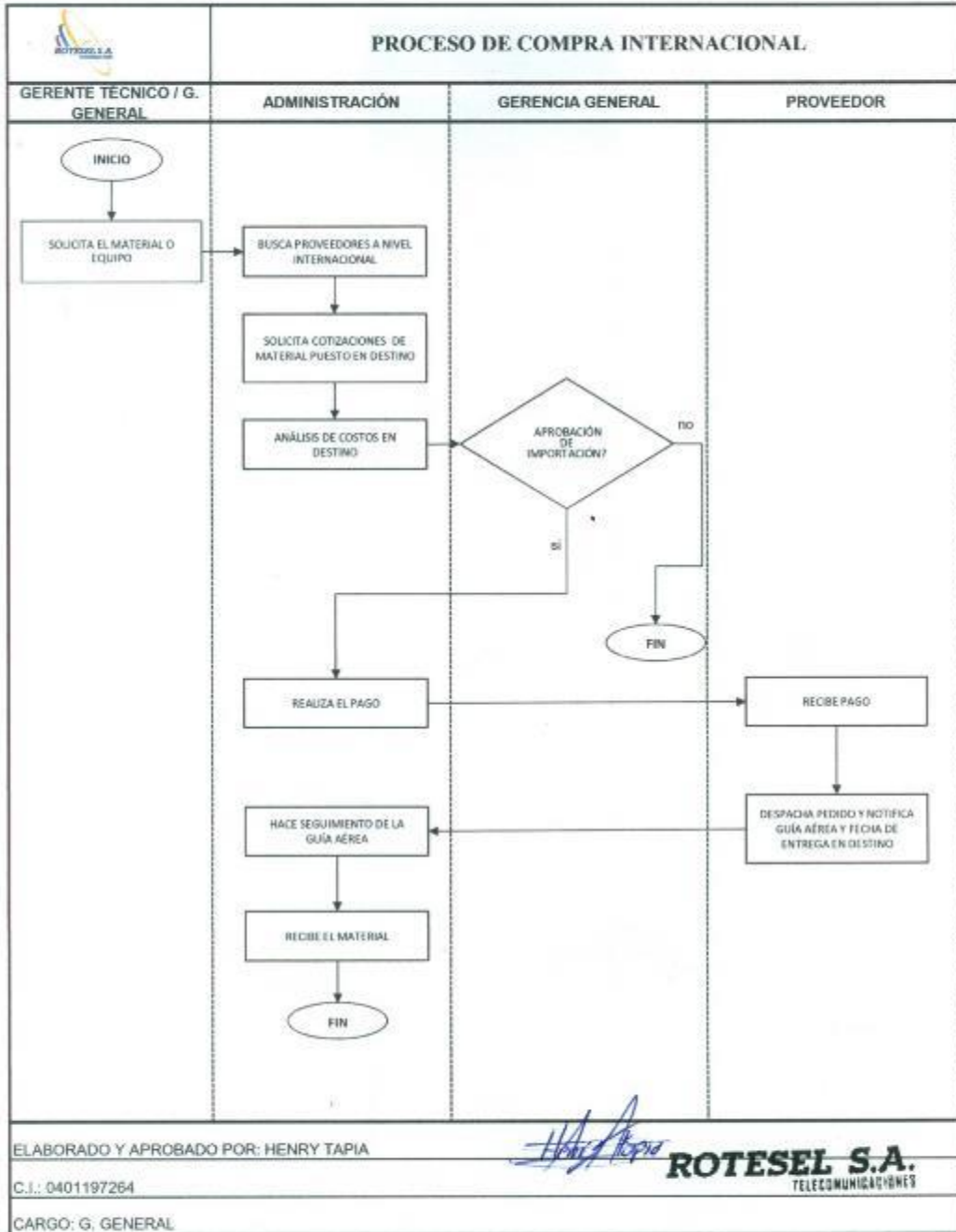
Ilustración 3 Proceso de contratación de grupos de trabajo temporal
 Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotefel@yahoo.es / rotefel@andinasnet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR

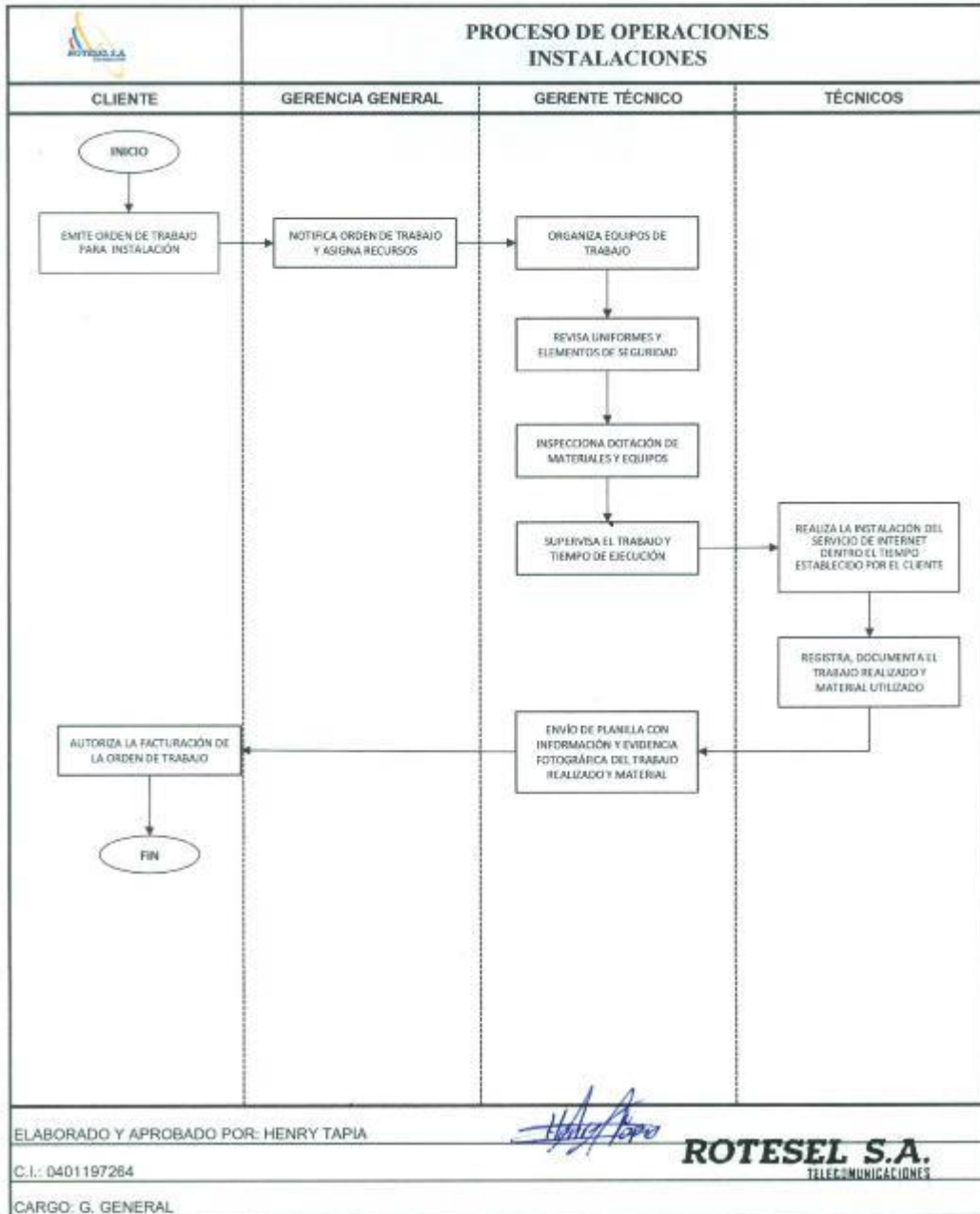
Ilustración 4 Proceso de compras
Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotese_l@yahoo.es / rotesel@andinanat.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR

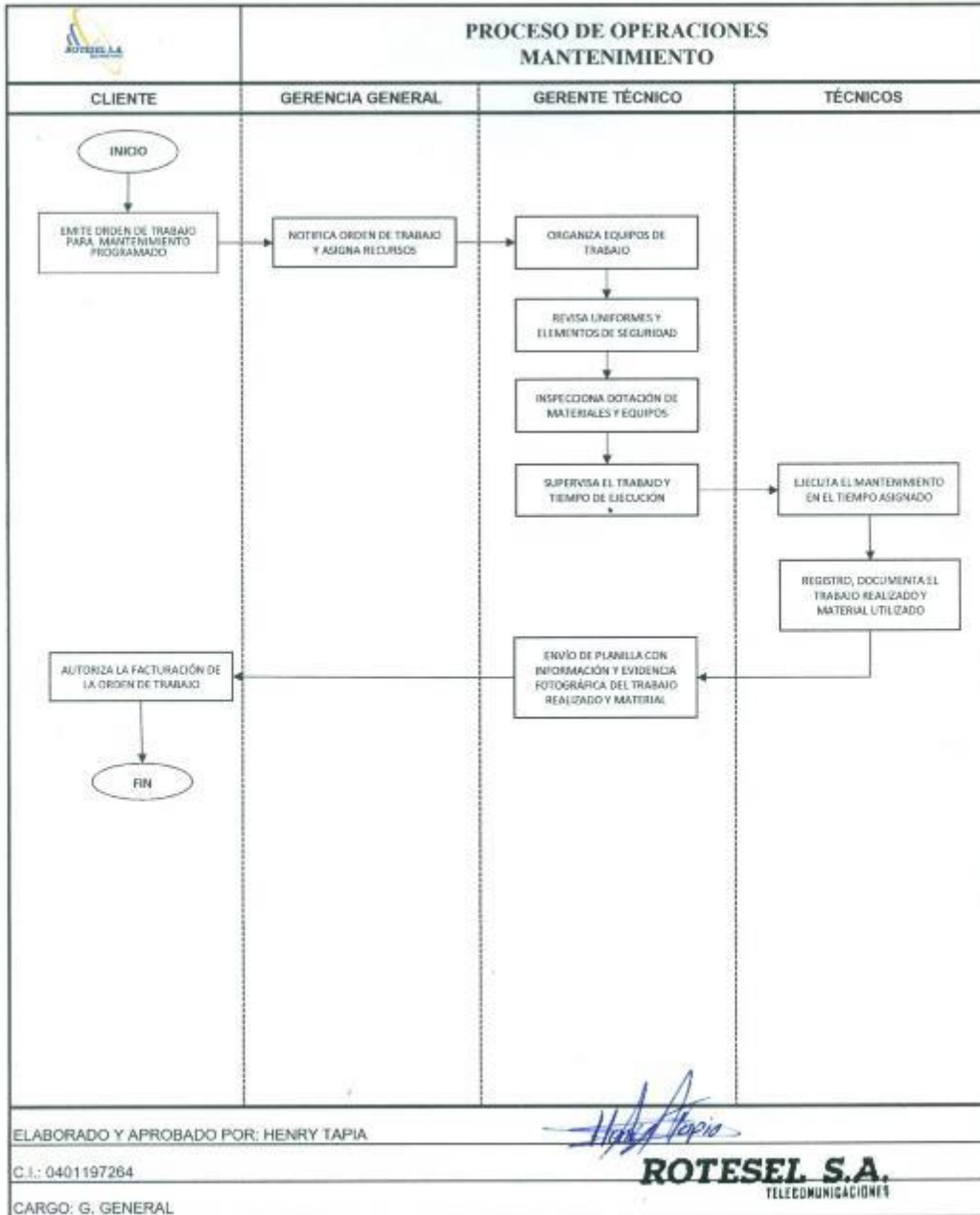
Ilustración 5 Proceso de compra internacional
Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotese_l@yahoo.es / rotese@andinanet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR.

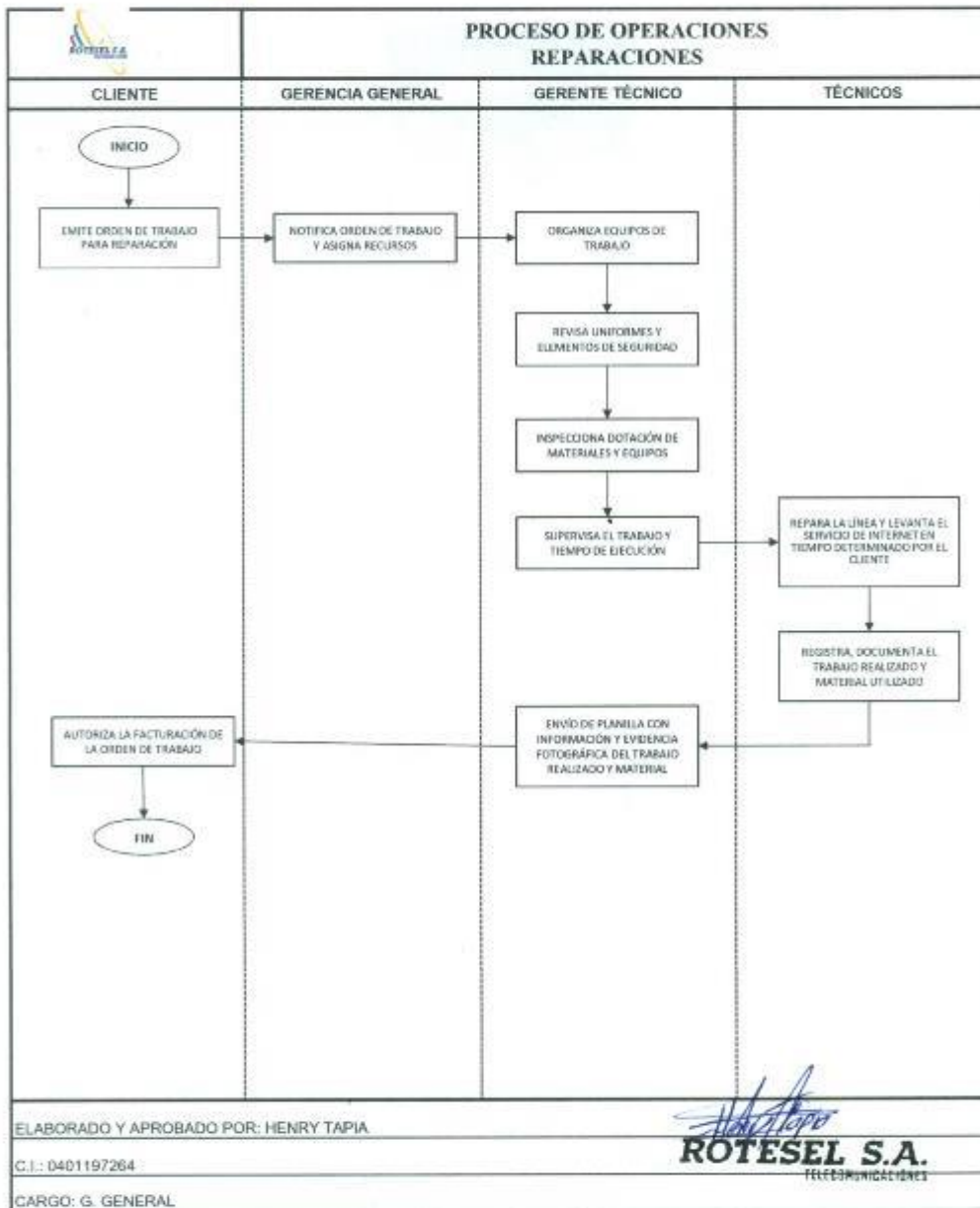
Ilustración 6 Proceso de operaciones instalaciones
Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotese_l@yahoo.es / roteasel@andinanet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR

Ilustración 7 Proceso de operaciones mantenimiento
Fuente Empresa ROTESEL S.A



E-mail: rotese_l@yahoo.es / rotesel@andinet.net

CARCELEN, URB. MASTODONTES 4TA. TRANSVERSAL N86-257 Y JAIME ROLDOS TLF: 0996875021 / 0996875022 / 3945317
QUITO - ECUADOR

Ilustración 8 Proceso de operaciones reparaciones
Fuente Empresa ROTESEL S.A

- Área administrativa
 - ✓ Licitación de contrato.
 - ✓ Control de facturas.
 - ✓ Recursos Humanos Contratación Temporal.
 - ✓ Compras.
 - ✓ Compra Internacional.

- Área de Operaciones
 - ✓ Instalaciones.
 - ✓ Mantenimiento.
 - ✓ Reparaciones.

Análisis e interpretación:

Mediante la entrevista y documentación recopilada, la empresa dispone de 8 procesos mediante los cuales ha desarrollado sus actividades administrativas y operacionales, lo que significa una debilidad para la organización, pues limita el control en todas las áreas, de tal manera que impide que se desarrollen totalmente. Para ellos es de vital importancia trabajar en equipo con los colaboradores, para el desarrollo y mejora de procesos de la Empresa ROTESEL S.A

2. ¿Qué herramienta utiliza para gestionar los procesos de la empresa?

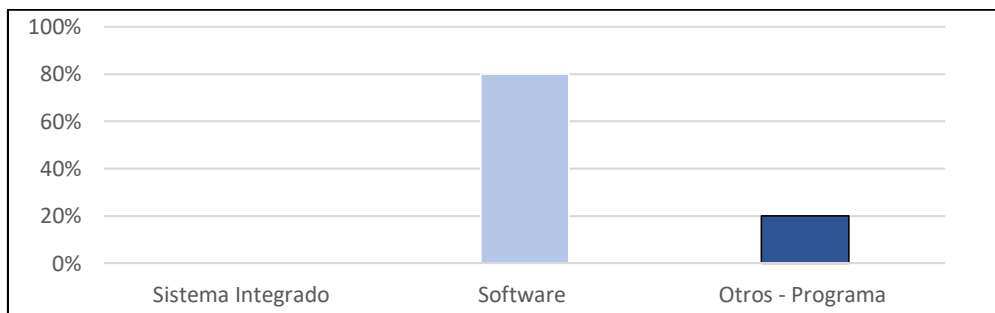


Ilustración 9 Herramienta para gestionar los procesos de compra
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Según resultados de la entrevista, para el proceso financiero la empresa utiliza el Software contable Decisión.

3. ¿La gerencia general percibe que los procesos actuales están alineados con los objetivos de la organización?

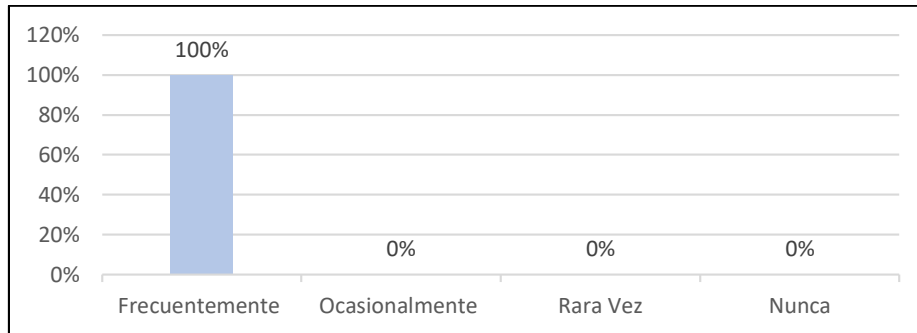


Ilustración 10 Procesos actuales alineados a los objetivos de la organización
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Con la entrevista se evidencia que el 100% de los procesos están mapeados acorde a los objetivos de la empresa, siendo esto una fortaleza.

4. ¿La empresa da apertura a cambios organizacionales?

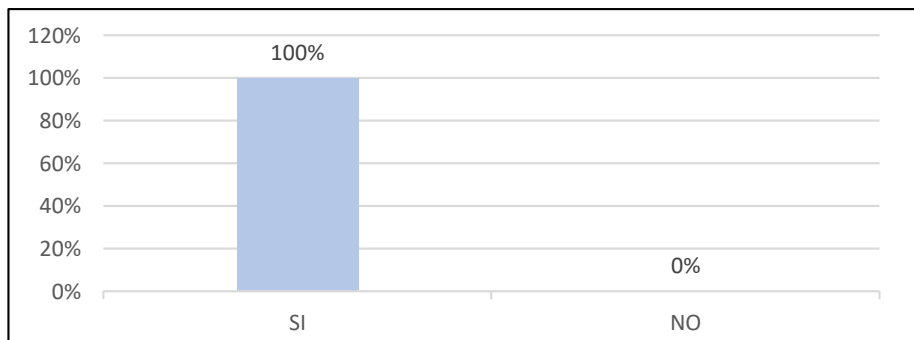


Ilustración 11 Apertura a cambios organizacionales.
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022.
Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

La entrevista de acuerdo con los datos obtenidos refleja un 100% para brindar apertura a los cambios en la organización esto es considerando una fortaleza para la empresa, ya que adquiere flexibilidad para la toma de decisiones y le es posible adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

5. ¿Qué canal utiliza para informar las actualizaciones de los procesos?

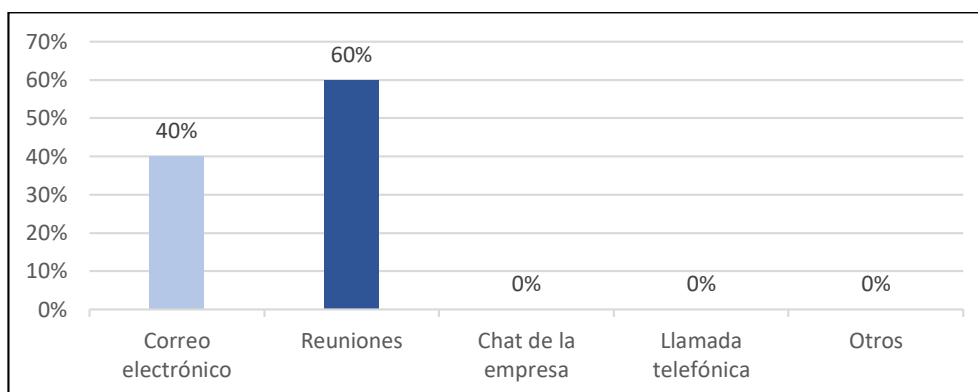


Ilustración 12 Canal para informar actualizaciones de procesos.
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022.
Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Análisis e interpretación:

El 60% de los entrevistados, coinciden que las reuniones presenciales son el canal de información, sin embargo, el 40% menciona que los procesos son informados mediante correo electrónico, esto es una fortaleza ya que permite que todos los miembros se sientan involucrados en los cambios que se van a realizar y no se tergiverse la información proporcionada.

6. ¿Considera usted que la comunicación entre las áreas es?

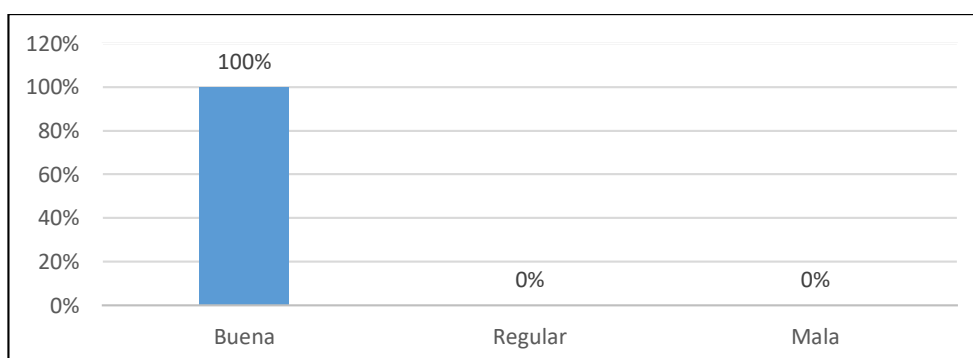


Ilustración 13 Comunicación entre áreas.
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Análisis e interpretación:

Se evidencia que la comunicación es buena en un 100% en la organización, considerando una fortaleza para la empresa, ya que la mayoría de sus colaboradores están alineados hacia un mismo objetivo.

7. ¿Con que periodicidad se actualizan los procesos por área?

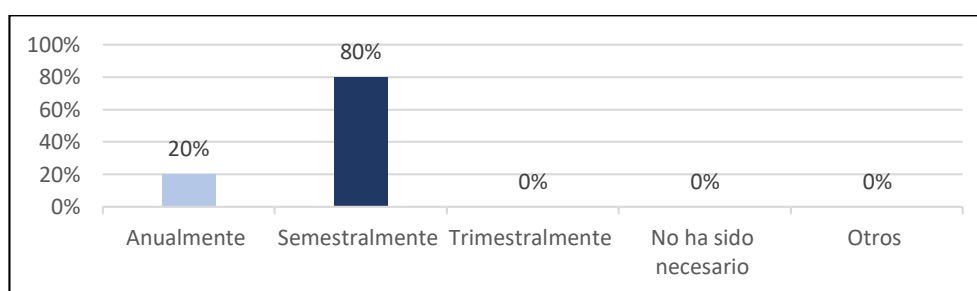


Ilustración 14 Periodicidad de actualización procesos

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Acorde al resultado de la entrevista, el 80% de entrevistados manifiesta que los procesos se actualizan de forma semestral, mientras que el 20% menciona que los procesos se actualizan de manera anual. Esta variante en los porcentajes se justifica ya que los procesos de índole de administrativo se actualizan anualmente mientras que los de operaciones pasan por revisiones y ajustes semestralmente. La última fecha de revisión de los procesos administrativos y operativos fue diciembre 2019, esto se debe a la pandemia COVID -2019.

8. ¿Quién es el responsable de actualizar los procesos de cada área?

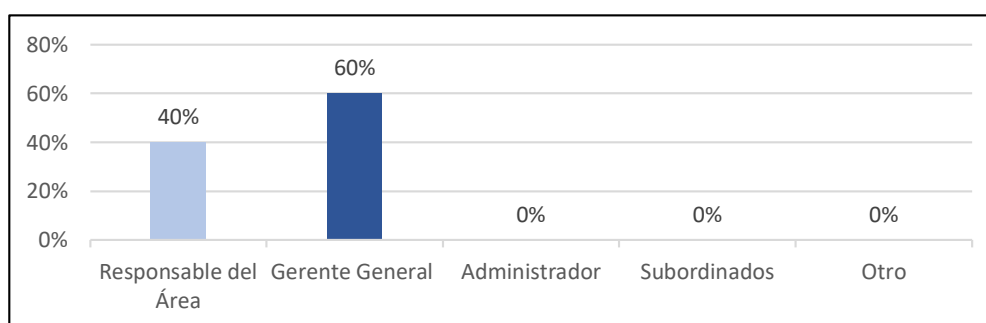


Ilustración 15 Responsable de actualización de procesos

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Con los datos de la entrevista, el 60% de los entrevistados comenta que el responsable de actualizar los procesos es el Gerente General, pero también, un 40% indica que el responsable de área es quien actualiza los procesos. Esto se debe a que el Gerente General es quien revisa y aprueba los cambios propuestos por los responsables de cada área.

9. ¿Los procesos de cada área permiten responder a las exigencias actuales del entorno empresarial?

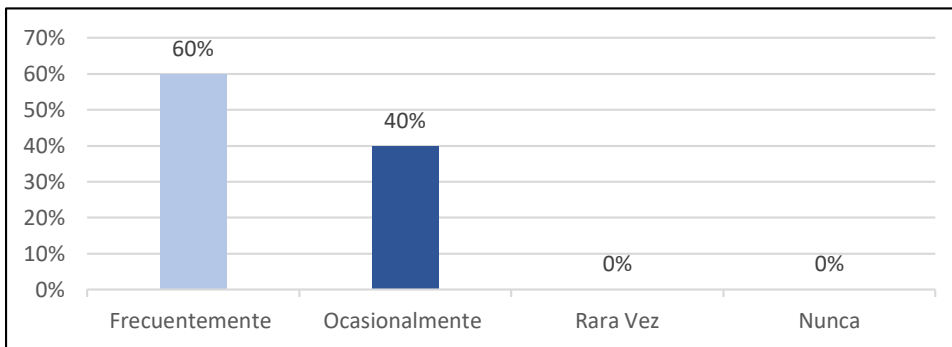


Ilustración 16 Procesos de área

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados, el 60% de los entrevistados indican que los procesos frecuentemente permiten responder a las exigencias del entorno, sin embargo, también se tiene un 40% mencionando que los procesos ocasionalmente permiten responder a las exigencias del mercado, esto se debe a la volatilidad de los cambios en el panorama económico, social y empresarial a nivel mundial provocado por la pandemia COVID 2019.

10. ¿A quién reporta los resultados del proceso?

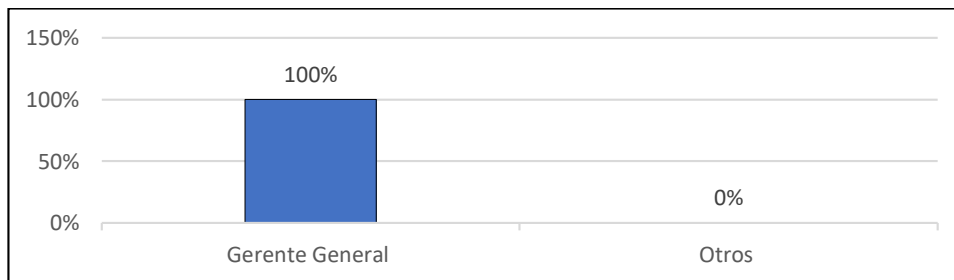


Ilustración 17 Reporte de resultados

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la entrevista, el 100% de los colaboradores reportan los resultados a la Gerencia General, por lo tanto, esto es una fortaleza para la organización, porque el gerente conoce y tiene el control vital para la toma de decisiones para el giro de negocio.

Se recomienda socializar esta información con todas las áreas para lograr un mayor involucramiento de todas las partes.

11. ¿Cómo se mide la eficiencia de los procesos por área?

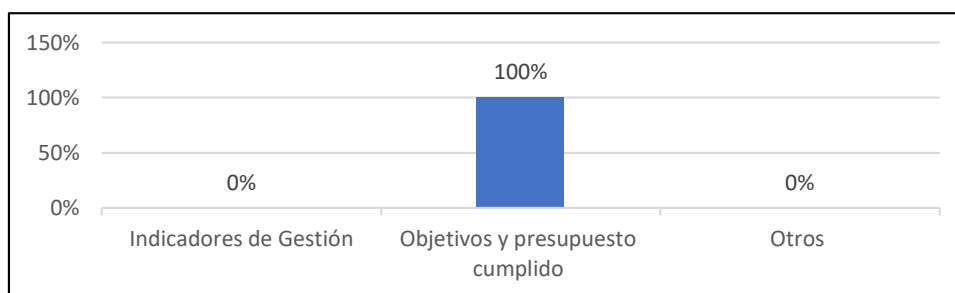


Ilustración 18 Eficiencia de los procesos por área.

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Mediante los resultados el 100% de la entrevista indica que el cumplimiento de objetivos y presupuesto sirve como medidor de eficiencia en cada proceso, este análisis se hace por cada área de trabajo y es revisado por la Gerencia General quien dará el visto bueno del mismo.

12. ¿Cuándo se mide la eficiencia de los procesos por área?

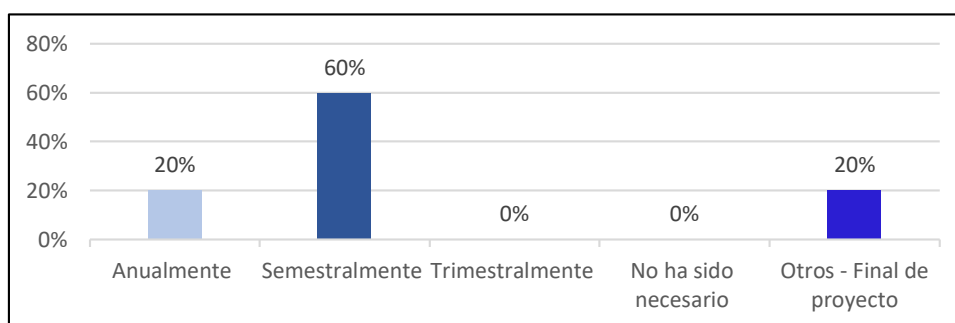


Ilustración 19 Tiempo para medir eficiencia.

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Según entrevista, el 20% de los procesos se mide de manera anual, con un 60% se mide de forma semestral y finalmente un 20% menciona que se mide al finalizar el proyecto; esto es una debilidad para la empresa, debido a que se evidencia diferentes tiempos para medir la eficiencia y esto puede impactar en cada área al momento de tomar decisiones, sería pertinente en la planificación de la empresa establecer los hitos en que se realizara las mediciones.

13. ¿Quién mide la eficiencia de los procesos por área?

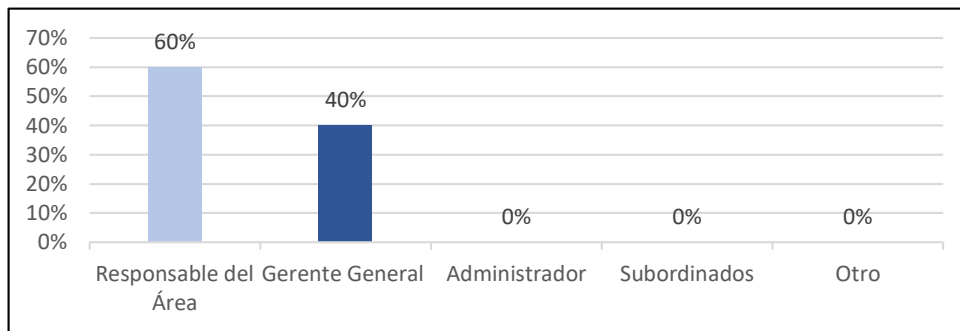


Ilustración 20 Responsable de medir eficiencia de procesos

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De la entrevista, el 60% de los entrevistados comenta que el responsable de medir la eficiencia es el jefe de área, en cuanto a la parte técnica, sin embargo, se tiene un 40% que menciona que el responsable de medir la eficiencia es el Gerente General en la parte administrativa. Esto se considera una fortaleza para la empresa ya que, al disponer de indicadores de eficiencia, se puede medir el nivel de ejecución y el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.

14. ¿Qué relación tiene el ambiente laboral con los niveles de eficiencia del personal?

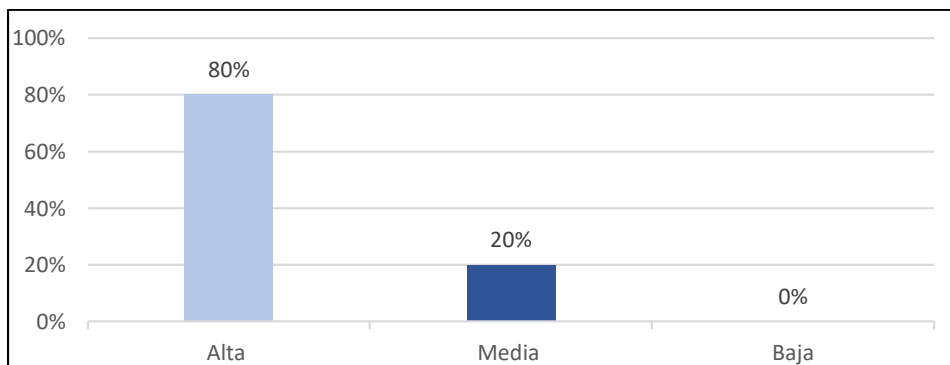


Ilustración 21 Relación ambiente laboral eficiencia

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados, se observa que el ambiente laboral con los niveles de eficiencia, destaca en un 80%, esto puede ser considerando una fortaleza para la empresa, ya que la mayoría de sus colaboradores están alineados hacia un mismo objetivo y se sienten bien realizando su trabajo.

15. ¿Cuál es el nivel de eficiencia por área?

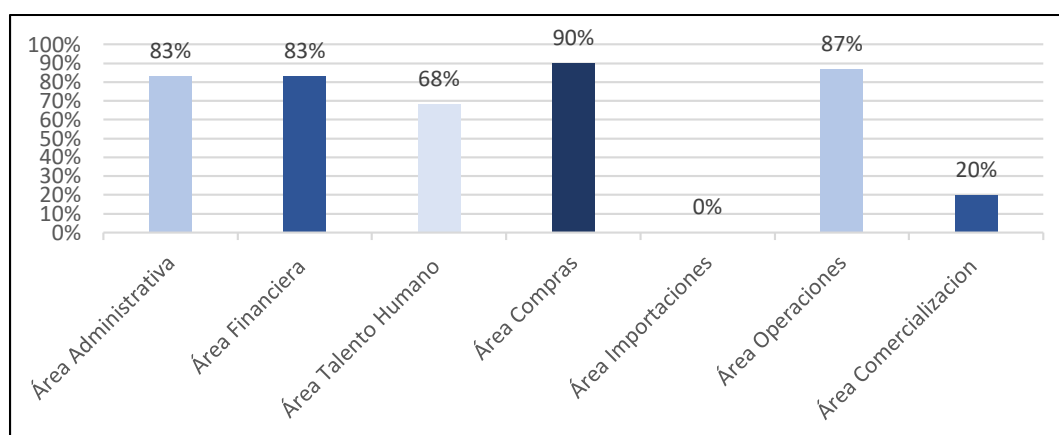


Ilustración 22 Nivel de eficiencia por área
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos de la entrevista, las áreas administrativas, financiera, compras y operaciones están por encima del 75 % y se puede evidenciar que las áreas de talento humano, importaciones y comercialización están bajo el 75%, estas últimas se deben ajustar al estándar sobre el 75% establecido por la empresa. Esto se debe, porque ROTESSEL S.A no ha incursionado en las importaciones ni en la comercialización.

16. Explique las razones por las cuales el porcentaje de eficiencia obtenido en las áreas están por encima o por debajo del 75% de lo esperado.

Área Administrativa	Son profesionales que conocen el giro del negocio
	Son profesionales que conocen el giro del negocio
	Mejor comunicación
Área Financiera	El profesional que se contrata tiene amplio conocimiento y experiencia en la rama
	El profesional que se contrata tiene amplio conocimiento y experiencia en la rama
	Se lleva un buen control
Área Talento Humano	El personal subcontratado no siempre cumple con las expectativas laborales
	El personal subcontratado no siempre cumple con las expectativas laborales de la empresa
	Tiene experiencia para contratación
Área Compras	Es personal de confianza y conoce del giro del negocio
	Es manejado por personal de confianza y conocedor del giro del negocio
	Buena relación comercial con los proveedores

Área Importaciones	No se ha incursionado en el campo
	No se ha incursionado en el campo
	No se ha incursionado en el campo
Área Operaciones	Se lleva un control personalizado en los proyectos
	Se escoge y se delega funciones de acuerdo con sus conocimientos y se lleva estricto control
	Buena organización
Área Comercialización	No se ha incursionado en el campo
	La empresa se dedica más a la construcción y no se ha incursionado en esta área
	Falta de conocimiento de campo

Tabla 2 Razones para porcentaje de eficiencia

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

Este aporte de los entrevistados se deberá considerar al momento de elaborar la propuesta de mejora de los procesos para cada área.

17. ¿Cómo evalúa la eficiencia de sus colaboradores?

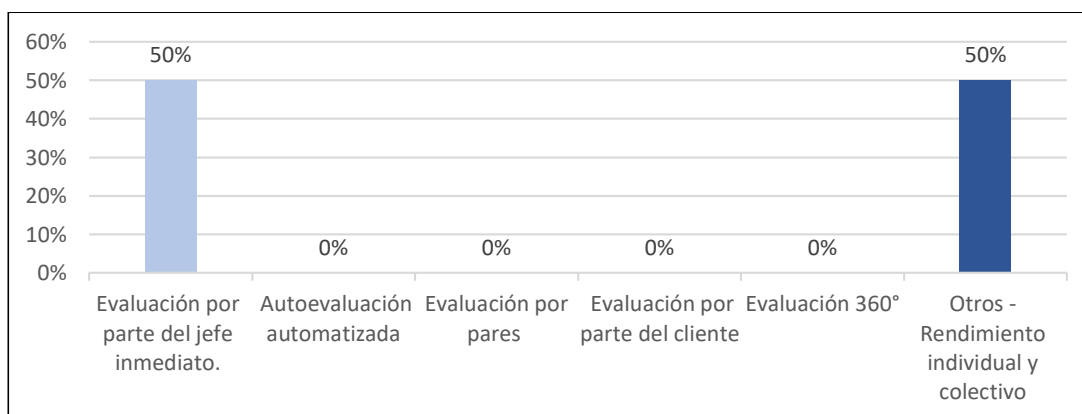


Ilustración 23 Evaluación de eficiencia a colaboradores

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De los entrevistados un 50% señala tener evaluación a colaboradores por parte del jefe inmediato y el 50% restantes indica que la evaluación es en base al rendimiento individual y colectivo, esto es una fortaleza ya que al evaluarse a sí mismo el empleado le permite hacer un ejercicio de autorreflexión sobre el trabajo que está desempeñando en la organización y al ser evaluado por parte de su jefe inmediato este hace una retroalimentación del trabajo que realiza incrementado su sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso con la organización.

18. ¿Para que los procesos sean eficientes, con qué frecuencia capacita al personal?

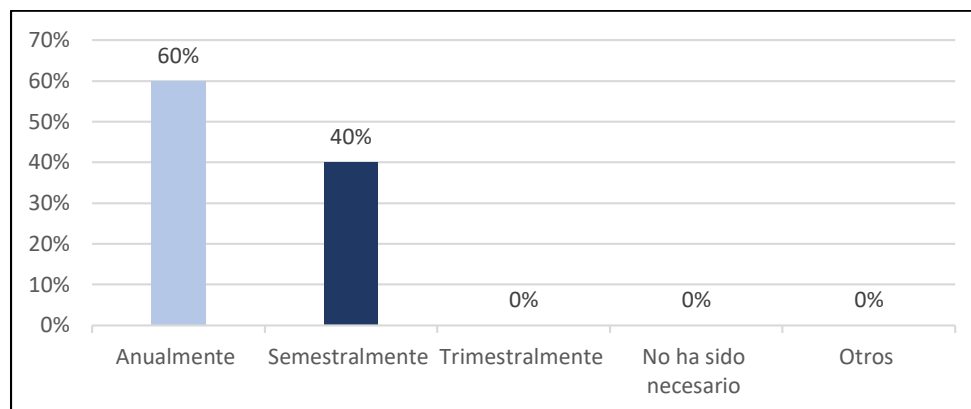


Ilustración 24 Frecuencia de capacitación al personal

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados de la entrevista, el 60% del personal se capacita de forma anual y un 40% tiene una capacitación semestral, esto es una fortaleza para la empresa, debido a que los empleados cuentan con el conocimiento para realizar los procesos de manera eficiente.

19. ¿Cómo incentivan a sus colaboradores para mejorar la eficiencia?

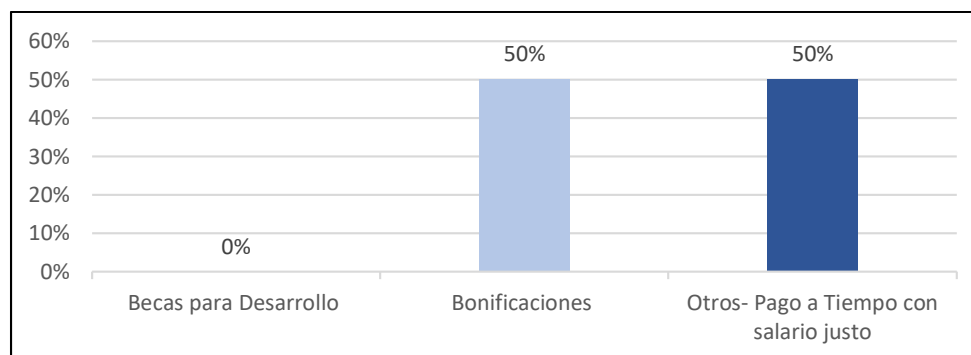


Ilustración 25 Incentivo a colaboradores

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022E

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la entrevista se evidencia que mediante la eficiencia ROTESEL S.A incentiva a los colaboradores, mediante bonificaciones y el pago a tiempo de salario. Se considera una fortaleza para la empresa, al tener colaboradores motivados.

20. ¿Qué se espera en cada área de la propuesta a desarrollar para que sea beneficiosa?

Área Administrativa	Actualización de procesos
	Actualizar los procesos de acuerdo con el alcance global
	Sin respuesta
	Sin respuesta
Área Financiera	Proceso amigable con personas nuevas
	Actualizaciones
	Actualizaciones anuales del programa
	Sin respuesta
	Sin respuesta
Área Talento Humano	Proceso fácil de entender
	El proceso de reclutamiento de personal
	Depurara y actualizar el proceso de entrevistas para la contratación del personal
	Sin respuesta
Área Compras	Proceso de contratación por obra
	Mejorar el proceso actual
	Mejorar el proceso de compra
	Sin respuesta
	Sin respuesta
Área Importaciones	Proceso de calificación de proveedores
	Conocer el proceso de importaciones internacionales
	Conocer sobre los procesos para incursionar en esta área de importaciones
	Sin respuesta
	Sin respuesta
Área Operaciones	Proceso de importación
	Estandarizar el proceso que vaya acorde con el giro del negocio
	Estandarizar el proceso que vaya acorde con el giro del negocio
	Implementar proceso riesgos de trabajo
	Sin respuesta
Área Comercialización	Mejoramiento de comunicación entre el personal y los supervisores
	Conocer el proceso de comercialización
	Conocer el proceso de comercialización
	Sin respuesta
	Sin respuesta
	Proceso de comercialización

Tabla 3 Beneficio de propuesta

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Análisis e interpretación:

Este aporte de los entrevistados se deberá considerar al momento de elaborar la propuesta de mejora de los procesos para cada área.

Estructura organizacional de la Empresa ROTESEL S.A.

Durante los dieciséis años, la empresa ROTESEL S.A ha venido trabajando con estructura organizacional tradicional, misma que en su momento fue elegida con votación de socios y se evidencia a continuación:

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Henry Tapia
Gerente Administrativo	Yolanda Gualavisi
Asistente Administrativo	Brenda Tapia
Contador	Goparmer S. A
Gerente Técnico	Magaly Chicango

Tabla 4 Estructura organizacional

Fuente: Empresa ROTESEL S.A

Elaborado por: Guaycha, Gualavisi, 2022

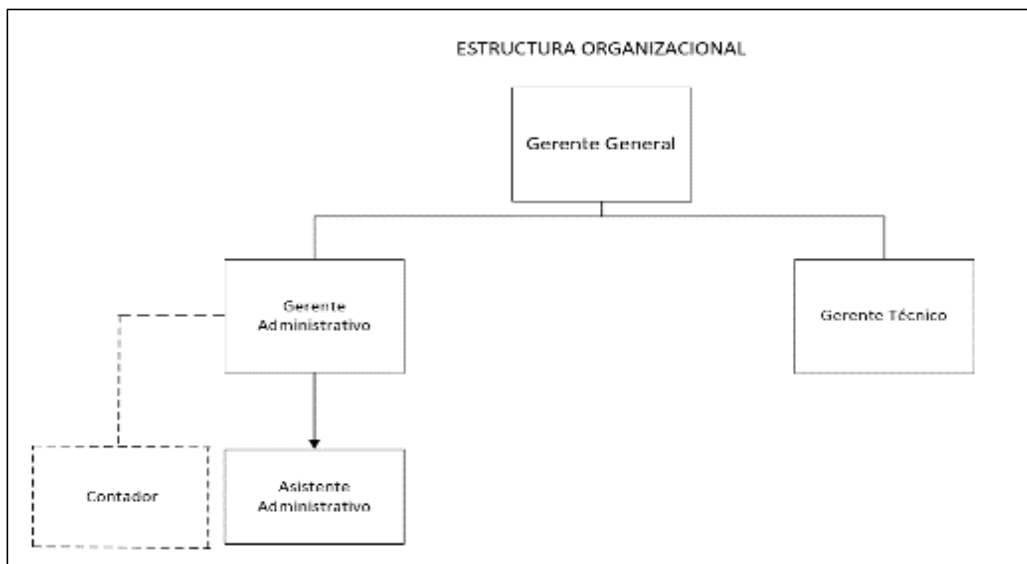


Ilustración 26 Estructura organizacional

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Estructura Funcional

Se presenta a continuación la estructura funcional de la Empresa ROTESEL S.A.

Presidente-a

Objetivo: Dirigir, organizar, administrar y controlar la empresa ROTESEL S.A

Funciones del presidente-a:

Sera nombrado por Asamblea General durante dos años, mismo que puede ser reelegido y cumple las siguientes funciones:

- Cumplir resoluciones y reglamentos de la Asamblea General.

- Suscribir contratos, convenios con aprobación de la Asamblea General.
- Presentar informes trimestrales, mensuales o anuales a la Asamblea General.
- Mantener relaciones de colaboración con empresas públicas y privadas, nacionales o extranjeras.

Administrativo – Financiero

Objetivo: Perfeccionar la gestión y verificar el cumplimiento de las funciones del área.

Gestionar y tener los documentos en regla.

Funciones del Administrativo – Financiero:

- Suplir al presidente en responsabilidades ya sea por ausencia definitiva o temporal.
- Junto con el área Administrativa y Financiero coordinar los trabajos.
- Elaborar y mantener bajo responsabilidad los libros y actas actualizadas y ordenadas.
- Archivar de manera correcta los documentos de la empresa.

Operaciones

Objetivo: Se encarga de coordinar la ejecución técnica de los proyectos en cuanto a instalaciones, mantenimientos y reparaciones, para que esto se vea reflejado en la satisfacción al cliente.

Funciones de Operaciones

- Realizar los trabajos en campo de acuerdo con el requerimiento del cliente
- Optimizar recursos y tiempos en la ejecución de los trabajos en campo.
- Dar la mejor solución a los problemas e imprevistos suscitados durante los trabajos.
- Organizar y distribuir al personal en obra.
- Mantener la información actualizada de los proyectos.

Estructura Funcional



Ilustración 27 Estructura funcional
Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Análisis cadena de valor actual

En el levantamiento de información se pudo evidenciar, las actividades primarias, secundarias y margen, según como ha venido laborando la compañía durante los 16 años, razón por la cual la empresa no se ha desarrollado completamente.

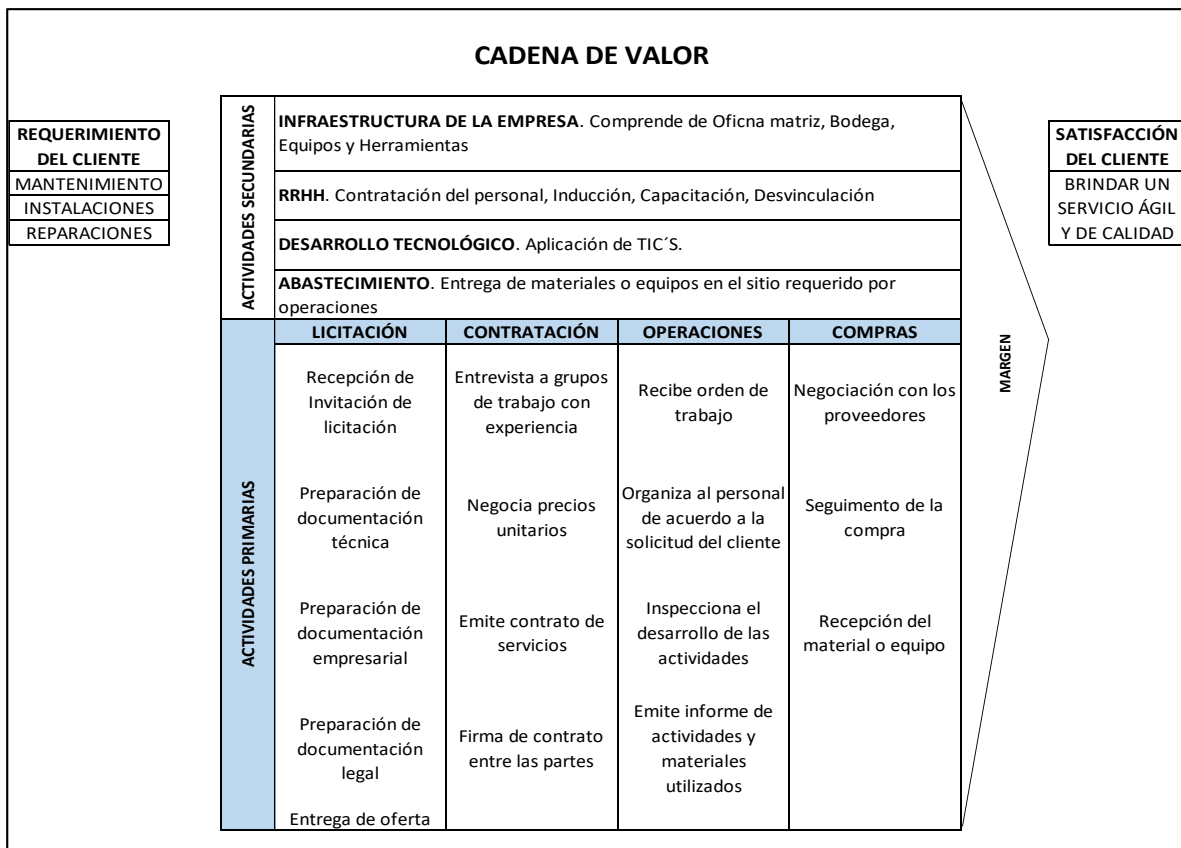


Ilustración 28 Cadena de valor actual
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Empresa ROTESSEL S.A

4.2 Propuesta Metodológica

En esta investigación mediante la información proporcionada por la empresa ROTESEL S.A se da la necesidad de crear nuevos procesos totalmente innovadores y mejorar procesos ya existentes.

4.2.1 Premisas o supuestos

Partiendo de la información recopilada y necesidad de mejora, se trabaja en conjunto con el personal y el Gerente General en la actualización de los procesos de gestión, así como también en la estructura de la empresa ROTESEL S.A. Se propone los siguientes cambios en:

- Estructura organizacional
- Estructura funcional
- Cadena de Valor
- Diseño y rediseño de procesos de gestión

Estructura organizacional

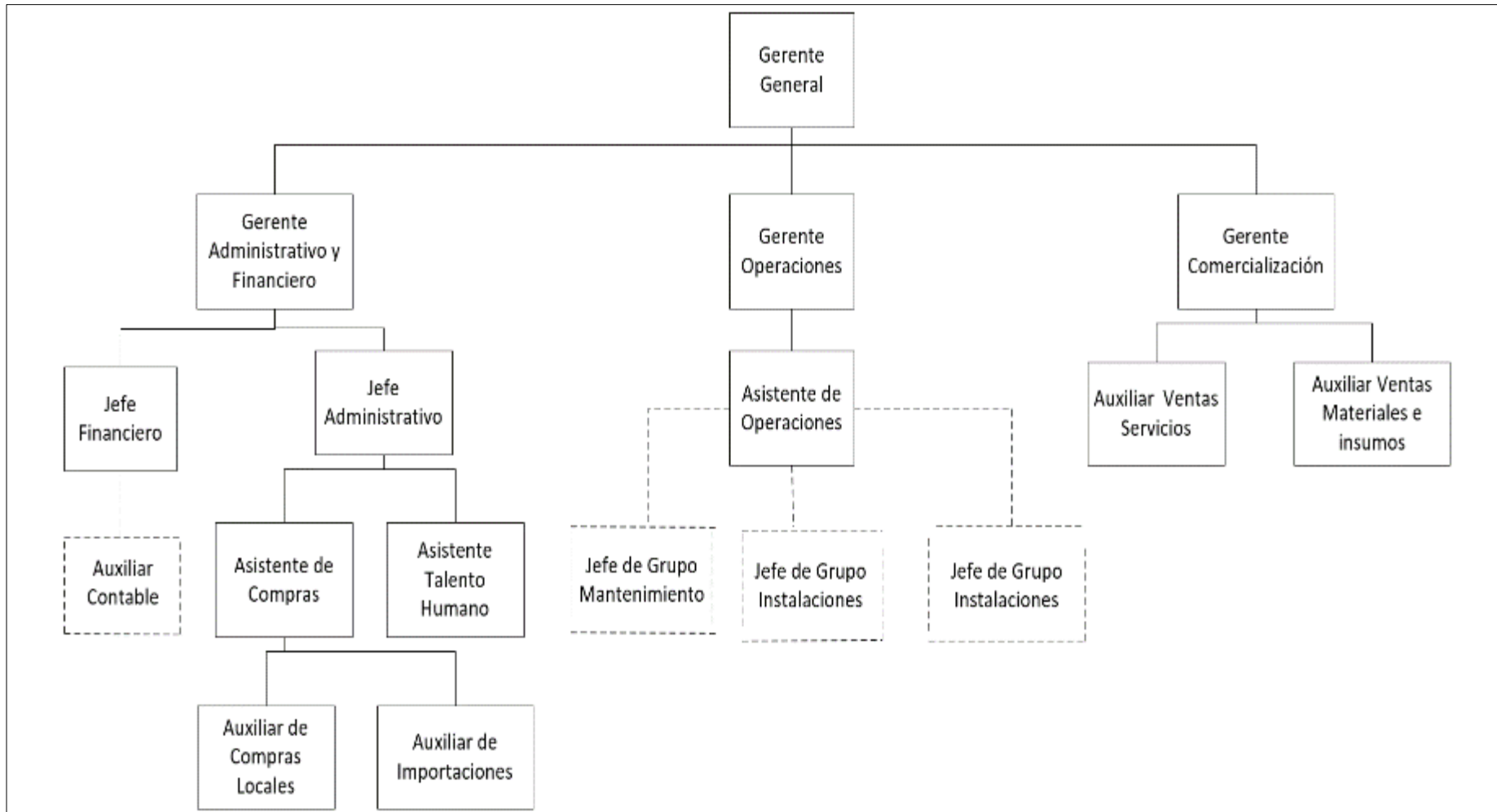


Ilustración 29 Estructura organizacional
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Estructura Funcional

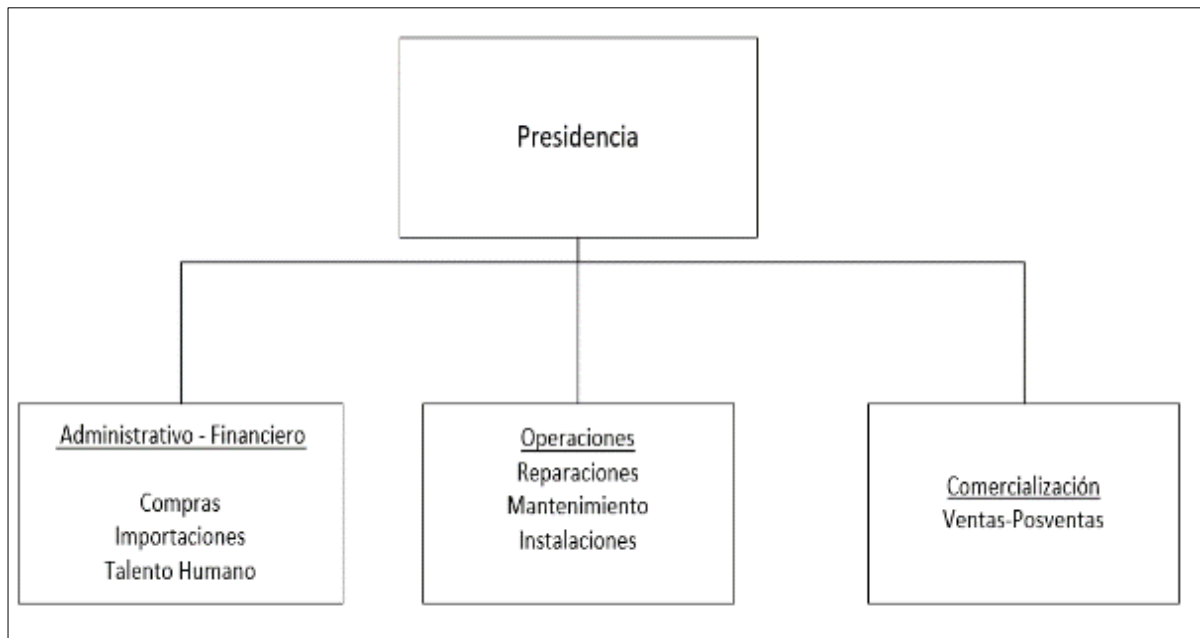


Ilustración 30 Estructura funcional
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Empresa ROTESSEL S. A

Cadena de Valor Mejorada

En base al plan de mejora de procesos y estructura, se elabora la cadena de valor, en donde se identifican ventajas competitivas, mediante actividades y procesos que crean valor agregado a la empresa, con el fin de generar satisfacción en el cliente. La cadena se encuentra compuesta por: actividades o procesos primarios, secundarias o de apoyo y margen, como se muestra a continuación.

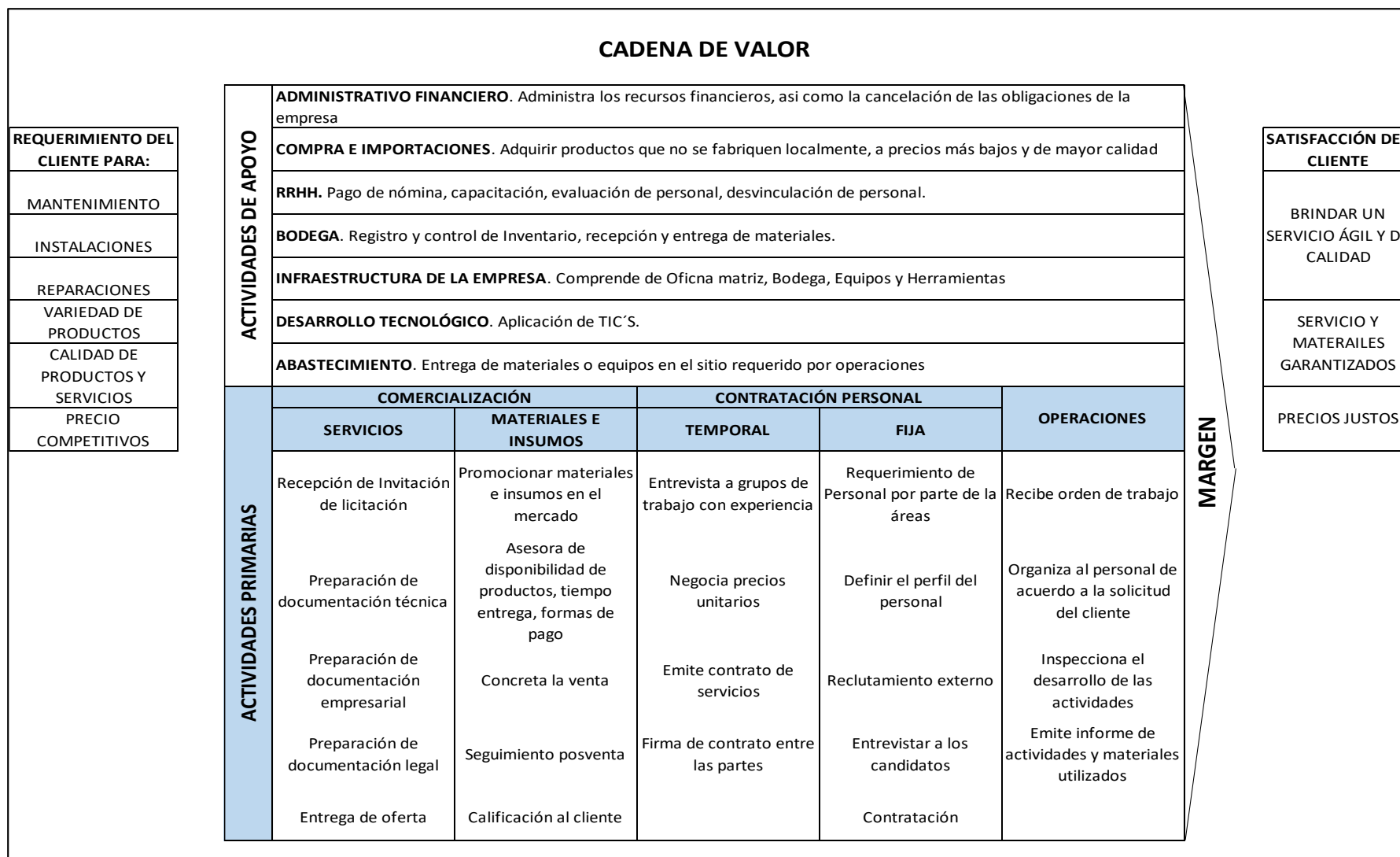


Ilustración 31 Cadena valor mejorada
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Empresa ROTESSEL S. A

Área Administrativa – Proceso Atención al Cliente

En el rediseño del proceso del área administrativa se toma en cuenta al cliente ya que es la principal fuente de ingreso, también se considera las necesidades de la compañía.

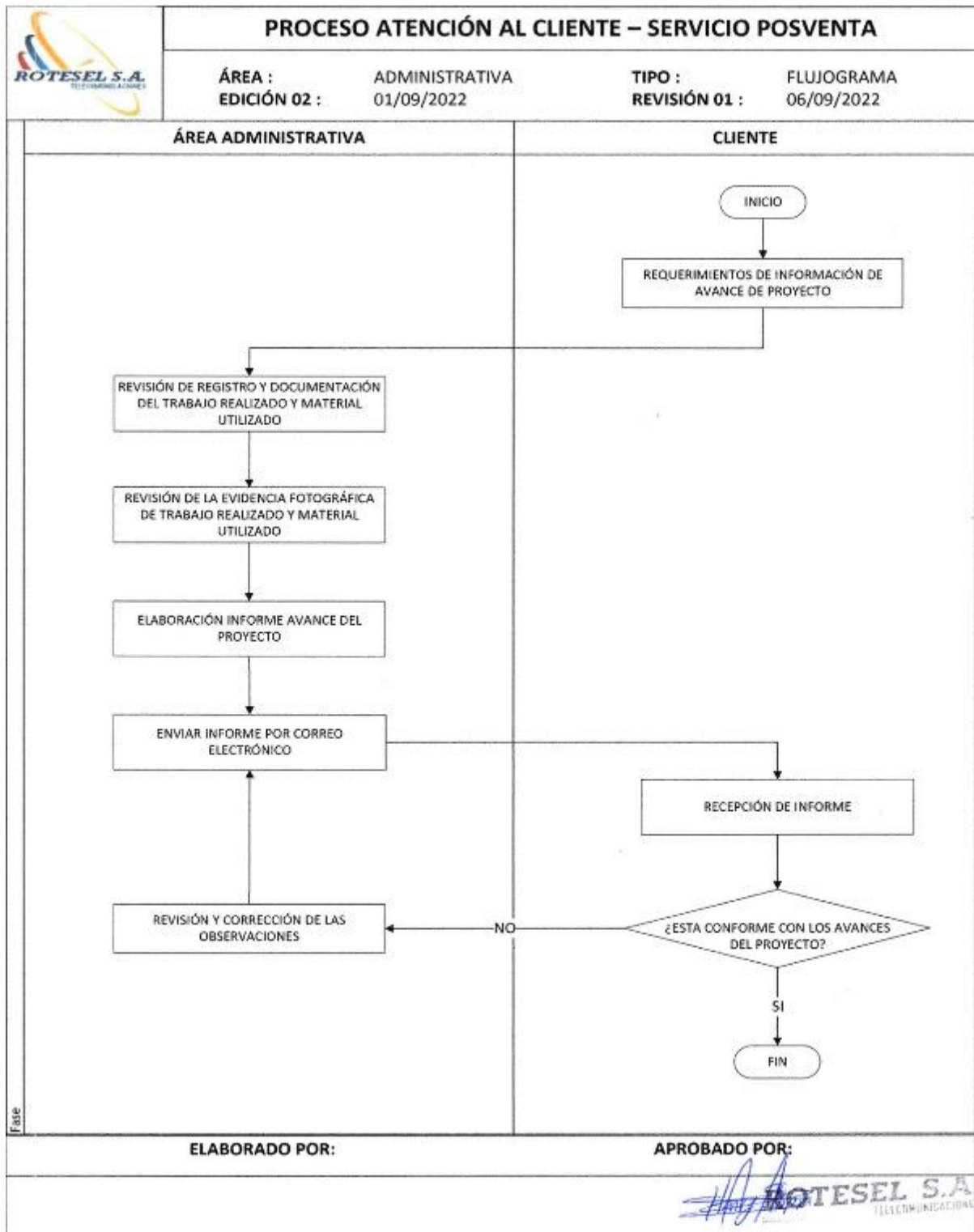








Ilustración 32 Proceso atención al cliente - servicio posventa
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO ATENCION AL CLIENTE - SERVICIO POSVENTA 											
Nro.	ACTIVIDAD	 CONTROL	 TRANSPORTE	 OPERACIÓN	 DEMORA	 ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE AVANCE DE PROYECTO			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	5
2	REVISIÓN DE REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL UTILIZADO			X			ÁREA ADMINISTRATIVA	0,8	0,2	1	15
3	REVISIÓN DE LA EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL UTILIZADO			X			ÁREA ADMINISTRATIVA	0,8	0,2	1	20
4	ELABORACIÓN INFORME AVANCE DEL PROYECTO			X		X	ÁREA ADMINISTRATIVA	0,9	0,1	1	50
5	ENVIAR INFORME POR CORREO ELECTRÓNICO			X			ÁREA ADMINISTRATIVA	0,8	0,2	1	5
6	RECEPCIÓN DE INFORME			X			CLIENTE	0,8	0,2	1	3
7	¿ESTÁ CONFORME CON LOS AVANCES DEL PROYECTO?	X					CLIENTE	0,9	0,1	1	1440
8	REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE LAS OBSERVACIONES			X		X	ÁREA ADMINISTRATIVA	0,8	0,2	1	30
9	ENVIAR INFORME POR CORREO ELECTRÓNICO		X	X		X	ÁREA ADMINISTRATIVA	0,8	0,2	1	5
10	RECEPCIÓN DE INFORME			X			CLIENTE	0,8	0,2	1	3
TOTAL								8,3	1,7	10	1576

TIEMPO			
(AV) ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	8,3	1495	25
(ANV) ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	1,7	81	1
TOTAL	10	1576	26

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	95%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	5%
TOTAL	100%

Tabla 5 Matriz del proceso atención al cliente – servicio posventa
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área Financiera - Proceso de Cobranzas

En el rediseño del proceso del área financiera se consideró a los proveedores como prioridad, ya que es importante manejar buenas relaciones comerciales, considerando las necesidades que demanda el mercado en cuanto a rotación de efectivo y manejo de crédito con proveedores.

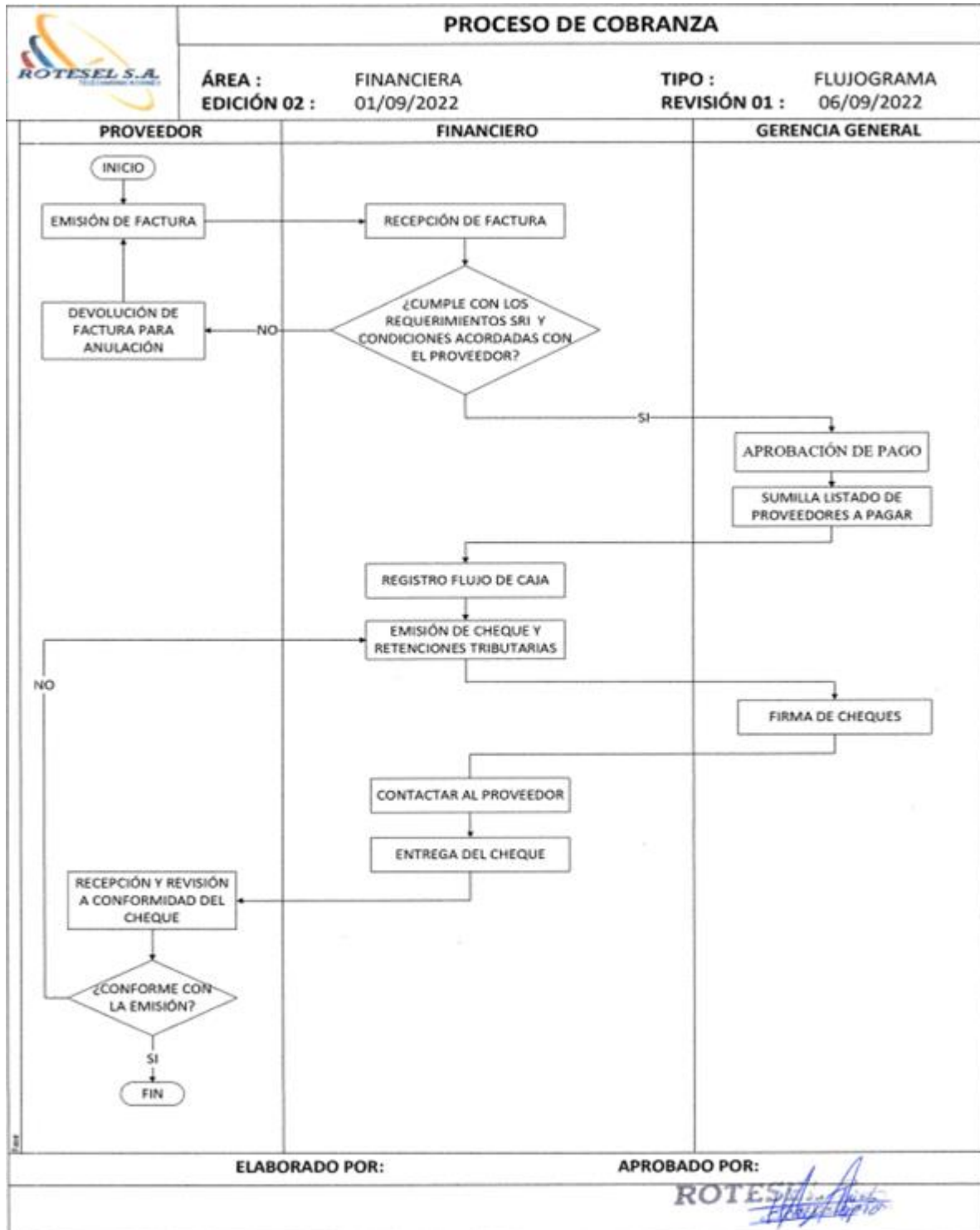


Ilustración 33 Proceso de cobranza
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE COBRANZA											
Nro.	ACTIVIDAD	PROCESO					RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
		□ CONTROL	→ TRANSPORTE	○ OPERACIÓN	D DEMORA	▽ ALMACENAJE					
1	EMISIÓN DE FACTURA			x			PROVEEDOR	0,9	0,1	1	5
2	RECEPCIÓN DE FACTURA			x			FINANCIERO	0,8	0,2	1	3
3	¿CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS SRI Y CONDICIONES ACORDADAS CON EL PROVEEDOR?	x				x	FINANCIERO	0,9	0,1	1	10
4	APROBACIÓN DE PAGO			x			GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	5
5	SUMILLA LISTADO DE PROVEEDORES A PAGAR	x					GERENCIA GENERAL	0,8	0,2	1	120
6	DEVOLUCIÓN DE FACTURA PARA ANULACIÓN			x		x	FINANCIERO	0,9	0,1	1	5
7	EMISIÓN DE FACTURA			x		x	PROVEEDOR	0,8	0,2	1	5
8	RECEPCIÓN DE FACTURA			x			FINANCIERO	0,8	0,2	1	3
9	¿CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS SRI Y CONDICIONES ACORDADAS CON EL PROVEEDOR?	x				x	FINANCIERO	0,9	0,1	1	10
10	APROBACIÓN DE PAGO			x			GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	5
11	SUMILLA LISTADO DE PROVEEDORES A PAGAR	x					GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	120
12	REGISTRO FLUJO DE CAJA			x			FINANCIERO	0,9	0,1	1	20
13	EMISIÓN DE CHEQUE Y RETENCIONES TRIBUTARIAS			x			FINANCIERO	0,9	0,1	1	20
14	FIRMA DE CHEQUES			x			GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	20
15	CONTACTAR AL PROVEEDOR			x			FINANCIERO	0,9	0,1	1	30
16	ENTREGA DEL CHEQUE			x			FINANCIERO	0,9	0,1	1	10
17	RECEPCIÓN Y REVISIÓN A CONFORMIDAD DEL CHEQUE			x			PROVEEDOR	0,9	0,1	1	5
18	CONFORME CON LA EMISIÓN?	x					PROVEEDOR	0,9	0,1	1	5
19	EMISIÓN DE CHEQUE Y RETENCIONES TRIBUTARIAS			x		x	FINANCIERO	0,9	0,1	1	20
20	FIRMA DE CHEQUES			x		x	GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	20
21	CONTACTAR AL PROVEEDOR			x		x	FINANCIERO	0,9	0,1	1	30
22	ENTREGA DEL CHEQUE			x		x	FINANCIERO	0,9	0,1	1	10
23	RECEPCIÓN Y REVISIÓN A CONFORMIDAD DEL CHEQUE			x			PROVEEDOR	0,9	0,1	1	5
TOTAL								20,3	2,7	23	486

TIEMPO			
[AV] ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	20,3	355	6
[NAV] ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	2,7	131	2
TOTAL	23	486	8

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR / TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	73%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	27%
TOTAL	100%

Tabla 6 Matriz del proceso de cobranza
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Área de Talento Humano – Contratación de Personal Temporal

En el rediseño del proceso de contratación de personal temporal, no hay mayores cambios ya que se mantiene un estándar que el subcontratista debe cumplir, en cuanto experiencia técnica, disponibilidad de infraestructura y precios unitarios competitivos.

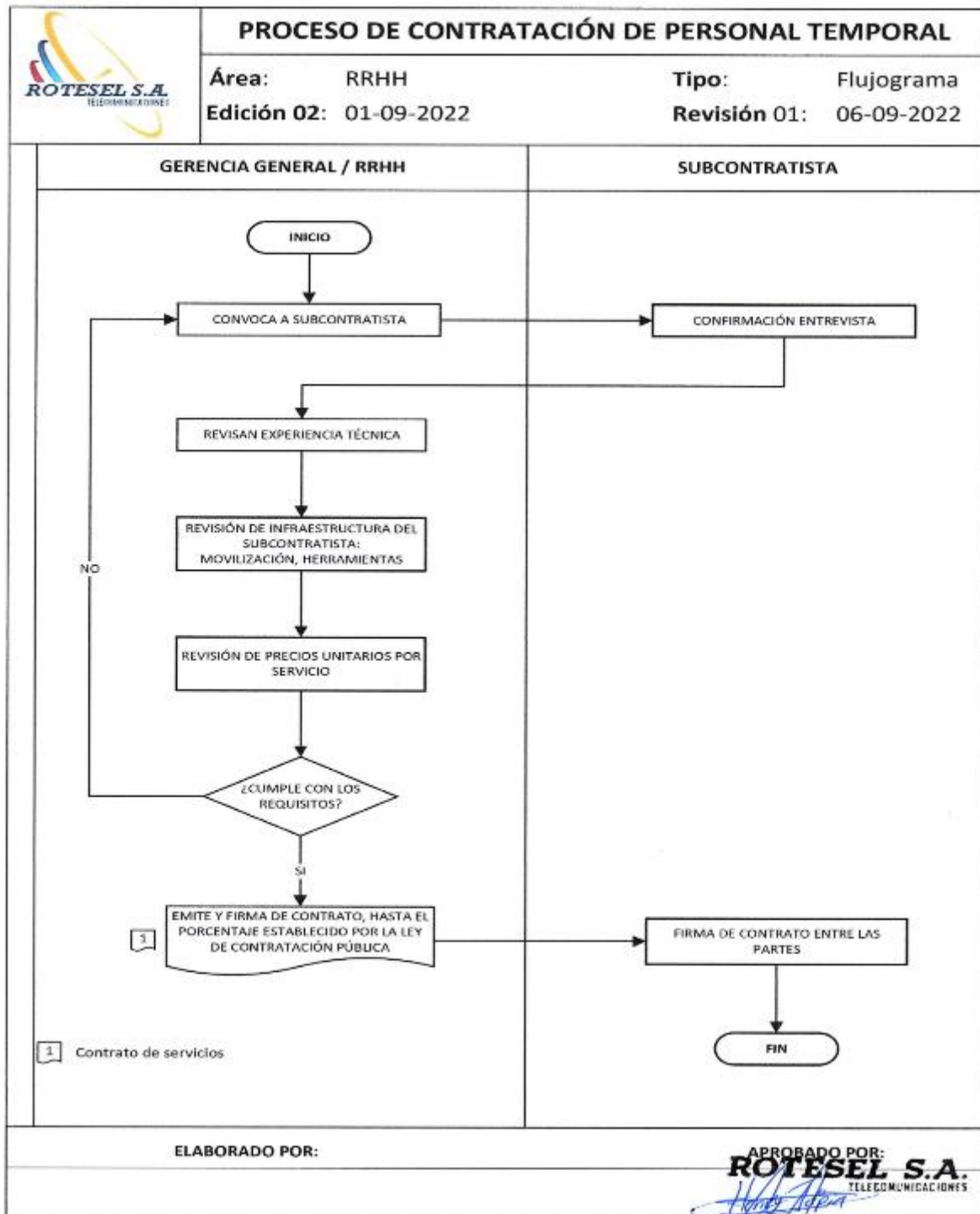



Ilustración 34 Proceso de contratación de personal temporal
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL TEMPORAL											
											
Nro.	ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/> CONTROL	<input type="checkbox"/> TRANSPORTE	<input type="checkbox"/> OPERACIÓN	<input type="checkbox"/> DEMORA	<input type="checkbox"/> ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	COMBOCA A SUBCONTRATISTA			X			GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	5
2	CONFIRMACIÓN ENTREVISTA			X			SUBCONTRATISTA	0,9	0,1	1	1440
3	REVISAN EXPERIENCIA TÉCNICA			X			GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	10
4	REVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL SUBCONTRATISTA: MOVILIZACIÓN, HERRAMIENTAS			X			GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	20
5	REVISIÓN DE PRECIOS UNITARIOS POR SERVICIO			X			GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	30
6	¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?	X					GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	15
7	EMITE Y FIRMA DE CONTRATO, HASTA EL PORCENTAJE ESTABLECIDO POR LA LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA			X			GERENCIA GENERAL / RRHH	0,8	0,2	1	15
8	FIRMA DE CONTRATO ENTRE LAS PARTES			X			SUBCONTRATISTA	0,8	0,2	1	60
9	COMBOCA A SUBCONTRATISTA			X		X	GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	5
10	CONFIRMACIÓN ENTREVISTA			X		X	SUBCONTRATISTA	0,9	0,1	1	1440
11	REVISAN EXPERIENCIA TÉCNICA			X		X	GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	10
12	REVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL SUBCONTRATISTA: MOVILIZACIÓN, HERRAMIENTAS			X		X	GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	20
13	REVISIÓN DE PRECIOS UNITARIOS POR SERVICIO			X		X	GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	30
14	¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?	X				X	GERENCIA GENERAL / RRHH	0,9	0,1	1	15
15	EMITE Y FIRMA DE CONTRATO, HASTA EL PORCENTAJE ESTABLECIDO POR LA LEY DE CONTRATACIÓN PÚBLICA			X		X	GERENCIA GENERAL / RRHH	0,8	0,2	1	15
16	FIRMA DE CONTRATO ENTRE LAS PARTES			X		X	SUBCONTRATISTA	0,8	0,2	1	60
TOTAL								14	2	16	3190

TIEMPO			
		MINUTOS	HORAS
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	14	3040	50
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	2	150	3
TOTAL	16	3190	53

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR / TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	95%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	5%
TOTAL	100%

Tabla 7 Matriz del proceso de contratación de personal temporal
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área de Talento Humano – Contratación Fija

En el rediseño del proceso de contratación de fija, no hay mayores cambios ya que se mantiene un estándar que la empresa debe cumplir, en cuanto experiencia y manejo de funciones.

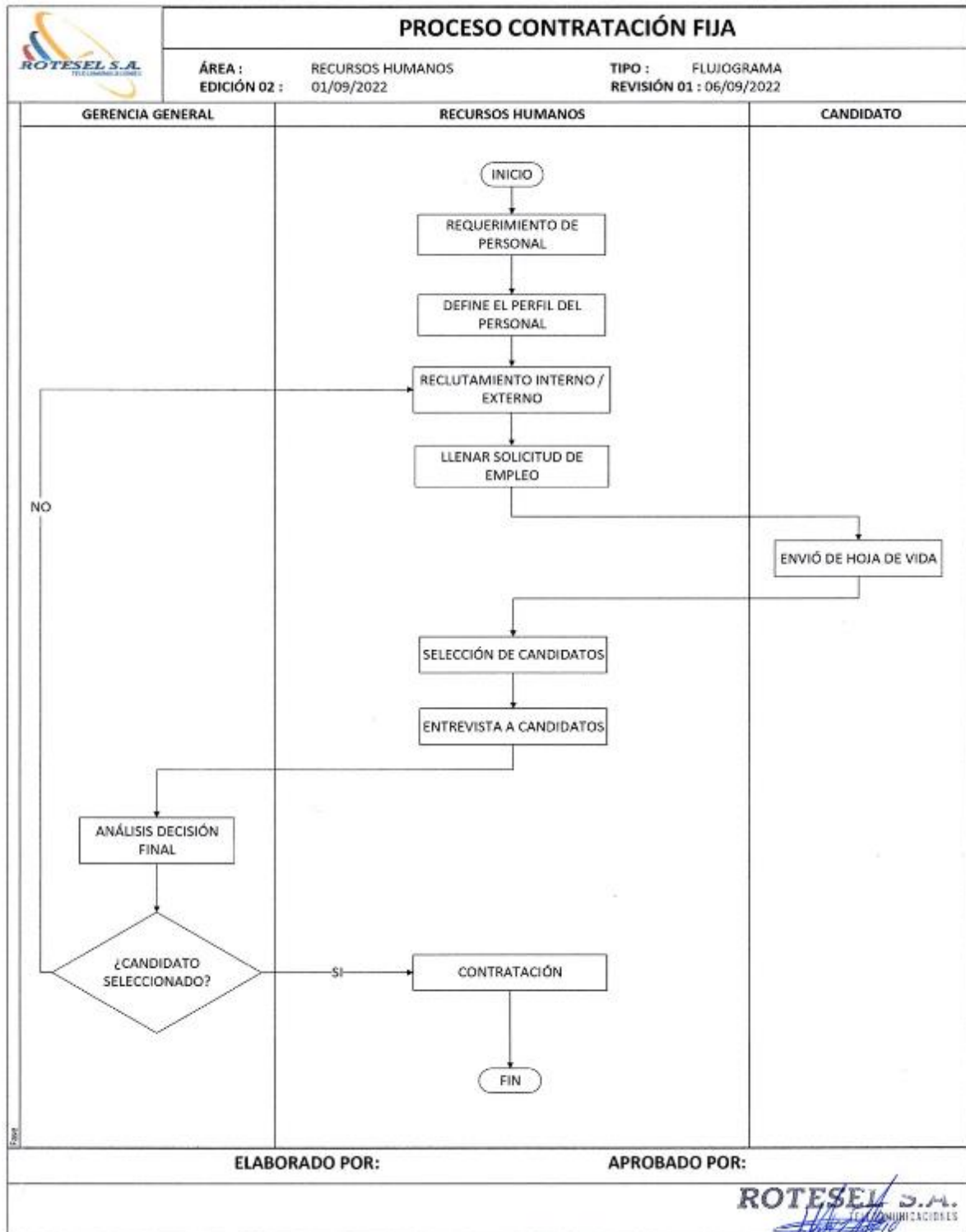



Ilustración 35 Proceso contratación fija
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO CONTRATACIÓN FIJA											
											
Nro.	ACTIVIDAD	□ CONTROL	→ TRANSPORTE	○ OPERACIÓN	D DEMORA	▽ ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	REQUERIMIENTO DE PERSONAL			X			RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	30
2	DEFINE EL PERFIL DEL PERSONAL			X			RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	30
3	RECLUTAMIENTO INTERNO / EXTERNO			X			RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	10
4	LLENAR SOLICITUD DE EMPLEO		X				RECURSOS HUMANOS	0,8	0,2	1	20
5	ENVIÓ DE HOJA DE VIDA			X			CANDIDATO	0,9	0,1	1	5
6	SELECCIÓN DE CANDIDATOS			X			RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	60
7	ENTREVISTA A CANDIDATOS			X			RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	120
8	ANÁLISIS DECISIÓN FINAL			X		X	GERENCIA GENERAL	0,8	0,2	1	20
9	¿CANDIDATO SELECCIONADO?	X					GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	10
10	CONTRATACIÓN			X			RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	10
11	RECLUTAMIENTO INTERNO / EXTERNO			X		X	RECURSOS HUMANOS	0,8	0,2	1	10
12	LLENAR SOLICITUD DE EMPLEO		X			X	RECURSOS HUMANOS	0,8	0,2	1	20
13	ENVIÓ DE HOJA DE VIDA			X		X	CANDIDATO	0,8	0,2	1	5
14	SELECCIÓN DE CANDIDATOS			X		X	RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	60
15	ENTREVISTA A CANDIDATOS			X		X	RECURSOS HUMANOS	0,9	0,1	1	120
16	ANÁLISIS DECISIÓN FINAL			X		X	GERENCIA GENERAL	0,8	0,2	1	20
TOTAL								13,8	2,2	16	550

TIEMPO				EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
(AV) ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	13,8	455	7	EFICIENCIA EN TIEMPO	83%
(ANV) ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	2,2	95	2	INEFICIENCIA EN TIEMPO	17%
TOTAL	16	550	9	TOTAL	100%

Tabla 8 Matriz del proceso contratación fija
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área de Talento Humano – Nómina

En el rediseño del proceso de nómina se busca la mejora del área de talento humano ya que se considera el pago a los trabajadores como un proceso que ayuda a tener motivados al personal y también el cumplir con las leyes que exige un pago justo y a tiempo.

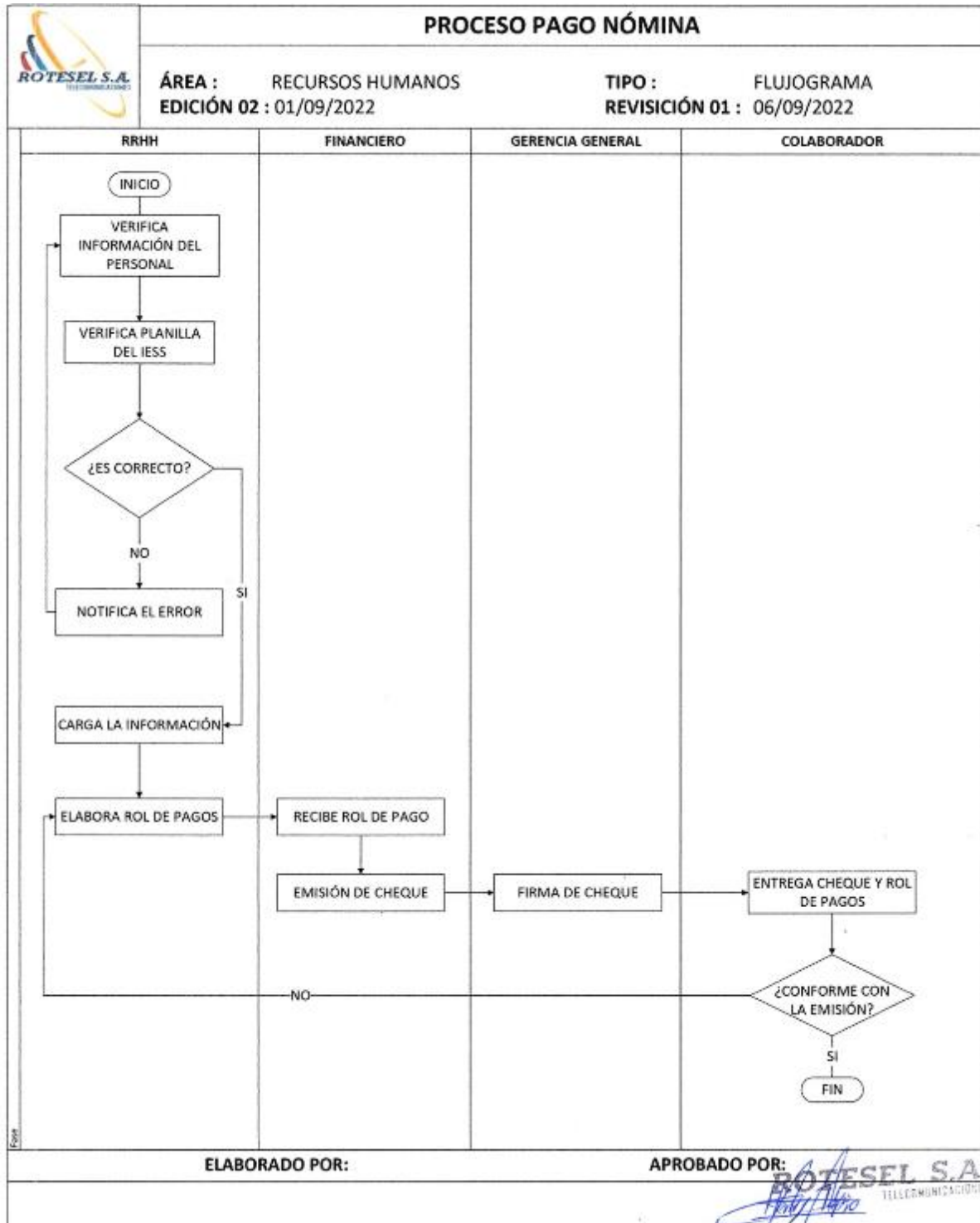








Ilustración 36 Proceso de pago nómina
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO PAGO NÓMINA											
											
Nro.	ACTIVIDAD	 CONTROL	 TRANSPORTE	 OPERACIÓN	 DEMORA	 ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	VERIFICA INFORMACIÓN DEL PERSONAL			x			RRHH	0,9	0,10	1	20
2	VERIFICA PLANILLA DEL IESS			x			RRHH	0,9	0,10	1	20
3	¿ES CORRECTO?	x					RRHH	0,9	0,10	1	10
4	CARGA LA INFORMACIÓN			x			RRHH	0,9	0,10	1	10
5	NOTIFICA EL ERROR			x	x		RRHH	0,9	0,10	1	5
6	CARGA LA INFORMACIÓN			x	x		RRHH	0,9	0,10	1	10
7	VERIFICA INFORMACIÓN DEL PERSONAL		x		x		RRHH	0,9	0,10	1	20
8	VERIFICA PLANILLA DEL IESS			x	x		RRHH	0,9	0,10	1	20
9	CARGA LA INFORMACIÓN			x			RRHH	0,9	0,10	1	10
10	ELABORA ROL DE PAGOS			x			RRHH	0,9	0,10	1	20
11	RECIBE ROL DE PAGO			x			FINANCIERO	0,9	0,10	1	20
12	EMISIÓN DE CHEQUE			x			FINANCIERO	0,8	0,20	1	20
13	FIRMA DE CHEQUES			x			GERENCIA GENERAL	0,9	0,10	1	30
14	ENTREGA CHEQUE Y ROL DE PAGOS			x			COLABORADOR	0,9	0,10	1	20
15	¿CONFORME CON LA EMISIÓN?	x					COLABORADOR	0,9	0,10	1	10
16	ELABORA ROL DE PAGOS			x	x		RRHH	0,9	0,10	1	20
17	RECIBE ROL DE PAGO			x	x		FINANCIERO	0,9	0,10	1	20
18	EMISIÓN DE CHEQUE			x	x		FINANCIERO	0,9	0,10	1	20
19	FIRMA DE CHEQUES			x	x		GERENCIA GENERAL	0,8	0,20	1	30
20	ENTREGA CHEQUE Y ROL DE PAGOS			x	x		COLABORADOR	0,9	0,10	1	20
TOTAL								17,8	2,2	20	355

TIEMPO		MINUTOS	HORAS
(AV) ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	17,8	305	5
(ANV) ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	2,2	50	1
TOTAL	20	355	6

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	86%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	14%
TOTAL	100%

Tabla 9 Matriz del proceso pago nómina
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área de Compras e Importaciones – Proceso de Compras Locales

En cuanto al rediseño del proceso de compras locales, se implementa el área de bodega con un control en la recepción de documentos y mercadería, para una mejor administración de los recursos de la empresa.

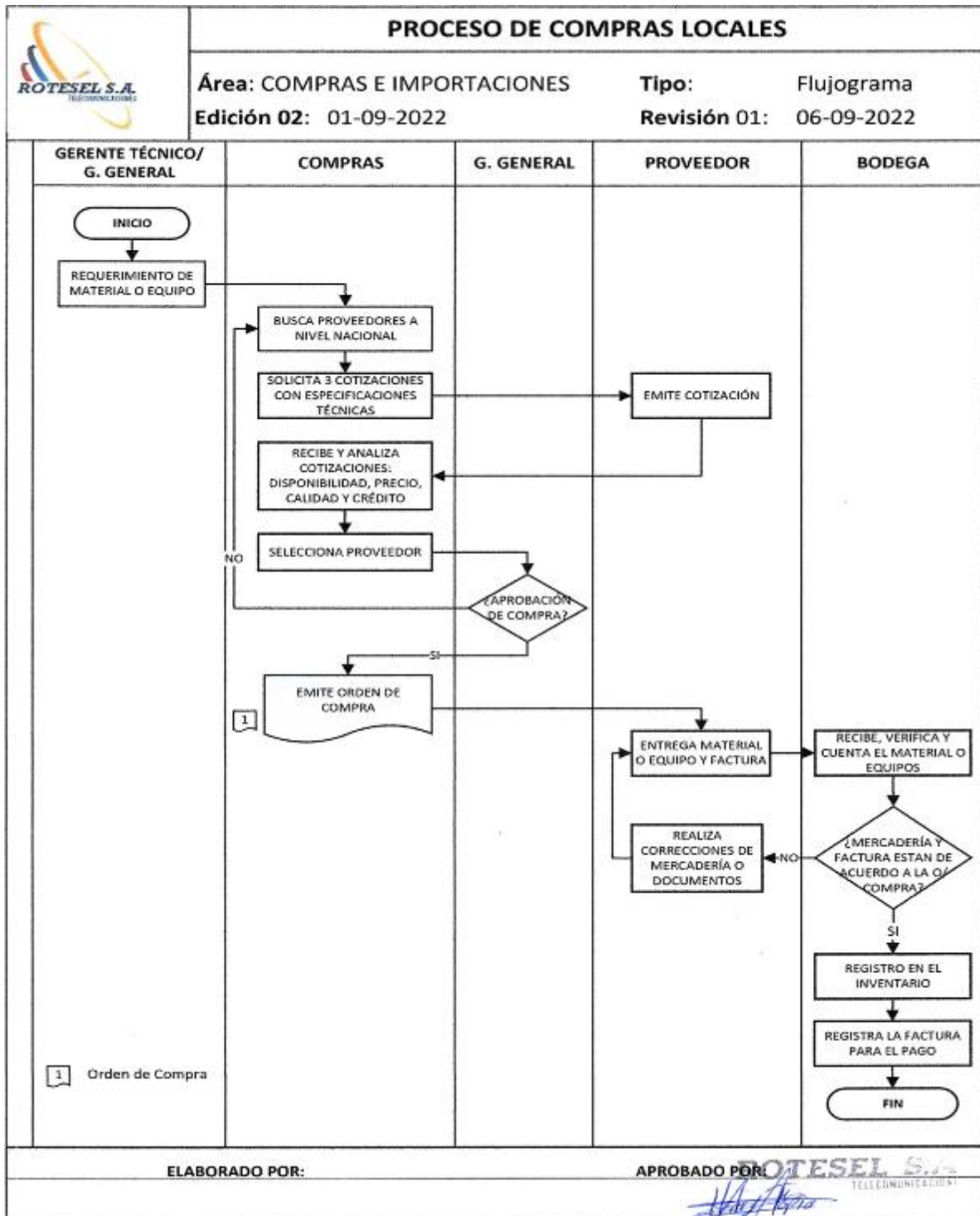



Ilustración 37 Proceso de compras locales
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE COMPRAS LOCALES											
											
Nro.	ACTIVIDAD	CONTROL	TRANSPORTE	OPERACIÓN	DEMORA	ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	REQUERIMIENTO DE MATERIAL O EQUIPO			X			GERENTE TÉCNICO/G. GENERAL	0,9	0,1	1	10
2	BUSCA PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL			X			COMPRAS	0,9	0,1	1	30
3	SOLICITA 3 COTIZACIONES CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			X			COMPRAS	0,9	0,1	1	1440
4	EMITE COTIZACIÓN			X			PROVEEDOR	0,9	0,1	1	30
5	RECIBE Y ANALIZA COTIZACIONES: DISPONIBILIDAD, PRECIO, CALIDAD Y CRÉDITO			X			COMPRAS	0,9	0,1	1	15
6	SELECCIONA PROVEEDOR			X			COMPRAS	0,9	0,1	1	20
7	¿APROBACIÓN DE COMPRA?	X					GERENTE GENERAL	0,9	0,1	1	360
8	EMITE ORDEN DE COMPRA			X			COMPRAS	0,9	0,1	1	10
9	SOLICITA 3 COTIZACIONES CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			X	X		COMPRAS	0,9	0,1	1	1440
10	EMITE COTIZACIÓN			X	X		PROVEEDOR	0,9	0,1	1	30
11	RECIBE Y ANALIZA COTIZACIONES: DISPONIBILIDAD, PRECIO, CALIDAD Y CRÉDITO			X	X		COMPRAS	0,9	0,1	1	15
12	SELECCIONA PROVEEDOR			X	X		COMPRAS	0,9	0,1	1	20
13	¿APROBACIÓN DE COMPRA?	X			X		GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	120
14	EMITE ORDEN DE COMPRA			X	X		COMPRAS	0,9	0,1	1	10
15	ENTREGA MATERIAL O EQUIPO Y FACTURA			X	X		PROVEEDOR	0,8	0,2	1	1440
16	RECIBE, VERIFICA Y CUENTA EL MATERIAL O EQUIPOS	X			X		BODEGA	0,8	0,2	1	15
17	¿MERCADERÍA Y FACTURA ESTAN DE ACUERDO A LA O/COMPRA?	X			X		BODEGA	0,9	0,1	1	5
18	REGISTRO EN EL INVENTARIO	X					BODEGA	0,8	0,2	1	5
19	REGISTRA LA FACTURA PARA EL PAGO			X			BODEGA	0,8	0,2	1	5
20	REALIZA CORRECCIONES			X	X		PROVEEDOR	0,9	0,1	1	60
21	ENTREGA MATERIAL O EQUIPO Y FACTURA			X	X		PROVEEDOR	0,8	0,2	1	15
22	RECIBE, VERIFICA Y CUENTA EL MATERIAL O EQUIPOS	X			X		BODEGA	0,8	0,2	1	15
23	¿MERCADERÍA Y FACTURA ESTAN DE ACUERDO A LA O/COMPRA?	X			X		BODEGA	0,8	0,2	1	5
24	REGISTRO EN EL INVENTARIO	X			X		BODEGA	0,8	0,2	1	5
25	REGISTRA LA FACTURA PARA EL PAGO			X	X		BODEGA	0,8	0,2	1	5
TOTAL								21,6	3,4	25	5125

TIEMPO	MINUTOS	HORAS
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	21,6	3615
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	3,4	1510
TOTAL	25	5125

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	71%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	29%
TOTAL	100%

Tabla 10 Matriz del proceso compras locales
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Área de Compras e Importación – Proceso Importaciones

Representación gráfica mediante la cual se detalla la secuencia lógica a seguir, para la compra de materiales y equipos de distintos lugares del mundo, por medio del cual la empresa ROTESEL S.A. puede obtener ventaja competitiva y rentabilidad

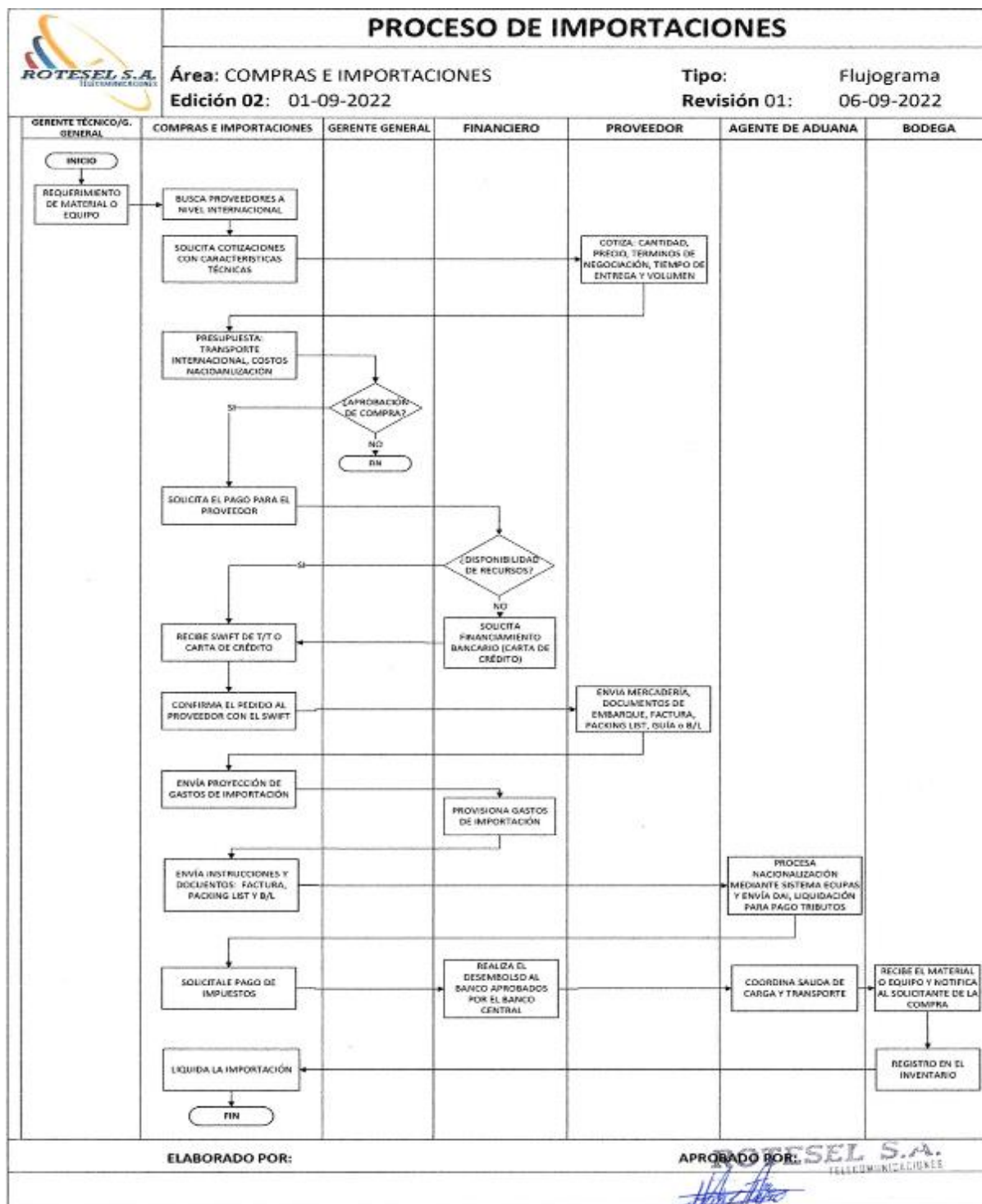








Ilustración 38 Proceso de importaciones
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE IMPORTACIONES											
											
Nro.	ACTIVIDAD						RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	REQUERIMIENTO DE MATERIAL O EQUIPO			X			GERENTE TÉCNICO/G. GENERAL	0,9	0,1	1	1440
2	BUSCA PROVEEDORES A NIVEL INTERNACIONAL			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	2880
3	SOLICITA COTIZACIONES CON CARACTERISTICAS TÉCNICAS			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	2880
4	COTIZA: CANTIDAD, PRECIO, TERMINOS DE NEGOCIACIÓN, TIEMPO DE ENTREGA Y VOLUMEN			X			PROVEEDOR	0,9	0,1	1	1440
5	PRESUPUESTA: TRANSPORTE INTERNACIONAL, COSTOS NACIONALIZACIÓN			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	60
6	¿APROBACIÓN DE COMPRA?	X					GERENTE GENERAL	0,9	0,1	1	60
7	SOLICITA EL PAGO PARA EL PROVEEDOR			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	5
8	¿DISPONIBILIDAD DE RECURSOS?	X					FINANCIERO	0,9	0,1	1	2
9	RECIBE SWIFT DE T/T O CARTA DE CRÉDITO			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	2880
10	SOLICITA FINANCIAMIENTO BANCARIO (CARTA DE CRÉDITO)			X			FINANCIERO	0,9	0,1	1	2880
11	RECIBE SWIFT DE T/T O CARTA DE CRÉDITO			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	2880
12	CONFIRMA EL PEDIDO AL PROVEEDOR CON EL SWIFT			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	1440
13	ENVÍA MERCADERÍA, DOCUMENTOS DE EMBARQUE, FACTURA, PACKING LIST, GUÍA o B/L		X				PROVEEDOR	0,9	0,1	1	7200
14	ENVÍA PROYECCIÓN DE GASTOS DE IMPORTACIÓN			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	10
15	PROVISIONA GASTOS DE IMPORTACIÓN			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	10
16	ENVÍA INSTRUCCIONES Y DOCUMENTOS: FACTURA, PACKING LIST Y B/L			X			PROVEEDOR	0,9	0,1	1	60
17	PROCESA NACIONALIZACIÓN MEDIANTE SISTEMA ECUPAS Y ENVÍA DAI Y LIQUIDACIÓN DE PAGO TRIBUTOS			X			AGENTE ADUANA	0,8	0,2	1	180
18	SOLICITA PAGO DE IMPUESTOS			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,8	0,2	1	5
19	REALIZA EL DESEMBOLSO AL BANCO CORESP			X			FINANCIERO	0,8	0,2	1	30
20	COORDINA SALIDA DE CARGA Y TRANSPORTE		X				AGENTE ADUANA	0,8	0,2	1	10
21	RECIBE EL MATERIAL O EQUIPO Y NOTIFICA AL SOLICITANTE DE LA COMPRA			X			BODEGA	0,8	0,2	1	120
22	REGISTRO EN EL INVENTARIO					X	BODEGA	0,8	0,2	1	10
23	LIQUIDA LA IMPORTACIÓN			X			COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	60
TOTAL								20,1	2,9	23	26542

TIEMPO			
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	20,1	26187	436
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	2,9	355	6
TOTAL	23	26542	442

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR / TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	99%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	1%
TOTAL	100%

Tabla 11 Matriz del proceso de importaciones
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Área de Operaciones - Proceso de Bodega

En el área de operaciones al revisar los procesos actuales se puede evidenciar que los mismos pueden mejorar.

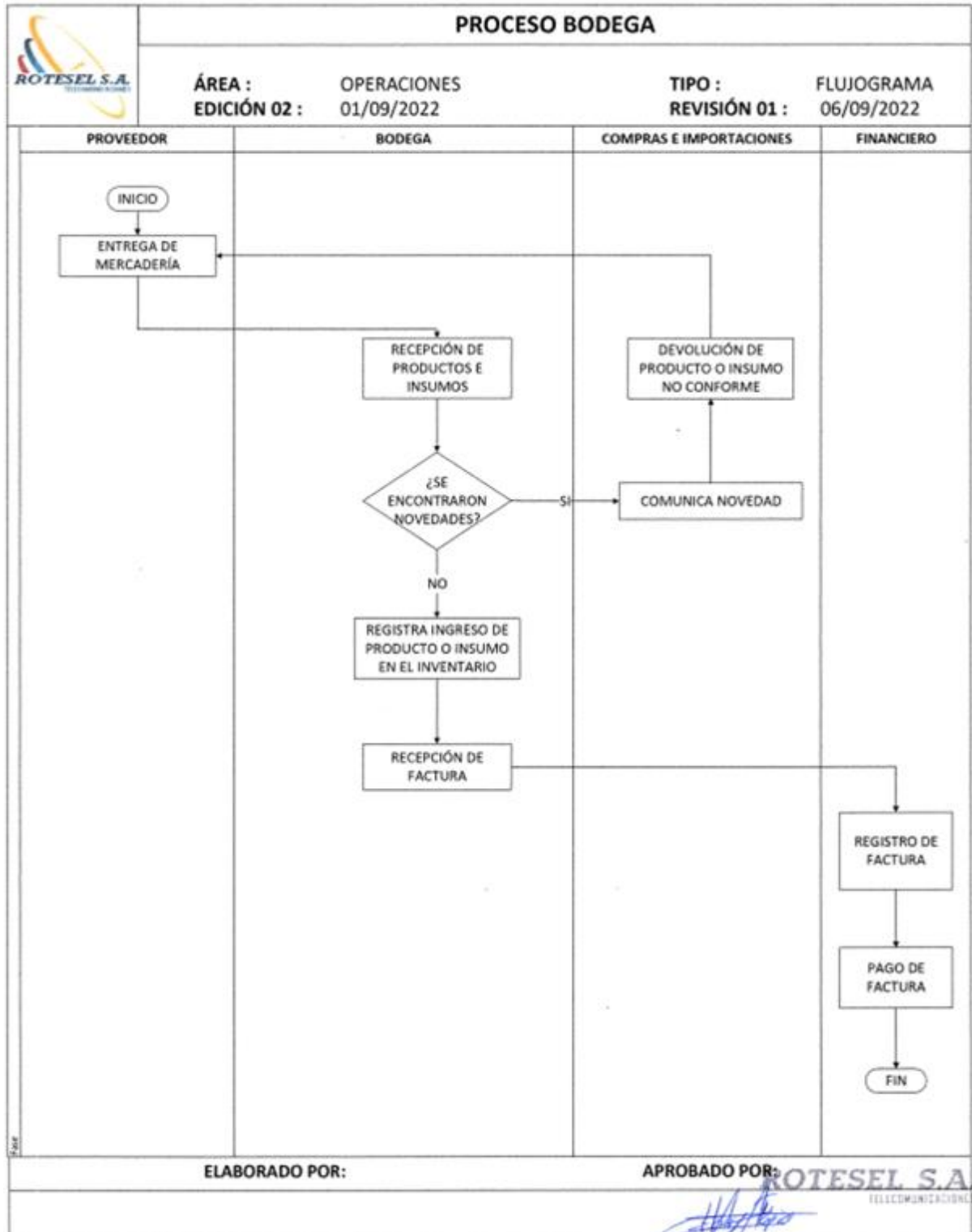



Ilustración 39 Proceso de bodega
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO BODEGA											
											
Nro.	ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
		CONTROL	TRANSPORTE	OPERACIÓN	DEMORA	ALMACENAJE					
1	ENTREGA DE MERCADERÍA		X				PROVEEDOR	0,9	0,1	1	30
2	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS E INSUMOS					X	BODEGA	0,9	0,1	1	30
3	¿SE ENCONTRARON NOVEDADES?	X					BODEGA	0,9	0,1	1	10
4	COMUNICA NOVEDAD			X		X	COMPRAS E IMPORTACIONES	0,8	0,2	1	10
5	DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO O INSUMO		X			X	COMPRAS E IMPORTACIONES	0,8	0,2	1	5
6	ENTREGA DE MERCADERÍA		X			X	PROVEEDOR	0,8	0,2	1	30
7	REGISTRA INGRESO DE PRODUCTO O INSUMO EN EL INVENTARIO			X			BODEGA	0,9	0,1	1	30
8	RECEPCIÓN DE FACTURA			X			BODEGA	0,9	0,1	1	5
9	REGISTRO DE FACTURA			X			FINANCIERO	0,9	0,1	1	30
10	PAGO DE FACTURA			X			FINANCIERO	0,9	0,1	1	20
TOTAL								8,7	1,3	10	200

TIEMPO			
	MINUTOS	HORAS	
(AV) ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	8,7	155	2,6
(ANV) ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	1,3	45	0,8
TOTAL	10	200	3,3

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	78%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	23%
TOTAL	100%

Tabla 12 Matriz del proceso bodega
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área de Operaciones - Proceso de Instalaciones

Con el rediseño del proceso de instalaciones, se plasma de manera gráfica, la secuencia lógica y ordenada de las actividades, en las que se han incluido los controles que se deben tomar en cuenta, para el mejor funcionamiento del área de las operaciones de la compañía.

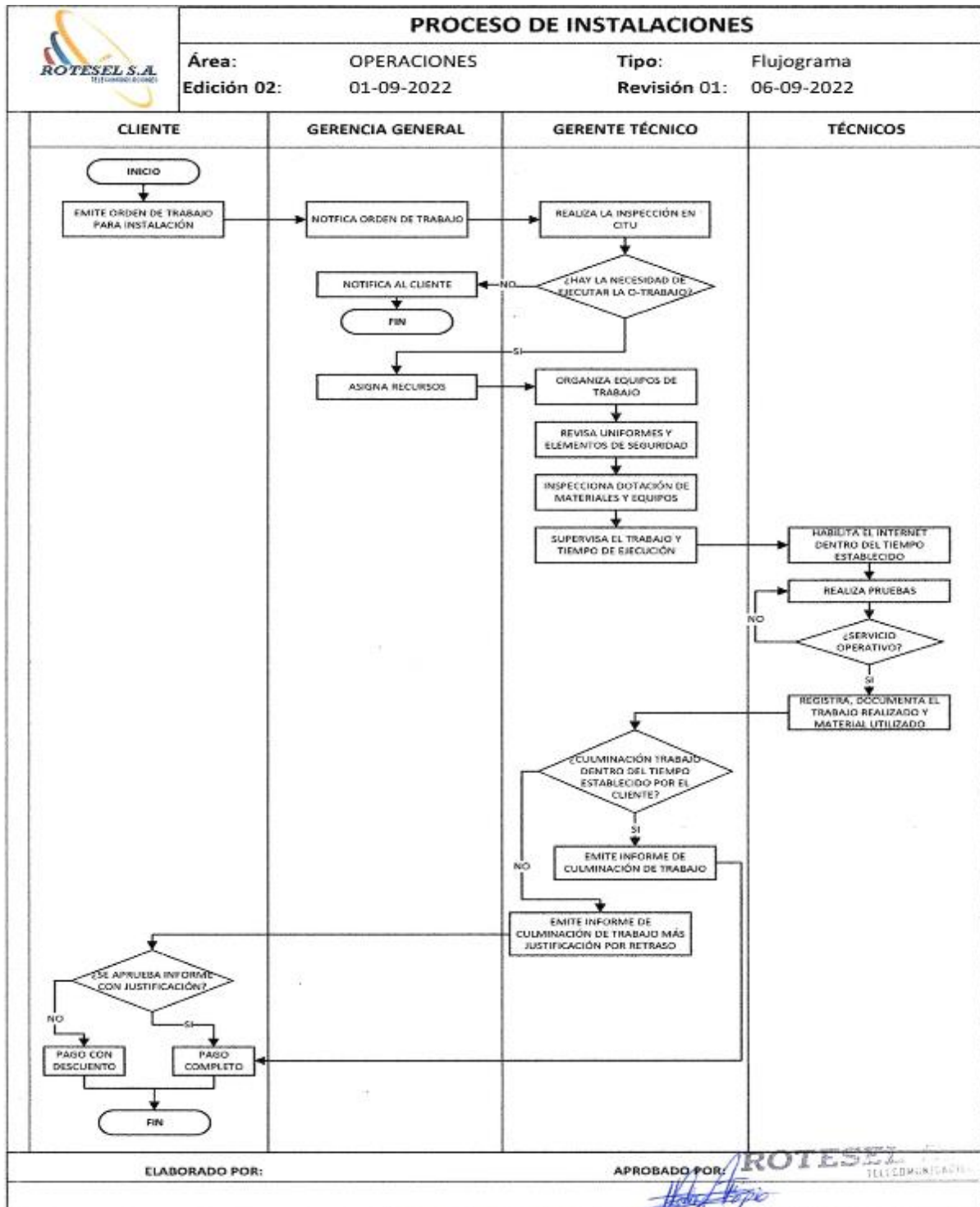



Ilustración 40 Proceso de instalaciones
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESSEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE INSTALACIONES											
											
Nro.	ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
		CONTROL	TRANSPORTE	OPERACIÓN	DEMORA	ALMACENAJE					
1	EMITE ORDEN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN		X				CLIENTE	0,9	0,1	1	0
2	NOTIFICA ORDEN DE TRABAJO		X				GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	5
3	REALIZA LA INPECCIÓN EN CITU			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	60
4	¿HAY LA NECESIDAD DE EJECUTAR LA O-TRABAJO?	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	5
5	NOTIFICA AL CLIENTE			X			GERENCIA GENERAL	0,8	0,2	1	5
6	ASIGNA RECURSOS			X			GERENCIA GENERAL	0,9	0,2	1,1	5
7	ORGANIZA EQUIPOS DE TRABAJO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	4
8	REVISIA UNIFORMES Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,2	1,1	2
9	INSPECCIONA DOTACIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS	X					GERENTE TÉCNICO	0,8	0,2	1	2
10	SUPERVISA EL TRABAJO Y TIEMPO DE EJECUCIÓN	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,2	1,1	5
11	HABILITA EL INTERNET DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO			X			TÉCNICOS	0,9	0,1	1	120
12	REALIZA PRUEBAS			X			TÉCNICOS	0,9	0,1	1	5
13	¿SERVICIO OPERATIVO?	X					TÉCNICOS	0,9	0,1	1	2
14	REGISTRA, DOCUMENTA EL TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL UTILIZADO	X					TÉCNICOS	0,9	0,1	1	5
15	REALIZA PRUEBAS			X		X	TÉCNICOS	0,9	0,1	1	5
16	¿SERVICIO OPERATIVO?	X				X	TÉCNICOS	0,9	0,1	1	2
17	REGISTRA, DOCUMENTA EL TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL UTILIZADO	X				X	TÉCNICOS	0,9	0,1	1	10
18	¿CULMINACIÓN TRABAJO DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO POR EL CLIENTE?	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	4
19	EMITE INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	5
20	PAGO COMPLETO	X				X	CLIENTE	0,8	0,2	1	0
21	EMITE INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO MÁS JUSTIFICACIÓN POR RETRASO			X		X	GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	20
22	¿SE APRUEBA INFORME - JUSTIFICACIÓN?	X				X	CLIENTE	0,8	0,2	1	0
23	PAGO COMPLETO			X		X	CLIENTE	0,8	0,2	1	0
24	PAGO CON DESCUENTO			X		X	CLINTE	0,8	0,1	0,9	0
TOTAL								21	3,2	24,2	271

TIEMPO			EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL			
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	21	264	4,4	EFICIENCIA EN TIEMPO		97%
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	3,2	7	0,1	INEFICIENCIA EN TIEMPO		3%
TOTAL	24,2	271	4,5	TOTAL		100%

* Para la matriz, contempla unicamente los tiempos internos de ejecución del proceso

Tabla 13 Matriz del proceso de instalaciones
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Área de Operaciones - Proceso de Mantenimiento

En el rediseño del proceso de mantenimiento, se muestra de manera gráfica, la secuencia lógica y ordenada de las actividades, así como de las áreas que interactúan en las diferentes etapas, en las que se han incluido los controles que se deben tomar en cuenta, para el mejor funcionamiento del área de las operaciones de la empresa.

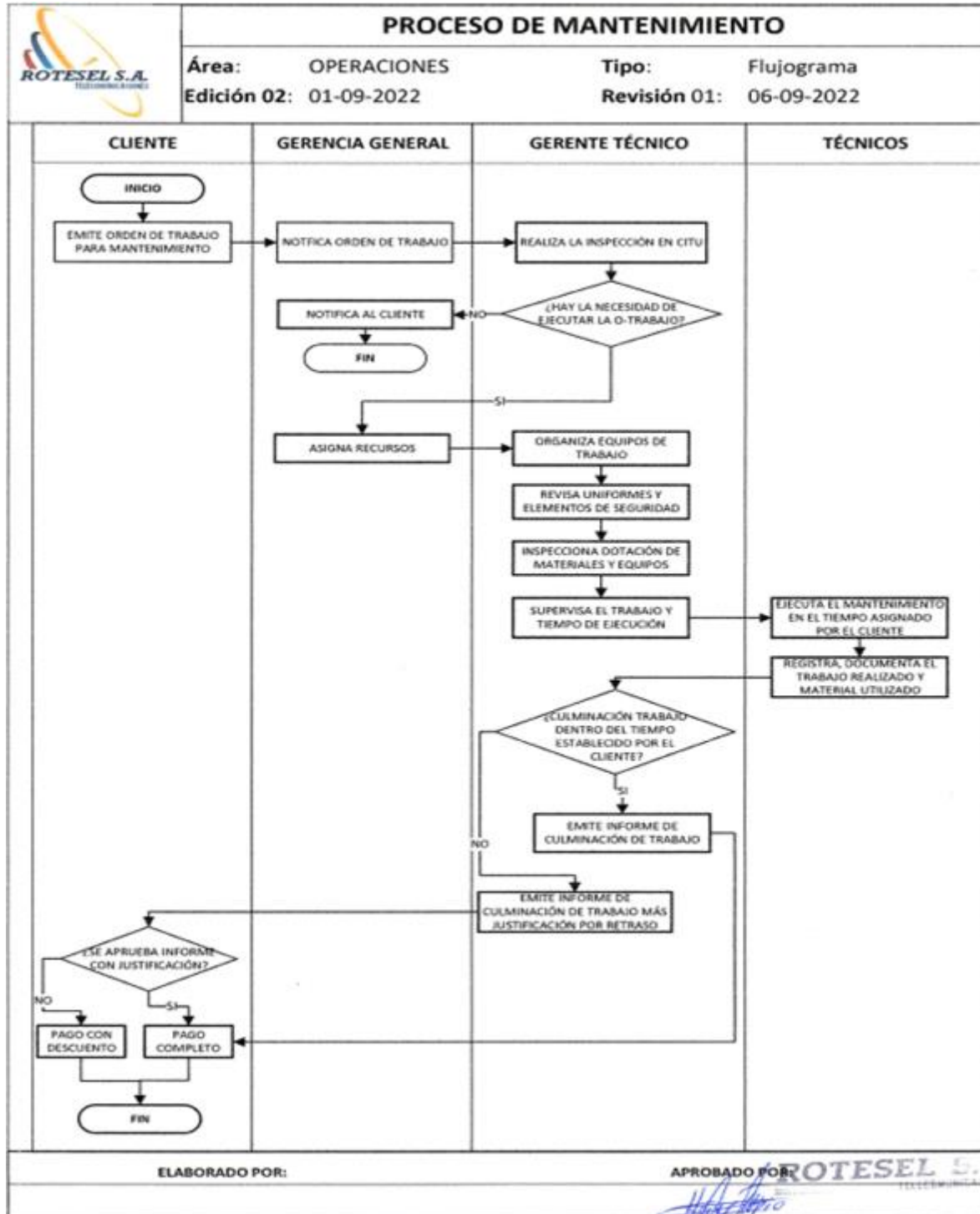


Ilustración 41 Proceso de mantenimiento
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO											
Nro.	ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
		CONTROL	TRANSPORTE	OPERACIÓN	DEMORA	ALMACENAJE					
1	EMITE ORDEN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO		X				CLIENTE	0,9	0,1	1	0
2	NOTIFICA ORDEN DE TRABAJO		X				GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	5
3	REALIZA LA INPECCIÓN EN CITU			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	60
4	¿HAY LA NECESIDAD DE EJECUTAR LA O-TRABAJO?	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	5
5	NOTIFICA AL CLIENTE			X			GERENCIA GENERAL	0,9	0,1	1	5
6	ASIGNA RECURSOS			X			GERENCIA GENERAL	0,8	0,2	1	5
7	ORGANIZA EQUIPOS DE TRABAJO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	4
8	REVISIA UNIFORMES Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD	X					GERENTE TÉCNICO	0,8	0,2	1	2
9	INSPECCIONA DOTACIÓN DE MATERIA LES Y EQUIPOS	X					GERENTE TÉCNICO	0,8	0,2	1	2
10	SUPERVISA EL TRABAJO Y TIEMPO DE EJECUCIÓN	X					GERENTE TÉCNICO	0,8	0,2	1	5
11	EJECUTA EL MANTENIMIENTO EN EL TIEMPO ASIGNADO POR EL CLIENTE			X			TÉCNICOS	0,9	0,1	1	120
12	REGISTRA, DOCUMENTA EL TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL UTILIZADO			X			TÉCNICOS	0,9	0,1	1	5
13	¿CULMINACIÓN TRABAJO DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO POR EL CLINTE?	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	2
14	EMITE INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	5
15	PAGO COMPLETO			X			CLIENTE	0,8	0,2	1	0
16	EMITE INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO MÁS JUSTIFICACIÓN POR RETRASO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,1	1	20
17	¿SE APRUEBA INFORME - JUSTIFICACIÓN?	X					CLIENTE	0,9	0,1	1	0
18	PAGO COMPLETO			X		X	CLIENTE	0,8	0,2	1	0
19	PAGO CON DESCUENTO			X		X	CLIENTE	0,8	0,2	1	0
TOTAL								16,4	2,6	19	245

TIEMPO		MINUTOS	HORAS
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	16,4	231	3,9
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	2,6	14	0,2
TOTAL	19	245	4,1

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	94%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	6%
TOTAL	100%

* Para la matriz, contempla unicamente los tiempos internos de ejecución del proceso

Tabla 14 Matriz del proceso de mantenimiento

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Área de Operaciones - Proceso de Reparaciones

Para el rediseño de presente proceso, se ha considerado colocar los controles que son necesarios conocer para el desarrollo de los trabajos y cumplimiento del contrato.

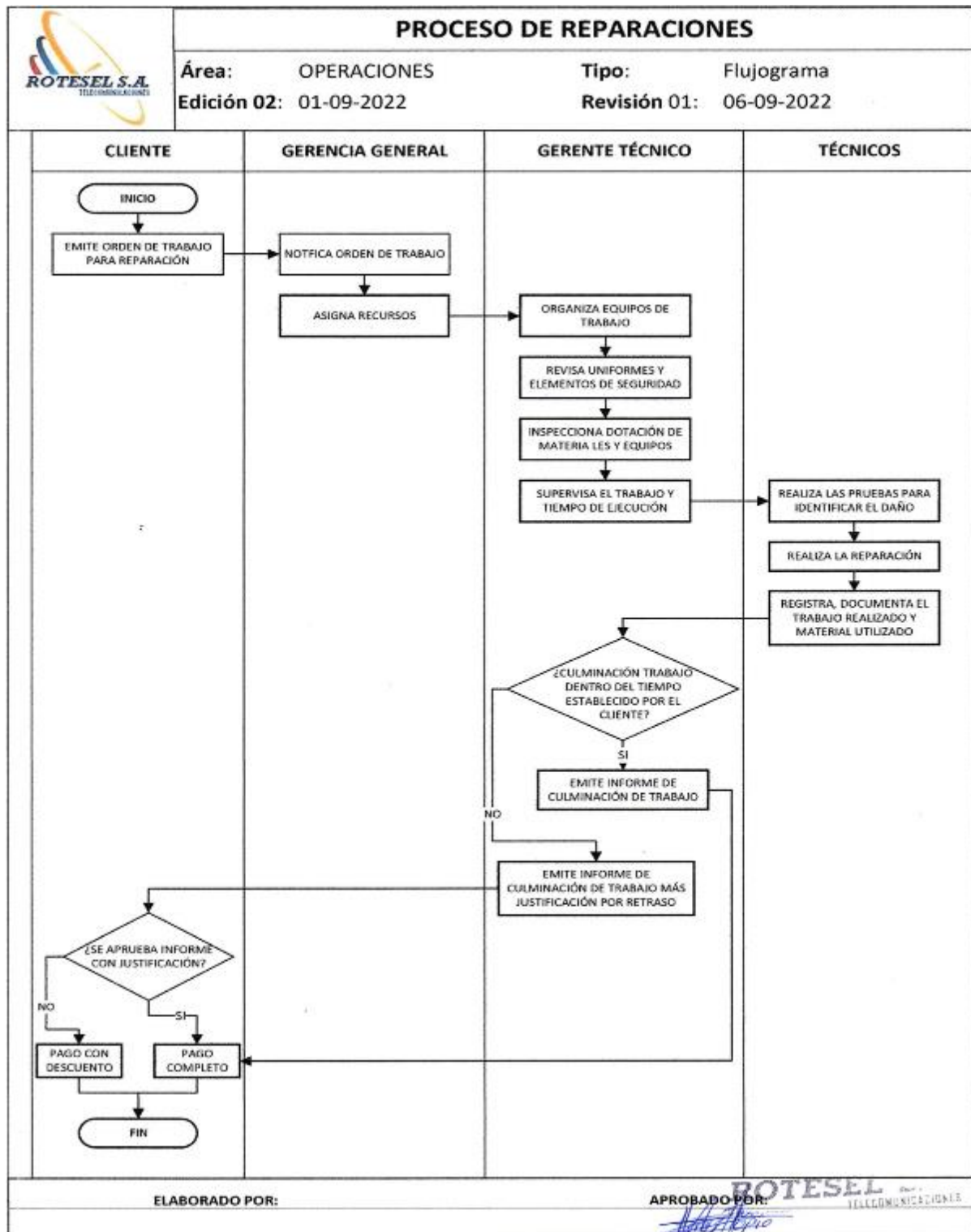



Ilustración 42 Proceso de reparaciones
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO DE REPARACIONES											
											
Nro.	ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
		CONTROL	TRANSPORTE	OPERACIÓN	DEMORA	ALMACENAJE					
1	EMITE ORDEN DE TRABAJO PARA REPARACIÓN			X			CLIENTE	0,9	0,10	1	0
2	NOTIFICA ORDEN DE TRABAJO			X			GERENCIA GENERAL	0,9	0,10	1	5
3	ASIGNA RECURSOS		X				GERENCIA GENERAL	0,9	0,10	1	5
4	ORGANIZA EQUIPOS DE TRABAJO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,10	1	5
5	REVISa UNIFORMES Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,10	1	4
6	INSPECCIONA DOTACIÓN DE MATERIA LES Y EQUIPOS	X					GERENTE TÉCNICO	0,8	0,20	1	4
7	SUPERVISA EL TRABAJO Y TIEMPO DE EJECUCIÓN	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,10	1	5
8	REALIZA LAS PRUEBAS PARA IDENTIFICAR EL DAÑO			X			TÉCNICOS	0,9	0,10	1	5
9	REALIZA LA REPARACIÓN			X			TÉCNICOS	0,9	0,10	1	120
10	REGISTRA, DOCUMENTA EL TRABAJO REALIZADO Y MATERIAL UTILIZADO			X			TÉCNICOS	0,9	0,10	1	10
11	¿CULMINACIÓN TRABAJO DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO POR EL CLIENTE?	X					GERENTE TÉCNICO	0,9	0,10	1	4
12	EMITE INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO			X			GERENTE TÉCNICO	0,9	0,10	1	5
13	PAGO COMPLETO			X			CLIENTE	0,8	0,20	1	0
14	EMITE INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO MÁS JUSTIFICACIÓN POR RETRASO			X		X	GERENTE TÉCNICO	0,9	0,10	1	20
15	¿SE APRUEBA INFORME - JUSTIFICACIÓN?	X				X	CLIENTE	0,8	0,20	1	0
16	PAGO COMPLETO			X		X	CLIENTE	0,8	0,20	1	0
17	PAGO CON DESCUENTO			X		X	CLIENTE	0,8	0,20	1	0
TOTAL								14,8	2,2	17	192

TIEMPO	MINUTOS	HORAS
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	14,8	3,1
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	2,2	0,1
TOTAL	17	3,2

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	98%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	2%
TOTAL	100%

* Para la matriz, contempla unicamente los tiempos internos de ejecución del proceso

Tabla 15 Matriz del proceso de reparaciones
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área de Comercialización – Producto e insumos

Para el área de comercialización en cuanto a la venta de materiales e insumos se realiza una mejora, con la cual se pretende incrementar la rentabilidad de empresa ROTESEL S.A ya que se tiene en consideración las necesidades de la compañía.

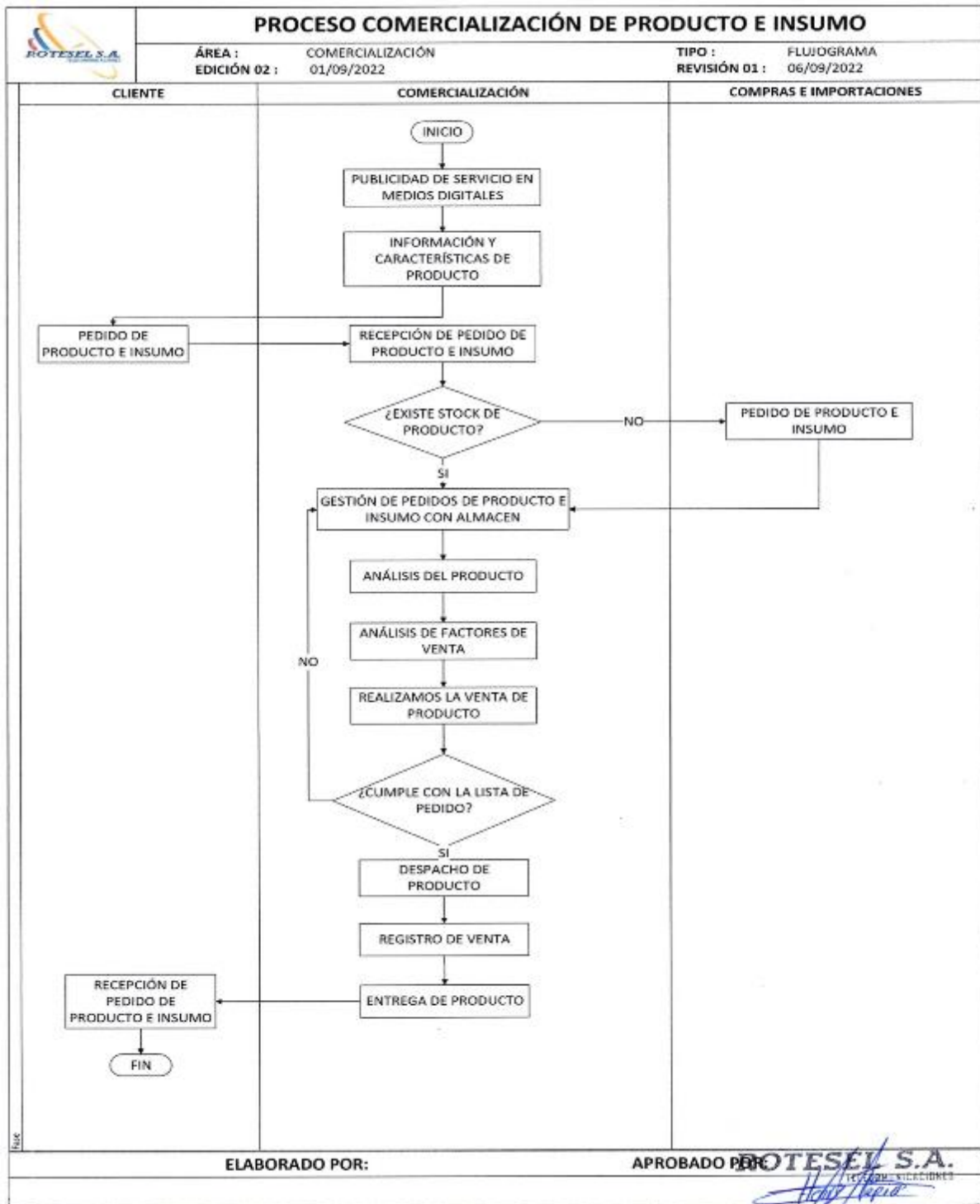








Ilustración 43 Proceso de comercialización de producto e insumo
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTO E INSUMO											
											
Nro.	ACTIVIDAD	 CONTROL	 TRANSPORTE	 OPERACIÓN	 DEMORA	 ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	PUBLICIDAD DE PRODUCTO EN MEDIOS DIGITALES			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	20
2	INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
3	PEDIDO DE PRODUCTO E INSUMO					x	COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	5
4	RECEPCIÓN DE PEDIDO DE PRODUCTO E INSUMO		x				COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	3
5	¿EXISTE STOCK DE PRODUCTO?	x					COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
6	GESTIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTO E INSUMO CON ALMACEN					x	COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,2	1,1	30
7	ANÁLISIS DEL PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,2	1,1	10
8	ANÁLISIS DE FACTORES DE VENTA			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	10
9	REALIZAMOS LA VENTA DE PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	20
10	PEDIDO DE PRODUCTO E INSUMO					x	COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	5
11	GESTIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTO E INSUMO CON ALMACÉN					x	COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	30
12	ANÁLISIS DEL PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,2	1,1	10
13	ANÁLISIS DE FACTORES DE VENTA			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	10
14	REALIZAMOS LA VENTA DE PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	10
15	¿CUMPLE CON LA LISTA DE PEDIDO?	x					COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
16	DESPACHO DE PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	20
17	REGISTRO DE VENTA			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
18	ENTREGA DE PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	60
19	GESTIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTO E INSUMO CON ALMACEN					x	COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	30
20	ANÁLISIS DEL PRODUCTO			x		x	COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	10
21	ANÁLISIS DE FACTORES DE VENTA			x		x	COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,1	0,9	10
22	REALIZAMOS LA VENTA DE PRODUCTO			x		x	COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,1	0,9	10
24	REGISTRO DE VENTA			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
25	ENTREGA DE PRODUCTO			x			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	60
26	RECEPCIÓN DE PEDIDO DE PRODUCTO E INSUMO			x		x	CLIENTE	0,9	0,1	1	30
TOTAL								21,9	3,2	25,1	418

TIEMPO	MINUTOS	HORAS
(AV) ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	21,9	325
(ANV) ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	3,2	93
TOTAL	25,1	418

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR / TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	78%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	22%
TOTAL	100%

Tabla 16 Matriz del proceso comercialización de producto e insumo
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S.A

Área de Comercialización - Servicio

El proceso del área de comercialización de servicio es un proceso nuevo y se diseña para la empresa ROTESEL S.A, en este se considera las necesidades de la compañía y el crecimiento del mercado.

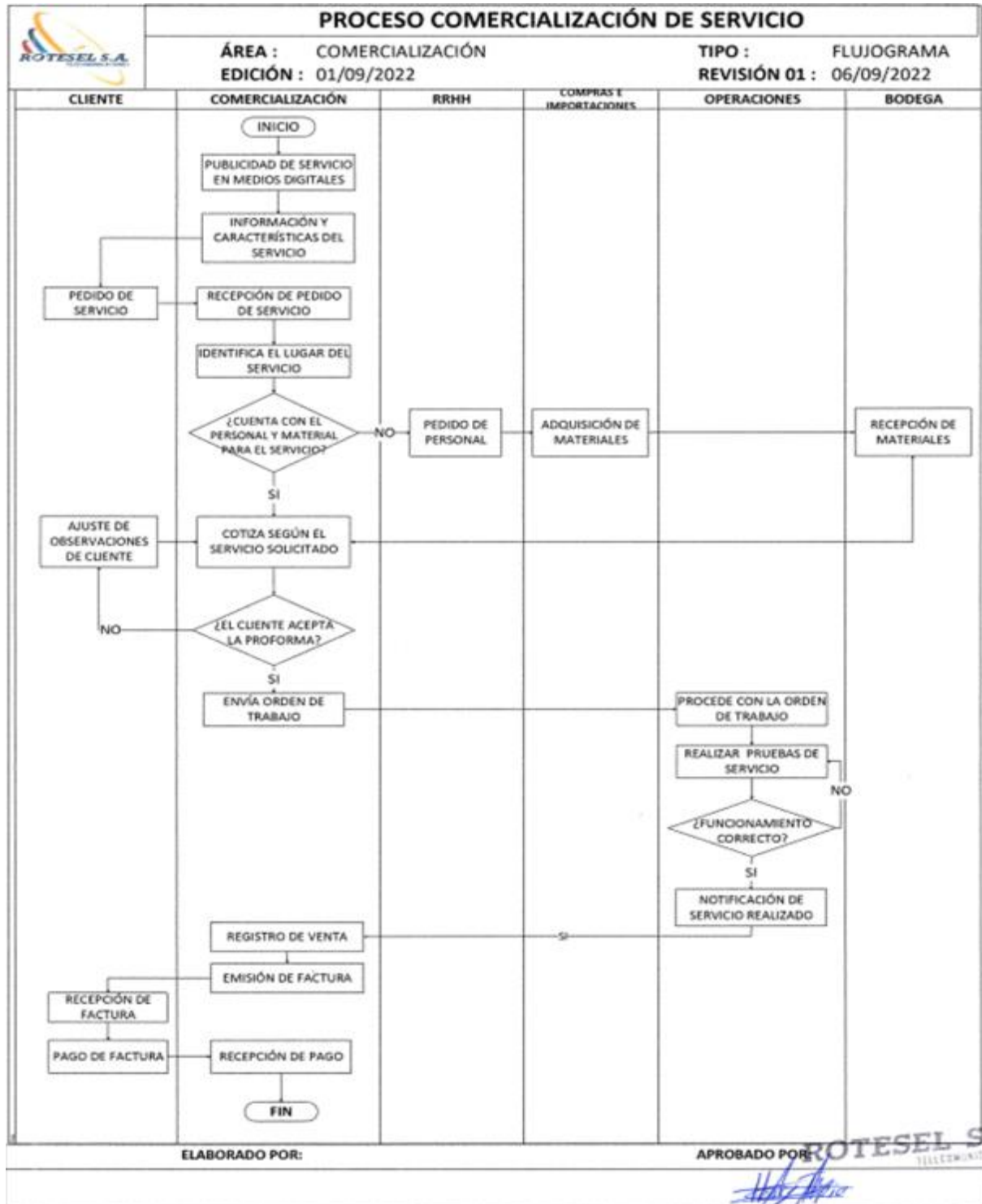



Ilustración 44 Proceso de comercialización de servicio
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIO											
											
Nro.	ACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	PUBLICIDAD DE SERVICIO EN MEDIOS DIGITALES			X			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	15
2	INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	5
3	PEDIDO DE SERVICIO			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	5
4	RECEPCIÓN DE PEDIDO DE SERVICIO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	3
5	IDENTIFICA EL LUGAR DEL SERVICIO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	2
6	¿CUENTA CON EL PERSONAL Y MATERIAL PARA EL SERVICIO?	X					COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
7	COTIZA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	10
8	PEDIDO DE PERSONAL			X		X	RRHH	0,8	0,2	1	2880
9	ADQUISICIÓN DE MATERIALES		X			X	COMPRAS E IMPORTACIONES	0,9	0,1	1	21600
10	RECEPCIÓN DE MATERIALES					X	BODEGA	0,8	0,2	1	10
11	COTIZA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	10
12	¿EL CLIENTE ACEPTA LA PROFORMA?	X					COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	2880
13	ENVÍA ORDEN DE TRABAJO		X				COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	2
14	AJUSTE DE OBSERVACIONES DE CLIENTE			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	60
15	COTIZA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	10
16	ENVÍA ORDEN DE TRABAJO		X				COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	2
17	PROCEDE CON LA ORDEN DE TRABAJO			X			OPERACIONES	0,9	0,1	1	1440
18	REALIZAR PRUEBAS DE SERVICIO			X			OPERACIONES	0,9	0,1	1	60
19	¿FUNCIONAMIENTO CORRECTO?	X					OPERACIONES	0,9	0,1	1	10
20	NOTIFICACIÓN DE SERVICIO REALIZADO			X			OPERACIONES	0,8	0,2	1	2
21	REALIZAR PRUEBAS DE SERVICIO			X			OPERACIONES	0,9	0,1	1	60
22	REGISTRO DE VENTA			X			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
23	EMISIÓN DE FACTURA			X			COMERCIALIZACIÓN	0,9	0,1	1	5
24	RECEPCIÓN DE FACTURA			X			CLIENTE	0,8	0,2	1	2
25	PAGO FACTURA			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	43200
26	RECEPCIÓN DE PAGO			X			COMERCIALIZACIÓN	0,8	0,2	1	3
TOTAL								22,1	3,9	26	72286

TIEMPO				
	MONUTOS	HORAS	DÍAS	
(AV) ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR	22,1	69345	1156	48
(ANV) ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR	3,9	2941	49	2
TOTAL	26	72286	1205	50

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR / TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	96%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	4%
TOTAL	100%

Tabla 17 Matriz del proceso comercialización de servicio
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESSEL S.A

Área de Comercialización - Servicios CNT

Se rediseña el proceso de acuerdo con las actualizaciones que ha realizado el sector público, en cuanto a contratación de servicios de mantenimiento y construcción, mediante el cual la empresa ROTESEL S.A, participa en los proyectos.

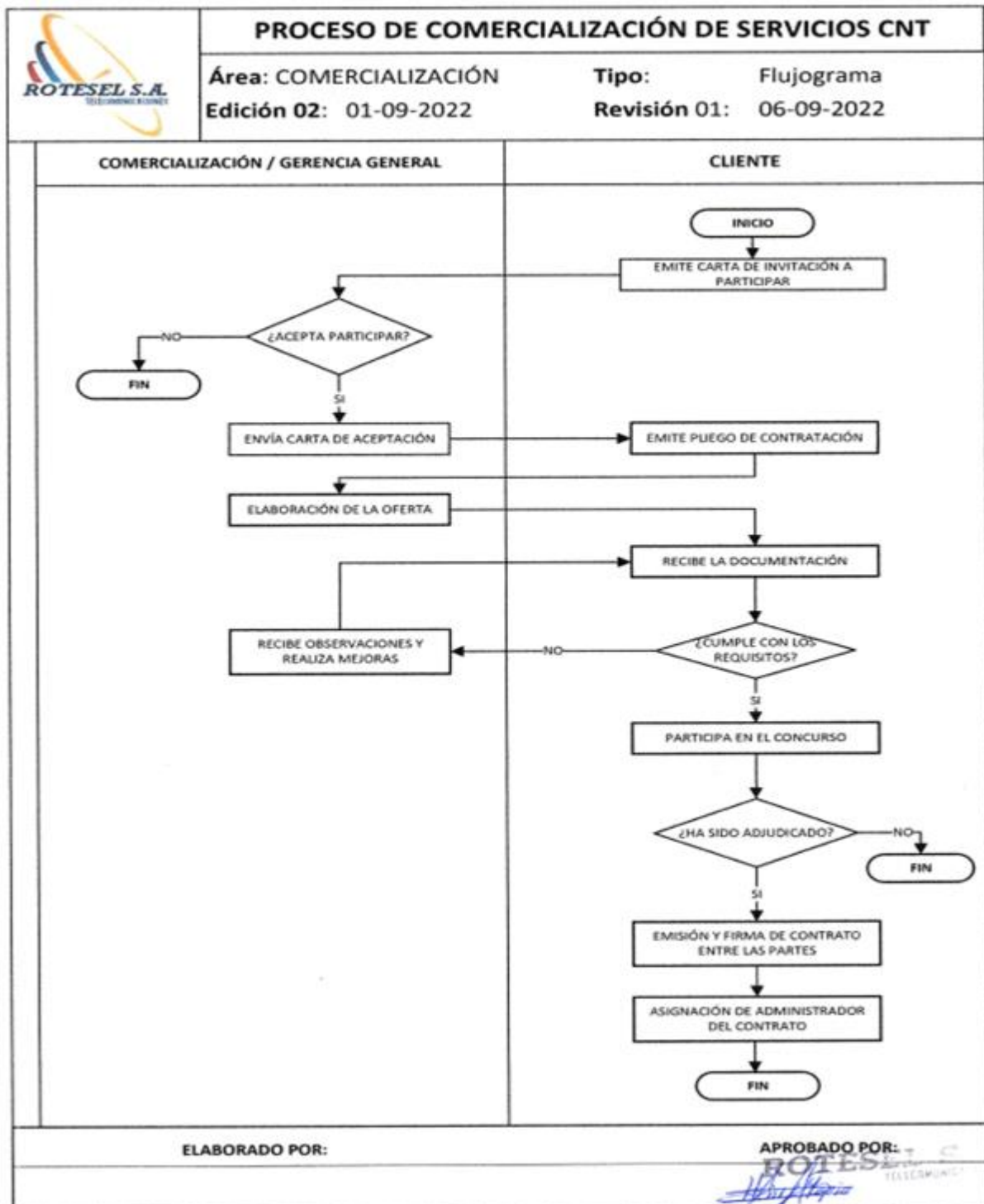








Ilustración 45 Proceso de comercialización de servicios CNT
 Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
 Fuente Empresa ROTESEL S. A

Matriz de análisis de procesos para medir eficiencias

MATRIZ DEL PROCESO COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS CNT											
											
Nro.	ACTIVIDAD	 CONTROL	 TRANSPORTE	 OPERACIÓN	 DEMORA	 ALMACENAJE	RESPONSABLE	VARIACIÓN AV	VARIACIÓN NAV	TT	FRACCIÓN (MINUTOS)
1	EMITE CARTA DE INVITACIÓN A PARTICIPAR			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	0
2	¿ACEPTA PARTICIPAR?	X					COMERCIALIZACIÓN / GERENTE GENERAL	0,9	0,1	1	120
3	ENVÍA CARTA DE ACEPTACIÓN			X			COMERCIALIZACIÓN / GERENTE GENERAL	0,9	0,1	1	10
4	EMITE PLIEGODE DE CONTRATACIÓN			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	1440
5	ELABORACIÓN DE LA OFERTA			X			COMERCIALIZACIÓN / GERENTE GENERAL	0,9	0,1	1	1440
6	RECIBE LA DOCUMENTACIÓN			X			CLIENTE	0,8	0,2	1	5
7	¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?	X					CLIENTE	0,9	0,1	1	30
8	PARTICIPA EN EL CONCURSO			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	15
9	RECIBE OBSERVACIONES Y REALIZA MEJORAS			X	X		COMERCIALIZACIÓN / GERENTE GENERAL	0,8	0,2	1	15
10	RECIBE LA DOCUMENTACIÓN			X	X		CLIENTE	0,8	0,2	1	5
11	¿HA SIDO ADJUDICADO?	X					CLIENTE	0,8	0,2	1	1440
12	EMISIÓN Y FIRMA DE CONTRATO ENTRE LAS PARTES			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	720
13	ASIGNA ADMINISTRADOR DEL CONTRATO			X			CLIENTE	0,9	0,1	1	30
TOTAL								11,3	1,7	13	5270

TIEMPO			
	MINUTOS	HORAS	
ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR (AV)	11,3	3805	63,4
ACTIVIDADES QUE NO AGREGAN VALOR (ANV)	1,7	1465	24,4
TOTAL	13	5270	87,8

EFICIENCIA + ACTIVIDADES QUE AGREGAN VALOR /TIEMPO TOTAL	
EFICIENCIA EN TIEMPO	72%
INEFICIENCIA EN TIEMPO	28%
TOTAL	100%

Tabla 18 Matriz del proceso comercialización de servicios CNT

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Fuente Empresa ROTESEL S.A

Simbología

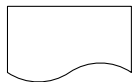
A continuación, se detalla la simbología utilizada para el diseño y mejora de los procesos existentes de la empresa ROTESEL S.A.



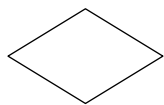
Inicio o finalización



Proceso



Documento



Decisión

4.2.2 Objetivo de la propuesta metodológica

Mejorar los procesos de gestión en el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización, de ROTESEL S.A., con el fin de ser más productivos, incrementar sus ingresos, obtener mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

4.2.3 Objeto de la propuesta

De acuerdo con la información de la entrevista, se realiza el rediseño de los procesos ya existentes, así como el diseño de los nuevos procesos, en conjunto con el personal de la empresa, los mismos que fueron revisados y aprobados por el Gerente General de ROTESEL S.A.

ÁREA	PROCESO	PROCESO MEJORADO	PROCESO NUEVO
Administrativo	Atención al cliente		X
Financiero	Control de facturas- Cobranzas	X	
Talento Humano	Contratación de Personal Temporal	X	
Talento Humano	Contratación fija		X
Talento Humano	Pago de Nómina		X
Compras	Compras	X	
Importación	Compras Internacionales	X	
Operaciones	Bodega		X
Operaciones	Instalaciones	X	
Operaciones	Mantenimiento	X	
Operaciones	Reparaciones	X	
Comercialización	Material e Insumo		X
Comercialización	Servicio		X
Comercialización	Servicio CNT	X	

Tabla 19 Resumen de procesos empresa ROTESEL S.A
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Empresa ROTESEL S.A

4.3 Responsables de la implementación y control

Los responsables de la implementación de la propuesta será el área administrativa, financiera, talento humano, compras, importación, operaciones y comercialización.

Por otra parte, la responsabilidad y control de la implementación será del Gerente General de la empresa ROTESEL S.A.

4.4 Fases para su puesta en práctica

			2023															
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COSTO	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase 1 presentación proyecto																		
Convocatoria a directivos	Gerente general	\$ -	■															
Reunión con directivos	Gerente general e investigadores	\$ -		■														
Análisis de la propuesta	Junta directiva	\$ -			■													
Aprobación de la propuesta	Junta directiva	\$ -				■												
Fase 2 implementación de la propuesta																		
Compra de equipos de oficina	Área de compras	\$ 15.589,36					■	■										
Compra de muebles y enseres	Área de compras								■	■								
Adecuación de espacio físico	Área de operaciones	\$ 6.903,48									■	■						
Instalación de puntos de red	Área de operaciones													■	■			
Instalación de muebles y equipos	Área de Talento Humano																	
Reclutamiento de personal	Área de Talento Humano						■											
Selección personal de almacén	Área de Talento Humano							■	■									
Contratación de personal nuevo	Área de Talento Humano	\$101.563,87																
Adecuación de bodega	Área de operaciones											■	■					
Reclutamiento de personal bodega	Área de Talento Humano																	
Selección de personal bodega	Área de Talento Humano																	
Contratación de personal nuevo- bodega	Área de Talento Humano																	
Instalación sistema de vigilancia	Área de operaciones																	
Instalación de muebles y enseres bodega	Área de operaciones																	
Fase 3 puesta en marcha																		
Importación de materiales y equipos	Compras e importaciones																	
Almacenaje en bodega	Área de operaciones																	
Registro de inventario	Área de operaciones																	
Promoción y publicidad de productos	Área de comercialización																	
Promoción y publicidad de servicios	Área de comercialización																	
Ventas locales	Área de comercialización																	

Tabla 20 Plan de implementación

Elaborado por Gualavisi, Guaycha 2022

Fuente Empresa ROTESSEL S. A

4.5 Indicadores de evaluación

Análisis Financiero

Para conocer la factibilidad financiera se estima el rendimiento y el financiamiento junto con las condiciones con las que procedería a realizar el proyecto de mejora de procesos de la empresa ROTESSEL S.A

Inversión en activo fijo

En base a la información cotizada y según Anexo 2 se realiza la proyección.

DESCRIPCIÓN INVERSIÓN EQUIPOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD A COMPRAR	PRECIOS UNITARIOS	PRECIO TOTAL
PROCESADOR i7-1165G7 PANTALLA 13 MEMORIA 8GB/DISCO 512/SISTEMA OPERATIVO Win10pro GARANTÍA 3 AÑOS	UNIDAD	8	\$ 1.417,92	\$ 11.343,36
COPIADORA - IMPRESORA	UNIDAD	1	\$ 239,68	\$ 239,68
MUEBLES Y ENSERES (ESCRITORIOS Y SILLAS)	UNIDAD	1	\$ 4.006,32	\$ 4.006,32
			TOTAL	\$ 15.589,36

Tabla 21 Inversión en activos fijos
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022
Fuente Empresa Rotesel S.A

Financiamiento

El financiamiento hace referencia a la forma en la que se obtiene de fondos para cubrir las inversiones que van a ser necesarias dentro de la empresa.

Para la presente investigación se revisó tres fuentes de financiamiento y se evaluó la decisión del Gerente General de la empresa ROTESSEL S.A, que indico que el financiamiento será con fondos de terceros es decir del 100% en la institución financiera Banco del Pacifico en donde la empresa mantiene su cuenta.

A continuación, se detalla las condiciones de crédito de las diferentes instituciones financieras consideradas en el presente proyecto.

ENTIDAD FINANCIERA	BANECUADOR	BANCO INTERNACIONAL	BANCO PACÍFICO
TASA ANUAL DE INTERÉS	10,21%	11,26%	10,47%
CONDICIONES DE CRÉDITO	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3
MONTO DE PRÉSTAMO	\$ 171.763,42	\$ 171.763,42	\$ 171.763,42
INTERÉS MENSUAL	10,21%	11,26%	10,47%
MESES	5	5	5
CUOTA	\$45.554,10	\$46.778,43	\$45.856,08

Tabla 22 Financiamiento
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Se puede evidenciar que BAN Ecuador ofrece una tasa de interés más baja, sin embargo, se respeta el criterio de la Gerencia General y los demás análisis derivados considerando las condiciones de crédito del Banco del Pacífico.

Opción 1

OPCIÓN 1 CORPORACIÓN BAN ECUADOR					
AÑO	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO FINAL
1	\$ 171.763,42	\$45.554,10	\$ 17.537,04	\$28.017,05	\$ 143.746,37
2	\$ 143.746,37	\$45.554,10	\$ 14.676,50	\$30.877,59	\$ 112.868,78
3	\$ 112.868,78	\$45.554,10	\$ 11.523,90	\$34.030,19	\$ 78.838,58
4	\$ 78.838,58	\$45.554,10	\$ 8.049,42	\$37.504,68	\$ 41.333,90
5	\$ 41.333,90	\$45.554,10	\$ 4.220,19	\$41.333,90	\$ -

Tabla 23 Análisis BAN Ecuador

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Opción 2

OPCIÓN 2 BANCO INTERNACIONAL					
AÑO	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO FINAL
1	\$ 171.763,42	\$46.778,43	\$ 19.340,56	\$27.437,87	\$ 144.325,55
2	\$ 144.325,55	\$45.554,10	\$ 16.251,06	\$29.303,04	\$ 115.022,51
3	\$ 115.022,51	\$45.554,10	\$ 12.951,53	\$32.602,56	\$ 82.419,95
4	\$ 82.419,95	\$45.554,10	\$ 9.280,49	\$36.273,61	\$ 46.146,34
5	\$ 46.146,34	\$45.554,10	\$ 5.196,08	\$46.146,34	\$ -

Tabla 24 Análisis banco Internacional

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Opción 3

OPCIÓN 3 BANCO PACÍFICO					
AÑO	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO FINAL
1	\$ 171.763,42	\$45.856,08	\$ 17.983,63	\$27.872,45	\$ 143.890,97
2	\$ 143.890,97	\$45.856,08	\$ 15.065,38	\$30.790,70	\$ 113.100,27
3	\$ 113.100,27	\$45.856,08	\$ 12.735,09	\$33.120,99	\$ 79.979,28
4	\$ 79.979,28	\$45.856,08	\$ 9.005,67	\$36.850,41	\$ 43.128,86
5	\$ 43.128,86	\$45.856,08	\$ 4.856,31	\$43.128,86	\$ -

Tabla 25 Análisis banco Pacífico

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Presupuesto de Sueldos

A continuación, se adjunta cuadro de sueldos de la empresa ROTESSEL S.A para la misma se proyecta un total de 13 empleados internos y 4 empleados externos.

Personal Interno

Se realizó la investigación de sueldos para 13 empleados mismos que consta en el Anexo 8, en base a la proyección de sueldos se realizó los cálculos de beneficios de ley para los empleados.

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SUELDO ANUAL	\$ 75.192,72	\$ 79.092,72	\$ 82.992,72	\$ 86.892,72	\$ 90.792,72
DÉCIMO TERCERO	\$ 6.266,06	\$ 4.955,00	\$ 5.205,00	\$ 5.455,00	\$ 5.705,00
DÉCIMO CUARTO	\$ 5.525,00	\$ 5.850,00	\$ 6.175,00	\$ 6.500,00	\$ 6.825,00
FONDOS DE RESERVA	\$ 6.263,55	\$ 4.953,02	\$ 5.202,92	\$ 5.452,82	\$ 5.702,72
VACACIONES	\$ 261,09	\$ 206,46	\$ 216,88	\$ 227,29	\$ 237,71
APORTE PATRONAL	\$ 8.055,45	\$ 8.529,30	\$ 9.003,15	\$ 9.477,00	\$ 9.950,85
VALOR TOTAL	\$101.563,87	\$103.586,50	\$108.795,66	\$114.004,83	\$119.214,00

Tabla 26 Análisis personal interno

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Personal Externo

Para el personal externo se considera a 4 empleados mismo que consta en el Anexo 8.

CONCEPTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SUELDO ANUAL	\$ 20.836,32	\$ 22.036,32	\$ 23.236,32	\$ 24.436,32	\$ 25.636,32
DÉCIMO TERCERO	\$ 1.736,36	\$ 1.836,36	\$ 1.936,36	\$ 2.036,36	\$ 2.136,36
DÉCIMO CUARTO	\$ 1.700,00	\$ 1.800,00	\$ 1.900,00	\$ 2.000,00	\$ 2.100,00
FONDOS DE RESERVA	\$ 1.735,67	\$ 1.835,63	\$ 1.935,59	\$ 2.035,55	\$ 2.135,51
VACACIONES	\$ 72,35	\$ 76,52	\$ 80,68	\$ 84,85	\$ 89,02
APORTE PATRONAL	\$ 2.478,60	\$ 2.624,40	\$ 2.770,20	\$ 2.916,00	\$ 3.061,80
VALOR TOTAL	\$ 28.559,29	\$ 30.209,22	\$ 31.859,15	\$ 33.509,07	\$ 35.159,00

Tabla 27 Análisis personal externo

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Presupuesto De Gastos

Se detalla a continuación los gastos en los que tendrá que incurrir la empresa ROTESSEL S. A

- Gasto de publicidad según anexo 3
- Gastos adecuación oficinas según anexo 4
- Gasto de transporte según anexo 5
- Oficina servicios básicos según anexo 6
- Bodega servicios básicos según anexo 6

Presupuesto de Gastos

GASTOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
GASTOS DE INSTALACIÓN	UNIDAD	1	\$ 6.903,48	\$ 6.903,48
GASTO PUBLICIDAD	UNIDAD	1	\$ 2.060,00	\$ 2.060,00
GASTO DE TRANSPORTE	UNIDAD	12	\$ 75,00	\$ 900,00
TOTAL OFICINA SERVICIOS BÁSICOS	UNIDAD			\$ 5.130,36
AGUA	UNIDAD	12	\$ 34,03	\$ 408,36
LUZ	UNIDAD	12	\$ 57,50	\$ 690,00
TELÉFONO FIJO MÁS CONEXIÓN INTERNET	UNIDAD	12	\$ 336,00	\$ 4.032,00
TOTAL BODEGA SERVICIOS BÁSICOS	UNIDAD			\$ 2.565,18
AGUA	UNIDAD	12	\$ 17,02	\$ 204,18
LUZ	UNIDAD	12	\$ 28,75	\$ 345,00
TELEFONO FIJO MÁS CONEXIÓN INTERNET	UNIDAD	12	\$ 168,00	\$ 2.016,00

Tabla 28 Presupuesto de gastos
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Depreciaciones Activos Fijos

La depreciación se realiza en base a la proyección de compra de activos, y se da mediante la disminución periódica de valor, esto puede darse por desgaste, uso, obsolescencia y paso del tiempo.

ACTIVOS FIJOS	VALOR	% DEPRECIACIÓN	VALOR DEPRECIACIÓN
PROCESADOR i7-1165G7 PANTALLA 13 MEMORIA 8GB/DISCO 512/SISTEMA OPERATIVO Win10pro GARANTIA 3 AÑOS	\$ 11.343,36	33,33%	\$ 3.780,74
COPIADORA - IMPRESORA	\$ 239,68	33,33%	\$ 79,89
MUEBLES Y ENSERES (ESCRITORIOS Y SILLAS)	\$ 4.006,32	10%	\$ 400,63
		DEPRECIACIÓN 1-2-3	\$ 4.261,26
		DEPRECIACIÓN 4-5	\$ 400,63

Tabla 29 Depreciación activos fijos
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Amortización de Préstamo

En base a la selección realizada por parte el Gerente General de ROTESSEL S.A se procede a calcular el valor de amortización por el préstamo.

OPCIÓN 3 BANCO PACÍFICO					
AÑO	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO FINAL
1	\$ 171.763,42	\$45.856,08	\$ 17.983,63	\$27.872,45	\$ 143.890,97
2	\$ 143.890,97	\$45.856,08	\$ 15.065,38	\$30.790,70	\$ 113.100,27
3	\$ 113.100,27	\$45.856,08	\$ 12.735,09	\$33.120,99	\$ 79.979,28
4	\$ 79.979,28	\$45.856,08	\$ 9.005,67	\$36.850,41	\$ 43.128,86
5	\$ 43.128,86	\$45.856,08	\$ 4.856,31	\$43.128,86	\$ -

Tabla 30 Amortización de préstamo
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Ingresos

Estructura de costos de importación

Para determinar el ingreso, se tomó en consideración la importación de materiales y equipos de origen chino, de la compañía SUN Telecommunication Co, Ltd., quien cuenta con certificación internacional en la fabricación de productos de fibra óptica. En cuanto al transporte marítimo internacional, se cotizó un contenedor de 20 pies con un forwarder nacional.

ESTRUCTURA DE COSTO DE IMPORTACIÓN	
PROVEEDOR:	Shanghai Sun Telecommunication Co., Ltd
ORIGEN:	CHINA
INCOTERMS:	FOB
TRANSPORTE:	MARITIMO 1x20 TEU
DESCRIPCIÓN :	MATERIALES Y EQUIPOS
MONEDA EXTRANJERA :	US.DÓLAR
VALOR FOB	\$29.329,20
FLETE MARÍTIMO	\$4.719,68
VALOR C&F GUAYAQUIL	\$34.048,88
SEGURO MAS GASTOS	\$289,59
DERECHOS ARANCELARIOS	\$147,85
FODINFA	\$171,69
ISD VALOR FOB	\$1.173,17
GASTOS LOCALES	\$150,00
ALMACENAJE	\$200,00
TRANSPORTE INTERNO / PLANTA	\$600,00
HONORARIOS A.ADUANA	\$270,00
COSTO TOTAL	\$37.051,17
FACTOR DE GASTOS DE NACIONALIZACIÓN	1,26328613
12 % VALOR AGREGADO	\$4.158,96
A RÉGIMEN DE CONSUMO	

Tabla 31 Estructura de costos de importación
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Proyección de ingresos de equipos y materiales

VALOR PUESTO EN PLANTA	UTILIDAD 30%	COSTO DE VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$37.051,17	\$11.115,35	\$48.166,52	\$192.666,09	\$288.999,14	\$577.998,28	\$866.997,41	\$1.155.996,55

Tabla 32 Ingresos de equipos y materiales
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

Flujo de fondos proyectado

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS NETOS		\$ 242.666,09	\$ 338.999,14	\$ 627.998,28	\$ 916.997,41	\$ 1.205.996,55
INGRESOS EQUIPOS Y MATERIALES		\$ 192.666,09	\$ 288.999,14	\$ 577.998,28	\$ 866.997,41	\$ 1.155.996,55
INGRESOS SERVICIO		\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00
GASTOS		\$ 172.492,25	\$ 167.260,63	\$ 172.791,34	\$ 173.154,72	\$ 177.060,06
GASTO PUBLICIDAD		\$ 2.060,00	\$ 2.163,00	\$ 2.271,15	\$ 2.384,71	\$ 2.503,94
GASTO INSTALACIÓN		\$ 6.903,48	0	0	0	0
GASTO DE TRANSPORTE		\$ 900,00	\$ 945,00	\$ 992,25	\$ 1.041,86	\$ 1.093,96
GASTOS SERVICIOS BÁSICOS OFICINAS		\$ 7.695,54	\$ 8.465,09	\$ 9.311,60	\$ 10.242,76	\$ 11.267,04
GASTOS SERVICIOS BÁSICOS BODEGA		\$ 2.565,18	\$ 2.565,18	\$ 2.565,18	\$ 2.565,18	\$ 2.565,18
GASTO SUELDOS		\$ 101.563,87	\$ 103.586,50	\$ 108.795,66	\$ 114.004,83	\$ 119.214,00
SERVICIOS PROFESIONALES		\$ 28.559,29	\$ 30.209,22	\$ 31.859,15	\$ 33.509,07	\$ 35.159,00
DEPRECIACIÓN		\$ 4.261,26	\$ 4.261,26	\$ 4.261,26	\$ 400,63	\$ 400,63
GASTO FINANCIERO		\$ 17.983,63	\$ 15.065,38	\$ 12.735,09	\$ 9.005,67	\$ 4.856,31
UTILIDAD ANT DE IMP Y PARTL TRABAJ.		\$ 70.173,84	\$ 171.738,51	\$ 455.206,94	\$ 743.842,69	\$ 1.028.936,49
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES		\$ 10.526,08	\$ 25.760,78	\$ 68.281,04	\$ 111.576,40	\$ 154.340,47
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 59.647,76	\$ 145.977,73	\$ 386.925,90	\$ 632.266,29	\$ 874.596,02
25 % IMPUESTO A LA RENTA		\$ 14.911,94	\$ 36.494,43	\$ 96.731,47	\$ 158.066,57	\$ 218.649,00
UTILIDAD NETA		\$ 44.735,82	\$ 109.483,30	\$ 290.194,42	\$ 474.199,72	\$ 655.947,01
(+) DEPRECIACIÓN		\$ 4.261,26	\$ 4.261,26	\$ 4.261,26	\$ 400,63	\$ 400,63
INVERSIÓN EN ACTIVOS	\$ 15.589,36					
INVERSIÓN EN INVENTARIO	\$ 37.051,17					
PRÉSTAMO	\$ 171.763,42					
AMORTIZACIÓN PRÉSTAMO		\$27.872,45	\$30.790,70	\$33.120,99	\$36.850,41	\$ 43.128,86
FLUJO DE FONDOS	\$ -224.403,95	\$ 21.124,63	\$ 82.953,86	\$ 261.334,69	\$ 437.749,93	\$ 613.218,78

*Tabla 33 Flujo de fondos proyectado
Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022*

Indicadores de evaluación financiera

Mediante la evaluación del proyecto se consigue el rendimiento que recibe un inversionista por utilización de recursos económicos.

En este proyecto las técnicas utilizadas para medir el retorno de la inversión son los indicadores financieros: valor presente neto (VAN) y tasa interna de retorno.

Valor Actual Neto

En términos de valor presente se busca saber que beneficio tendrá el proyecto durante su vida útil.

$$VAN = -I_0 + \frac{FF1}{(1+i)^1} + \frac{FF2}{(1+i)^2} + \frac{FF3}{(1+i)^3} + \frac{FF4}{(1+i)^4} + \frac{FF5}{(1+i)^5}$$

Años	Flujo de Efectivo	Flujo Actualizado	
Inversión	\$ -224.403,95	\$ -224.403,95	
1	\$ 13.426,20	\$ -210.977,75	
2	\$ 33.509,23	\$ -177.468,52	
3	\$ 67.094,79	\$ -110.373,73	
4	\$ 71.430,18	\$ -38.943,54	
5	\$ 63.596,77	\$ 24.653,23	TOTAL VAN

Tabla 34 VAN

Elaborado por Gualavisi y Guaycha, 2022

El VAN para este proyecto es positivo generando una utilidad de \$24.653,23 después de recuperar la inversión inicial, por lo que el proyecto es viable.

Tasa Interna De Retorno

El TIR evalúa la tasa de retorno de un proyecto, para que los inversionistas conozcan la tasa de retorno y puedan tomar decisiones.

Se cálculo aplicando la fórmula de Excel considerando los flujos netos del año 0 al año 5

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DE FONDOS	\$ -224.403,95	\$ 21.124,63	\$ 82.953,86	\$ 261.334,69	\$ 437.749,93	\$ 613.218,78
	TIR = 62%					

La tasa interna de retorno demuestra que el proyecto genera una rentabilidad anual sobre el capital invertido es de 62%.

Análisis Técnico

En la presente investigación en base a la información brindada por el Gerente General se propone un diseño para las oficinas de la empresa ROTESSEL S.A donde se determina el contratar a 9 personas adicionales con lo que se modifica los espacios físicos y se considera una nueva distribución para el personal, se considera las disposiciones que permitan cumplir con las normas ergonómicas y de seguridad ocupacional establecidas en la ley.

Distribución del espacio físico.

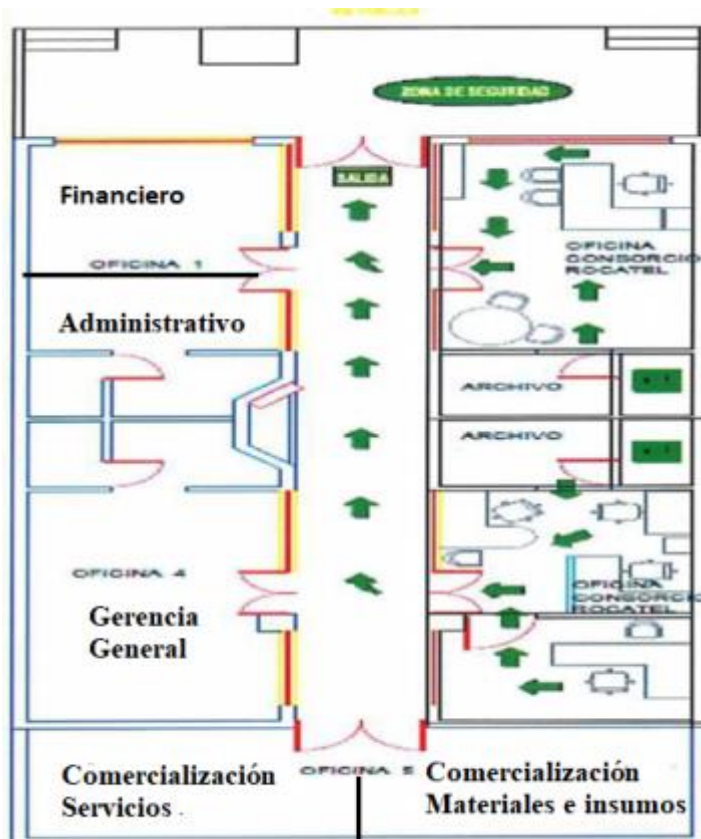


Ilustración 46 Adecuación espacio físico
Elaborado por Gualavisi, Guaycha 2022
Empresa ROTESSEL S.A

En base a lo observado se propone en bodega realizar el almacenamiento seguro de los materiales e insumos con la instalación de 6 estanterías con medida de 2 metros de alto y de 0,80 metros ancho en base a la medida de la bodega que es de 230 metros cuadrados, en dicha bodega se cuenta con un sistema de vigilancia de 24 horas privado y se tiene al área de operaciones con 2 personas.

Distribución del espacio físico.



Ilustración 47 Adecuación bodega
Elaborado por Gualavisi, Guaycha 2022
Fuente Empresa ROTESSEL S.A

5. CONCLUSIONES

Se elaboró un plan de mejora de procesos de gestión de los ya existentes, e incorporar nuevos procesos para la empresa ROTESSEL S.A, con el fin de optimizar recursos, tiempo y flujo de trabajo, mediante actividades organizadas, secuenciales y estructuradas, en las que interactúan todos los colaboradores de la empresa, para incrementar la rentabilidad y asegurar la permanencia en el tiempo.

Para diagnosticar el estado actual de la empresa, se recopiló información mediante la entrevista al personal, en la que se puede evidenciar que la empresa dispone de ocho procesos tales como:

- Área administrativa
 - ✓ Licitación de contrato.
 - ✓ Control de facturas.
 - ✓ Recursos Humanos Contratación Temporal.
 - ✓ Compras.
 - ✓ Compra Internacional.

- Área de Operaciones
 - ✓ Instalaciones.
 - ✓ Mantenimiento.
 - ✓ Reparaciones.

En la entrevista a los colaboradores en nómina de la empresa, se puede evidenciar que un 40% menciona que, “ocasionalmente los procesos de cada área permiten responder a las exigencias actuales del entorno empresarial”, esto indica que se debe mejorar los procesos ya existentes, con el fin de lograr una mejor gestión.

Partiendo de esta premisa, se propone rediseñar los procesos ya existentes, junto con las áreas involucradas, de acuerdo con las necesidades actuales de la empresa, para un mejor control y eficiencia en las actividades. Es importante mencionar que el proceso de compra internacional se propone reemplazar por un nuevo, llamado proceso de importaciones.

También se rediseñó nuevos procesos que permitirán expandir sus actividades económicas a mediano plazo, mediante la incorporación de estos, ayudará a eliminar la dependencia económica concentrada en un solo cliente; los cuales se detalla a continuación:

- Administrativa
 - ✓ Importaciones
 - ✓ Atención al cliente
 - ✓ Contratación fija
 - ✓ Nómina
- Operaciones
 - ✓ Bodega
- Comercialización
 - ✓ Materiales y equipos
 - ✓ Servicios

Cabe señalar que se obtuvo en el desarrollo de la investigación, la colaboración tanto del personal administrativo como del Gerente General, el mismo que revisó y aprobó los procesos que se muestran en el presente trabajo.

Se elaboraron los procesos de importaciones y comercialización, con el fin de que la empresa pueda incrementar su competitividad en prestación de servicios, comercialización de materiales y equipos, en el sector de las telecomunicaciones.

Se propone la implementación de los procesos de manera eficaz para la empresa, como se puede apreciar en las matrices de eficiencia, la mayoría se encuentran entre 80% y 95%, porcentaje favorable para la empresa. Demostrando que las actividades propuestas desarrollarán creación de valor.

Se realizó estructura de costos de materiales y equipos para telecomunicaciones importados desde China y comparados con los costos del mercado local, en la cual se determinó que hay un margen de utilidad de un 30%, siendo esto factible para incursionar en el negocio de comercialización de materiales y equipos para el sector.

Se realizó la cadena de valor mejorada, con el fin de evaluar los procesos primarios que generan valor a la empresa, siendo estos: Comercialización, Contratación y Operaciones. En cuanto a los procesos de apoyo o secundarios son: Administrativo Financiero, Compras e importaciones,

RRHH, Bodega, Infraestructura, Desarrollo Tecnológico y Abastecimiento. Con esta herramienta se pudo determinar la ventaja competitiva de la compañía que es: La satisfacción del cliente, Brindar un servicio ágil y de calidad, servicios y materiales garantizados y precio justo.

Se plantea el rediseño de la estructura organizacional de la empresa, tomando en cuenta la necesidad de incrementar el área de comercialización, así como la incorporación de nuevos colaboradores en las demás áreas, para un mejor control y productividad de la compañía.

En la parte técnica, se realizó el presupuesto para la compra e instalación de muebles y equipos de oficina para el área de comercialización e incorporación de nuevo personal, así como la propuesta de un diseño para las oficinas de la empresa ROTESEL S.A, con los espacios físicos, considerando cumplir con las disposiciones de las normas ergonómicas y de seguridad ocupacional establecidas en la ley, con el objetivo de crear un buen ambiente laboral.

En la parte financiera, se realiza la investigación en varias entidades financieras la tasa activa más conveniente para la empresa, siendo esta 10,21% de la entidad BAN Ecuador, pero por sugerencia del Gerente General se tomó como referencia para el flujo de fondos proyectado tasa de 10,47% del Banco del Pacifico.

El flujo de fondos del inversionista se evidencia de manera favorable con un VAN de \$24653,23 y la TIR de 62%, con la evaluación financiera se justifica la inversión en la presente investigación, puesto que la empresa ROTESEL S.A genera rentabilidad a lo largo de su vida útil.

6. RECOMENDACIONES

Como actividad principal se sugiere llevar a cabo la mejora de procesos en la empresa ROTESEL S.A. ya que con la presente investigación se obtendrá el nivel de eficiencia esperado en todas las áreas de la empresa.

El proyecto es viable y se recomienda gestionar las adecuaciones necesarias para oficinas y para bodega tal como se llega a plantear en el proyecto, esto con el fin de brindar un mejor servicio de calidad, incrementar las ganancias y mejorar el manejo de la administración de la empresa.

Incrementar a la empresa los procesos de comercialización e importación de equipos y materiales para telecomunicaciones, ya que se prevé un crecimiento en sus ingresos netos, así como la no dependencia de la limitada prestación de servicios que se oferta actualmente, de esta forma se puede beneficiar a mediano plazo generando una rentabilidad para la empresa ROTESEL S.A.

Comunicar a todo el personal el plan para la implementación del proyecto, así como los beneficios que se obtendrá en el tiempo, con el fin de reducir la resistencia al cambio y lograr el involucramiento de todos.

Considerar el panorama político y económico a nivel local e internacional, permitirá responder con flexibilidad ante ellos, para minimizar el impacto en la toma de decisiones.

Aprovechar la apertura del gobierno de China para establecer negocios con Ecuador, esto con el fin de importar y ser competitivos en el mercado local.

La empresa puede beneficiarse de las políticas de gobierno en: Reducción de las tasas arancelarias, El cálculo del porcentaje del ADVALOREN en base al valor FOB, Disminución periódica del porcentaje del impuesto a salida de divisas ISD. Estos puntos hacen que las empresas importadoras sean competitivas. También hay que tomar en cuenta un punto positivo importante para los importadores, que el transporte internacional a nivel mundial está con tendencia a la baja.

Para promocionar los materiales y equipos en el mercado local, es necesario la utilización de medios digitales ya que acercan a la compañía con los clientes potenciales; la creación y mantenimiento de una página web y perfil en redes sociales, reducirán el tiempo de respuesta al cliente y visibilizará a la compañía como referente en el servicio de comercialización de equipos y materiales de telecomunicaciones.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9001-2021, I. (2021). *ISO 9001-2021*. Obtenido de ISO 9001-2021:
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Angel, G. E. (2017). *La entrevista en las organizaciones*. México: El Manual Moderno.
- Anniccharico, E. (2018). *Telos. Telos*, Volumen 4.
- Antolin, N. (2018). *La evolucion de la direccion de operaciones*. Madrid: Univerdidad de Leon.
- Arevalo, R. (2019). *Desarrollo financiero y crecimiento economico en el Salvador*. Salvador: Documento de Trabajo No2004-02. Banco Central de Reserva de el Salvador.
- Arias, E. R. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/factibilidad-financiera.html#:~:text=La%20factibilidad%20financiera%20eval%C3%BAa%20si,II%20evan%20a%20cabo%20un%20negocio>.
- Audiz, G. (2020). *Manual de Direccion Comercial Y Marketing*.
- Barreiro, J. M. (2021). *Gestion Cientifica Empresarial*. Coruña: Netbiblo.
- Chavarria, S. A. (2019). *Metodologia cientifica*.
- Colina, J. (2018). El capital intelectual. *Miulticiencias*, 114.
- Crismar, L. (30 de 4 de 2020). *El rol del Líder del Proyecto*. Obtenido de
<https://www.proyectum.com/sistema/blog/el-rol-del-lider-del-proyecto/>
- DIR & GE, P. I. (22 de 12 de 2021). *DIR & GE*. Obtenido de
<https://directivosygerentes.es/marketing/noticias-marketing/los-80-la-decada-del-2000-la-evolucion-del-consumidor-espanol>
- Emilio, M. M. (2020). *Gestion de Compras*. España: Graficas Marcar.
- Herederó, C. d. (2019). *Direccion y gestion de los sistemas de informacion en la empresa una vision integradora*. España: ESIC.
- Hernando, P. (noviembre de 2021). *Fundación Universitaria del Área Andina. 2017*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326423726.pdf>
- Himmelblau, D. M. (2021). *Analisis y Simulacion de Procesos*. España: Reverté.
- Hurtado, M. C. (2021). Evolucion historica del factor humano en las organizaciones ; de recurso humano a capital intelectual. *Revista Omnia*, 144-159.
- Interactive, R. (01 de 04 de 2020). *Interactive*. Obtenido de
<https://interactivadigital.com/empresas-y-negocios-marketing-digital/las-marcas-de-telecomunicaciones-mas-valiosas-del-mundo/>
- Martinez, P. (2020). *El desarrollo financiero en el Ecuador y su impacto en el crecimiento economico*. Ecuador Tesis Flacso.
- NEXTOP. (16 de 08 de 2019). *Lider de proyecto*. Obtenido de <https://nextop.es/sobre-las-cualidades-de-un-lider/>
- Ospina Duque, R. (2020). LA REINGENIERÍA DE PROCESOS: UNA HERRAMIENTA GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN Y. En R. Ospina Duque, *LA REINGENIERÍA DE PROCESOS: UNA HERRAMIENTA GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN Y* (pág. 100). Bogota: Universal el Bosque.
- Perez, J. A. (2019). *Gestion de la Calidad Empresarial*. Madrid: ESIC.
- PRO, N. (22 de Marzo de 2019). *NTX PRO*. Obtenido de <https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/>
- Ricoy, C. J. (2019). *Economia y Desarrollo*. Cuba: Universidad de La Habana.
- Rios, J. A. (2018). *Evolucion de la Administracion*. Medellin colombia: Universidad Catolica de Medellin.
- Romero, M. G. (2021). La evolucion de las ventas. *Channel News*, 2.
- S, C. D. (2019). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Peru: San Marcos.
- Sampieri, R. H. (2019). *Plateamiento del problema*. Mexico: Mc Graw-Hill.

Sociedad, C. y. (2020). *MARKETING RELACIONAL: VALOR, SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RETENCIÓN DEL*. Republica Dominicana: Santgo Domingo.

8. ANEXOS

ANEXO 1

Universidad Politécnica Salesiana
Maestría en Administración de Empresas
Dirigido a ejecutivos de la Empresa ROTESEL S.A.

ENTREVISTA

Solicitamos completar la siguiente entrevista ayudará a una investigación de Tesis de Maestría por lo cual su información es valiosa y totalmente confidencial para fines académicos. La entrevista no le tomará más de cinco minutos.

Objetivo general y específicos.

General.

-Evaluar los procesos de gestión en las diferentes áreas

Específicos.

- Detectar el nivel de actualización de los procesos por áreas.
- Medir la capacidad de adaptabilidad de los procesos con la realidad de la organización.
- Conocer cómo se mide la eficiencia de los procesos por áreas.
- Conocer el nivel de eficiencia por área.
- Comparar el nivel de eficiencia esperado frente al obtenido.
- Determinar razones por la cuales el nivel de eficiencia está por encima o por debajo del nivel esperado.
- Conocer las expectativas de cada área.

1. ¿Señale con una X los procesos de gestión que actualmente cuenta la empresa (incluir flujogramas respectivos)?

- Administrativa
- Financiera
- Talento Humano
- Compras
- Importaciones
- Operaciones
- Comercialización

2. ¿Qué herramienta utiliza para gestionar los procesos de la empresa?

- Sistema integrado. Mencione si dispone
- Software
- Otros

3. ¿La gerencia general percibe que los procesos actuales están alineados con los objetivos de la organización?
- Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Rara vez
 - Nunca
4. ¿La empresa da apertura a cambios organizacionales?
- Si
 - No
5. ¿Qué canal utiliza para informar las actualizaciones de los procesos?
- Correo Electrónico
 - Reuniones
 - Chat en la empresa
 - Llamada Telefónica
 - Otros
6. ¿Considera usted que la comunicación entre las áreas es?
- Buena
 - Regular
 - Insuficiente
 - Mala
7. ¿Con que periodicidad se actualizan los procesos por área?
- Anualmente
 - Semestralmente
 - Trimestralmente
 - No ha sido necesario
 - Otros
8. ¿Quién es el responsable de actualizar los procesos de cada área?
- Responsable del área
 - Gerencia General
 - Administrador
 - Operativos
 - Otro
9. ¿Los procesos de cada área permiten responder a las exigencias actuales del entorno empresarial?
- Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Rara vez
 - Nunca

10. ¿A quién reporta los resultados del proceso?

- Gerente General
- Administrador
- Otros: _____

11. ¿Cómo se mide la eficiencia de los procesos por área?

- Indicadores de gestión KPI'S alcanzar lo definido en la planeación estratégica
- Indicadores financieros
- Objetivos y presupuesto cumplidos
- Otros: _____

12. ¿Cuándo se mide la eficiencia de los procesos por área?

- Anualmente
- Semestralmente
- Trimestralmente
- No ha sido necesario
- Otros

13. ¿Quién mide la eficiencia de los procesos por área?

- Responsable del área
- Gerencia General
- Administrador
- Otro

14. ¿Qué relación tiene el ambiente laboral con los niveles de eficiencia del personal?

- Alta
- Mediana
- Baja

15. ¿Cuál es el nivel de eficiencia por área?

Si es el 100% la puntuación más alta, qué porcentaje tuvo el área.

Área	Porcentaje %
Área Administrativa	
Área Financiera	
Área Talento Humano	
Área de Compras	
Área Importaciones	
Área Operaciones	
Área de Comercialización	

16. Explique las razones por las cuales el porcentaje de eficiencia obtenido en las áreas están por encima o por debajo del 75% de lo esperado.

Área Administrativa

.....
.....

Área Financiera

.....
.....

Área Talento Humano

.....
.....

Área de Compras

.....
.....

Área Importaciones

.....
.....

Área Operaciones

.....
.....

Área de Comercialización

.....
.....

17. ¿Cómo evalúa la eficiencia de sus colaboradores?

- Evaluación por parte del jefe inmediato.
- Autoevaluación automatizada
- Evaluación por pares
- Evaluación por parte del cliente
- Evaluación 360°
- Otros

18. ¿Para que los procesos sean eficientes, con qué frecuencia capacita al personal?

- Anualmente
- Semestralmente
- Trimestralmente
- No ha sido necesario
- Otros

19. ¿Cómo incentivan a sus colaboradores para mejorar la eficiencia?

- Becas para Desarrollo Personal.
- Bonificaciones.
- Otros.....

20. ¿Qué se espera en cada área de la propuesta a desarrollar para que sea beneficiosa?

Área Administrativa

.....
.....

Área Financiera

.....
.....

Área Talento Humano

.....
.....

Área de Compras

.....
.....

Área Importaciones

.....
.....

Área Operaciones

.....
.....

Área de Comercialización

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACION Y TIEMPO BRINDADO.

ANEXO 2

Presupuesto Activos Fijos



Soluciones Integrales

MEGACORE



RUC: 179241419900 1
 DIRECCIÓN: JOSE VIVANCO N44-198 Y AV EL INCA
 TELEFONO: 28044528

COTIZACION





Cliente: ROTESEL S.A
 Atención: GIOVANNA GUAYCHA
 Fecha: 27/09/2022

Cantidad	Descripción	P.UNITARIO	P. Total
1	PORTATIL HP ELITEBOOK 830 PROCESADOR I7-1165G7 PANTALLA 13 MEMORIA 8GB/DISCO 512/SISTEMA OPERATIVO Win10pro GARANTIA 3 AÑOS	\$ 1.266,00	1.266,00
1	MEMORIA Kingston ValueRAM - DDR4 - módulo 4 GB SO-DIMM de 280 contactos 2666 MHz / PCA-21300 CL19 1.2 V	\$ 30,00	30,00
		SUBTOTAL	\$ 1.296,00
		IVA	\$ 155,52
		TOTAL	\$ 1.451,52






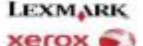



FORMA DE PAGO: 30 DIAS
 Tiempo de Validez: 24 HORAS

Atentamente,
 ALEXANDRA VACA
 601-9628 8986161344
 Ventas Corporativas
 MEGACore Cia. Ltda.



Av. De los Shyris 1570 y Naciones Unidas Oficina 601 Piso 6
 Telf. 02 2253-211 / 02 2 456-720 / 02 2 456-775

Ruc No. 1791753151001

Quito 23 de septiembre de 2022

Cliente: ROTESEL S.A
 Atención: Ing. Giovanna Guaycha
 Telf: 0250050005

Reciba nuestros más cordiales saludos y permitanos hacer llegar nuestra Propuesta Económica por lo siguiente:

PROFORMA No. 030221

P/N	DESCRIPCION	QTY	P. Unitario	P. Total
	Impresora hp 31110 Impresora copiadora Scanner 1260	1	\$ 214,00	\$ 214,00
			TOTAL	\$ 214,00
			12% IVA	\$ 25,68
			Total	\$ 239,68

CCORRAFO 810894226
 FECHA EMISOR 19/02/2021
 FECHA FOLIO 09/02/2022

Términos y Condiciones:
 Forma de Pago: 30 días de Crédito
 Tiempo de Entrega: 48 horas
 Validez de la Oferta: 5 días

Agradecemos de antemano la atención que le brinde a la presente, nos despedimos a la espera de sus gratos noticias.

Atentamente ,

Marco Alvarez
 Alliance Tech del Ecuador
 Telf: 2253211

ANEXO 3

Presupuesto Publicidad

HealthEditor Cía. Ltda.

Roberto Espinoza N 37-111 y Barón de Carondelet
Telefax: 02-22 46 47 5
Cel: 09-820 69 32
Website: www.healtheditor.com.ec
Mail: paulinaleon@healtheditor.com.ec



Quito, 19 de septiembre 2022

Señores
Presente.-

Estimada,
A continuación te detallo la propuesta para participación de publicidad en redes sociales

Concepto	Servicios Incluidos GOLD	Detalle	Cantidad	Unitario	Total	
Publicidad en redes por 6 meses	Stand publicitarios	7 espacios de publicidad + 2 de links interactivos. Experiencia virtual	1	US 1.800	US 1.800	
	programa general	Reporte del asistentes: con estadística de usuarios que: Abrieron el enlace Se inscribieron				
	Publicidad en redes	Repiten el video en replay Publicidad Facebook , whatsapp , linkedin				
		Logos de auspiciante en todas las publicidades digitales en redes				
					US 1.800	
					IVA	US 260
TOTAL						US 2.060

Nota: Los precios ofertados no incluyen IVA

Quedamos a la espera de sus comentarios.
Cordiales saludos.

Paulina León M.
HealthEditor Cía. Ltda.
Tel: 2-22 46 47 5; 09-820 6932

ANEXO 4

Adecuación Oficinas



Quito, 02 de septiembre 2022

PRESUPUESTO ADECUACION OFICINAS

Cliete: ROTESSEL S.A
Contacto: GIOVANNA GUAYCHA
Mail: geo9@hotmail.com
Telefono: 0998108471

COD		RUBRO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	P. TOTAL								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">PROYECTO:</td> <td>ADECUACION OFICINAS MEDICAMENTA</td> </tr> <tr> <td>UBICACIÓN:</td> <td>QUITO TORRE T6</td> </tr> <tr> <td>PLANTILLA:</td> <td>PRESUPUESTO</td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> <td>2/9/2022</td> </tr> </table>								PROYECTO:	ADECUACION OFICINAS MEDICAMENTA	UBICACIÓN:	QUITO TORRE T6	PLANTILLA:	PRESUPUESTO	FECHA:	2/9/2022
PROYECTO:	ADECUACION OFICINAS MEDICAMENTA														
UBICACIÓN:	QUITO TORRE T6														
PLANTILLA:	PRESUPUESTO														
FECHA:	2/9/2022														
POOL DE TRABAJO (6 PUESTOS)															
1	PUESTO DE TRABAJO	Marco metálico pintado de negro y tablero melamínico de 25 mm color blanco	UNIDAD	6	\$ 407.10	\$ 2,442.60									
2	SILLA OPERATIVA TAPIZADA EN ROJA	Ergonómica, apoya brazos ajustables, apoyo lumbar, reclinable, ajuste de altura, sin apoya cabeza	UNIDAD	6	\$ 260.62	\$ 1,563.74									
3	PUNTO DE DATOS CAT 6A	Marca Panduit	PTOS	6	\$ 97.75	\$ 586.50									
4	PUNTO NORMAL CON CABLE FLEXIBLE #2X12+1X14		PTOS	6	\$ 32.40	\$ 194.40									
5	PUNTO REGULADO CON CABLE FLEXIBLE #2X12+1X14		PTOS	6	\$ 32.40	\$ 194.40									
6	TRABAJOS EN GYPSUM PARA PASO DE PUNTOS ELECTRICOS Y DATOS	Incluye reparación de rotura de gypsum, empaste y pintura	GBL	1	\$ 115.00	\$ 115.00									
						SUBTOTAL	\$ 5,096.64								
COMPLEMENTOS ELECTRONICOS Y VARIOS															
30	PATCH PANEL DE 24 PUERTOS CAT 6A	MARCA PANDUIT	UNIDAD	1	\$ 55.20	\$ 55.20									
31	INSTALACION DE PATCH PANEL INCLUYE PONCHADA DE PUNTOS DE RED		UNIDAD	1	\$ 30.00	\$ 30.00									
32	PATCH CORD MARCA PANDUIT DE 7 FITS COLOR GRYS 6A		UNIDAD	10	\$ 13.92	\$ 139.20									
33	PATCH CORD MARCA PANDUIT DE 3 FITS COLOR GRYS 6A		UNIDAD	10	\$ 9.12	\$ 91.20									
34	CERTIFICACION DE PUNTOS CAT 6A PANDUIT		UNIDAD	10	\$ 10.80	\$ 108.00									
35	CARTÓN PRENSADO PARA DISPONER EN SUBSUELO 4 Y PISO 12	OJO ESTE REQUERIMIENTO ES INDISPENSABLE PARA TRABAJOS DENTRO DE T6	GBL	1	\$ 110.00	\$ 110.00									
						SUBTOTAL	\$ 533.60								
						SUBTOTAL	\$ 6163,82								
						IVA 12%	\$ 739,66								
						TOTAL	\$ 6903,48								

NOTA: *La presente oferta tiene un tiempo de validez de 15 días
 *Forma de pago 60% de Anticipo, 20% a la llegada de muebles y 20% contraentrega.
 *Tiempo de entrega 3 semanas
 *Incluye póliza de responsabilidad civil exigida por administración de T6

Ing. Javier García
 Gerente de operaciones
 CONSTRUCTORA ALIANZA CGE

ANEXO 5

Presupuesto Servicio de Transporte de Carga



CARGOLAN S.A.
DIRECCIÓN MATRIZ
 AV. MIGUEL H. ALCIVAR 506 EDIF. TORRES DEL NORTE TORRE A 6TO PISO
 OFIC 608
TELEFONOS 042687153
Obligado a llevar Contabilidad :SI

R.U.C. 0992235357001
FACTURA
001-002-000015773
NUMERO DE AUTORIZACIÓN :
 0510202201099223535700120010020000157731234567816
FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN **AMBIENTE**
 2022-10-05T15:08:08-05:00 PRODUCCION
CLAVE DE ACCESO :

 0510202201099223535700120010020000157731234567816

Razon Social : GIOVANNA GUAYCHA **RUC/CI :** 1723506273
Direccion : SAN DIEGO **Fecha Emisión :** 5/10/2022
Teléfono : 500500 **Terminos** CONTADO **Fecha Venc:** 5/10/2022

Codigo	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
08004	1,00	SERVICIO DE CARGA-DESCARGA	75,00	75,00

INFORMACIÓN ADICIONAL			SUBTOTAL	75,00
MUEBLES QUE DEBEN TRAER DE LTG A OFICINAS			DESCUENTO	0,00
			SUBTOTAL 12%	75,00
			SUBTOTAL 0%	0,00
			ICE	0,00
FORMA DE PAGO	VALOR	Plazo	IVA 12%	9,00
OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	84,00	CONTADO	VALOR TOTAL	84,00

ANEXO 6

Servicios Básicos – Planilla de Agua, Luz e Internet



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
AGUA DE QUITO

MATRIZ: Av. Mariana de Jesús 1/N y Alameda
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL: Resolución No. 231 del 22 de Enero de 1997
 www.epmaps.gov.ec - Atención al Cliente: 1800-242824

FACTURA N°: 001-012-036072233 RUC: 1768154260001
 AUTORIZACIÓN: 0308202201176815426000120010120860722336400121010
 FECHA Y HORA AUT: 2022-08-03T09:40:14-05:00

AMBIENTE: Producción EMISIÓN: Normal CLAVE DE ACCESO:


CUENTA N°: 705078856 RUC: 1792055237001
 Razón Social: ROTASEL S.A. Teléfono: 2423812
 Dirección: CA N10B Rio CHAMBO N10-27 5MZA5M25C7 Cód. Postal: 170204
 Clave Catastral: L022-705-004-010-00470-00-01 Instalación: 50634474
 Periodo Consumo: 04-07-2022 / 03-08-2022 Tarifa: No Residencial


MEDIDOR	DIAMETRO	LECT. ANT.	LECT. ACTUAL	M. CALCULO	CONSUMO (m ³)
9294878	1/2"	3996	4028	Real	32

HISTÓRICO DE CONSUMO MENSUAL m³



Su consumo promedio es: 37 m³
 CONSUMO DOMÉSTICO ÓPTIMO OMS: 15 m³

DETALLE DE VALORES A PAGAR					
FACTURACIÓN DEL MES (A)					
CP	CA	DESCRIPCIÓN	P.U.	DESC.	TOTAL
AG01	1	Agua Potable	23.04	0.00	23.04
AL01	1	Alcantarillado	8.89	0.00	8.89
AM01	1	Administración	2.10	0.00	2.10
SUBTOTAL 12%					0.00
SUBTOTAL 0%					34.03
SUBTOTAL sin impuestos					34.03
IVA 12%					0.00
VALOR TOTAL FACTURA (USD)					34.03



EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

Empresa Eléctrica Quito S.A.E.E.Q.
 Bartolomé de las Casas E1-24 y Av. 10 de Ruc: 1790053881001
 Contribuyente especial: Resolución No. 5368
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura: 001-999-071170094
 Nro. doc. interno: 1960895108
 Fecha emisión: 08-08-2022
 Fecha de vencimiento: INMEDIATO
 Número de autorización: 0908202201179005388100120019990711700940081198017

K200013846783 **Fecha vencimiento** **Valor Total**
INMEDIATO **57,50**

INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

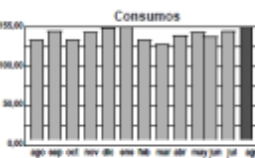
Cuenta contrato: **200013846783** CUEN: 1401816057
 Razón social: ROTASEL S.A. (ROTASEL S.A.)
 RUC: 1792055237001 Tarifa (ARCOWEL): BTRCSD01 - BT Residencial
 Celular: 0996875821 Geocódigo: 1408U401000280
 E-mail: Actualizar Unidad de Lectura: 1408U401
 Dirección: NEPTALY GODOY N10-27 LA ROJA / CARAPUNGO 2 / MZ7 / CALDERÓN

FACTURACION SERVICIO ELECTRICO Y ALUMBRADO PUBLICO

Medidor: 100096757
 Desde: 08-07-2022 Hasta: 08-08-2022 Dias: 31
 Tipo consumo: leído

DESCRIPCION	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO MENSUAL	UNID.	VALORES
Energía activa	9302,00	9156,00	146,00	kWh	11,83

HISTORIAL DE CONSUMOS



1.1 SERVICIO ELÉCTRICO (SE) Y SAPG	
Valor Consumo	11,83
Comercialización	1,41
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	13,24
Servicio Alumbrado Público General	0,86
Subtotal Alumbrado Público (APG)	0,86
Subtotal Otros Rubros	0,13
Intereses por Mora	0,13
Base I.V.A. 0%	14,10
I.V.A. 0%	0,00
Base Exento de IVA	0,13
Exento de IVA	0,00
TOTAL SE y AP (1)	14,23

SUBSIDIOS DEL GOBIERNO

Subsidio Tarifa Eléctrica	8,70-
TOTAL	8,70-



INSPIRADOS EN TI

Factura Número:
201-001-00011883

www.puntonet.ec | Bogotá | Área Comercial | D. Estado: 31102022 | Producto: Agua

EMPRESA: ROTASEL S.A.

Ciudad: Quito | Teléfono: 050305005

Cambiar Cuenta Corriente | Código Cliente: 1408131158503 | Cuenta desde: 08/09/2019 | Período de cobro: Del 08/07/2022 - 31/08/2022 | Fecha Pago: 08/08/2022

Resumen de la factura:

DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
180203 - Recarga Internet Sistema Cooperativo Manual - RotaseL - MATRIZ ROTASEL S.A.	300,00	1,00	300,00

FORMA DE PAGO	TOTAL	PLAZO	TIEMPO
OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	338,98	8	días

Valor Servicio	300,00
Descuento	-0,00
Sub total sin impuestos	300,00
Interés 12%	300,00
Interés 0%	0,00
Subtotal de interés de IVA	0,00
Subtotal Exento de IVA	0,00
IVA 12%	36,00
ICB	0,00
Valor Total	338,98

ANEXO 7

Estructura de costos de Importación

Quotation Date: 2022/10/17
 Quotation No.: SUN-Q221019001V1

Shanghai Sun Telecommunication Co., Ltd.
 Building NO.145, Lane 688 Xiang Rd., Jinshan Industrial Zone, Shanghai 201506, China
 Shanghai 201506, China
 Tel: +86-21-6013-8638 Fax: +86-21-6013-8635-401

QUOTATION

Attn: Jason Tel: +86-21-6013-8638
 E-mail: js05@suntelecom.cn

To: Individual Martín Gualavisi	Attn: Martín Gualavisi
Address: San Luis de Calderón Quito-Ecuador	
Tel:	Email: mg.gualavisi@hotmail.com

Shipping Date: **17-20 working days** after payment received
 Payment Term: T/T in advance Trade Term: FOB Shanghai, China Shipping Method: By Courier

Item	Part No	Product Name	Description	Qty	Unit	Unit Price
ODF-HA504						
1	SUN-ODF-HA504	Fiber Optic Distribution Frame	Max. 504 cores; Height: 2 m; Integrated splicing trays NOT included	2	Piece	500
	SUN-ODF-H-T	Splicing Tray	12 cores; SC/FC (square) panel; Suitable for SUN-ODF-HA series fiber optic distribution frames (ODF) or SUN-ODF-H3-MU series ODF unit; Adapters NOT included	84	Piece	3.3
	SUN-SC-SW-AD	Fiber Optic Adaptor	SC/APC, one-body type, SM, simplex, plastic housing (blue); Closure: sleeve, black cap	1000	Piece	0.1

GLOBAL SHIPPING LINE S.A.
 Calle Adon Calle 8 y Calle 9 oficina 8038
 Telf: (591) 04 5084880
www.gsl.com.ec

ESTIMACIÓN DE SERVICIOS

ESTIMACIÓN No:	0222C-1708
FECHA ESTIMACIÓN:	24/10/2022
FECHA VIGENCIA:	30/11/2022

Destino: **INDIA**

ORIGEN:	INDIA	INDIA	INDIA
DESTINO:	INDIA	INDIA	INDIA
DEAS LINEAS:	4 DEAS LINEAS	TIEMPO DE TRÁNSITO:	30 DEAS APROX
INCOTERM:	FOB	ARRIVAL:	
CONTRACT:	INDIA	TRAC:	0222C-1708

PLATE REACTION

	VALOR UNIT	UNIDAD	VALOR TOTAL
PLATE REACTION	\$ 2,700.00	1.00	\$ 2,700.00
TRAC	\$ 208.00	1.00	\$ 208.00
TOTAL PLATE			\$ 2,908.00

SERVICIOS LOCALES

	SUBTOTAL	UNIDAD	IVA 12%	TOTAL
SERVICIO LOCAL	\$ 250.00	1	\$ 42.00	\$ 292.00
SERVICIO PORTUARI	\$ 75.00	1	\$ 13.50	\$ 88.50
TRANSACCION	\$ 60.00	1	\$ 10.80	\$ 70.80
COSTO POR PAGO LOCAL	\$ 385.00	1	\$ 70.30	\$ 455.30
TOTAL COSTOS LOCALES	\$ 385.00	1	\$ 70.30	\$ 455.30

AL ALCANCE DE TUS MANOS !!!



Armadón de Distribución de Fibra Óptica



SUN-ODF-H-T



Atenuador de Fibra Óptica



SUN-ODB-RM2C-12SC



Caja Terminal de Fibra Óptica (Montura de Rack)



Caja de Distribución de Fibra Óptica



Fiber Optic Patchcord and Pigtails
 patchcords and pigtails are used for connecting the device through ports



SUN-ODB-ID2D



SUN-SS-W20-T0.7 Steel Strips



SUN-OTS5000 OTDR



Caja de Cierre de Empalmes de Fibra Óptica (Tipo Domo)



Caja de Cierre de Empalmes de Fibra Óptica (Tipo In-line)

SUN-VFL Visual Fault Locator



ies of visual fault locator is suitable for both actively bending and breakpoints in the optical fiber



ANEXO 8

Detalle de Sueldos – Personal Interno y Externo

PERSONAL INTERNO

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GERENTE GENERAL	\$ 571,45	\$ 596,45	\$ 621,45	\$ 646,45	\$ 671,45
GERENTE ADMINISTRATIVO	\$ 495,00	\$ 520,00	\$ 545,00	\$ 570,00	\$ 595,00
GERENTE OPERACIONES	\$ 494,61	\$ 519,61	\$ 544,61	\$ 569,61	\$ 594,61
GERENTE COMERCIALIZACION	\$ 600,00	\$ 625,00	\$ 650,00	\$ 675,00	\$ 700,00
JEFE FINANCIERO	\$ 565,00	\$ 590,00	\$ 615,00	\$ 640,00	\$ 665,00
JEFE ADMINISTRATIVO	\$ 565,00	\$ 590,00	\$ 615,00	\$ 640,00	\$ 665,00
ASISTENTE COMPRAS	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00
AUXILIAR COMPRAS LOCALES	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00
AUXILIAR IMPORTACIONES	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00
ASISTENTE TALENTO HUMANO	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00
ASISTENTE DE OPERACIONES	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00
AUXILIAR VENTAS SERVICIOS	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00
AUXILIAR VENTAS MATERIAL	\$ 425,00	\$ 450,00	\$ 475,00	\$ 500,00	\$ 525,00

<https://www.jezl-audidores.com/index.php/tributario/111-tabla-sueldos-minimos-2022>

PERSONAL EXTERNO

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
AUXILIAR CONTABLE	\$ 252,53	\$ 277,53	\$ 302,53	\$ 327,53	\$ 352,53
JEFE MANTENIMIENTO	\$ 494,61	\$ 519,61	\$ 544,61	\$ 569,61	\$ 594,61
JEFE DE INSTALACIONES	\$ 494,61	\$ 519,61	\$ 544,61	\$ 569,61	\$ 594,61
JEFE REPARACIONES	\$ 494,61	\$ 519,61	\$ 544,61	\$ 569,61	\$ 594,61

<https://www.jezl-audidores.com/index.php/tributario/111-tabla-sueldos-minimos-2022>