



**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**  
**VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL**

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Proyecto Interno  Proyecto Semilla  Proyecto Junior  Proyecto Multi e Inter Disciplinario

Investigación Básica  Investigación Aplicada  Investigación Pedagógica  Innovación

**DEPARTAMENTO(S):**

**1. Departamento de Ciencias Administrativas DEPCA**

**LINEA(S) DE INVESTIGACIÓN:**

**1. Calidad y Productividad**

**1 Proyecto de Investigación**

**Título:**

**GESTIÓN EN BASE A PROCESOS EN LAS MEDIANAS EMPRESAS DE LOS SECTORES PRIORIZADOS: ALIMENTOS BÁSICOS Y PROCESADOS, METALMECÁNICA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA: 2007-2014**

**Resumen del proyecto**

La gestión basada en procesos es una herramienta administrativa de amplia aplicación en las actividades de las organizaciones, en particular en las empresas del sector privado, por tanto los resultados y beneficios encontrados es necesario analizarlos. No obstante a pesar de la importancia de la gestión basada en procesos y de la existencia de varias normas legales, no se han encontrado estudios que hayan analizado la situación y resultados de la implementación. En La implementación de la gestión basada en procesos se han realizado proyectos con personal propio de las empresas o con la participación de consultores externos pero no se visualiza el cambio obtenido en las mismas, persiste el malestar y el descontento de los clientes por el producto y/o servicio que reciben.

Por lo manifestado, el presente proyecto busca responder a la pregunta: ¿Qué resultados se han obtenido con la implementación de la gestión en base a procesos en las medianas empresas de los sectores priorizados: Alimentos Básicos y Procesados, Metalmecánica en la Provincia de Pichincha: 2007-2014?

Se realizará la revisión de la documentación disponible referente a la implementación de procesos en empresas, luego se planificará el proyecto de investigación, se calculará la muestra y se diseñará los instrumentos de investigación, se continuará con el trabajo de campo para luego elaborar los informes de diagnóstico y final. Se terminará el proyecto con la elaboración de un artículo y la información necesaria para asistir a algún evento nacional o internacional.

Palabras clave (4-6): Gestión, procesos, implementación, resultados, PYMES



<b>5</b>	<b>Objetivos, relevancia, productos y resultados esperados de esta propuesta de investigación</b>
----------	---



## 5.1 Objetivos

### 5.1.1 Objetivo General

- Analizar los resultados de la implementación de la gestión en base a procesos de las medianas empresas de los sectores priorizados: Alimentos Básicos y Procesados, Metalmecánica en la Provincia de Pichincha: 2007-2014

### 5.1.2 Objetivos Específicos

- a. Realizar el diagnóstico de la implementación de la gestión en base a procesos de las entidades objeto de estudio.
- b. Conocer el estado actual de la estructura de gestión en base a procesos y los resultados alcanzados de las entidades objeto de estudio.
- c. Proponer mejoras para la implementación de la gestión en base a procesos en las entidades objeto de estudio.
- d. Conocer si existió aumento en la satisfacción del cliente interno y externo en las empresas analizadas.

## 5.2 Relevancia de esta propuesta de investigación y su relación con la(s) Línea(s) de investigación asociadas.

En la actualidad se ha dado importancia al análisis y medición de la productividad, competitividad y niveles de calidad en manufactura, no se tiene claramente definidos los métodos y no se cuenta con publicaciones de cómo realizar la medición de la productividad. La presente investigación está relacionada con una de las líneas de investigación del departamento en el DEPCA, la línea de investigación "Competitividad y Productividad". Tiene como finalidad investigar la dinámica de producción de las empresas, entendidas éstas como protagonistas del bienestar social en el entorno donde desarrollan sus actividades. Esta investigación también es coherente con el plan del buen vivir en lo relacionado al cambio de la matriz productiva, ya que se hace necesario conocer y analizar los resultados de la implementación de la gestión en base a procesos de las medianas empresas de los sectores priorizados: Alimentos Básicos y Procesados, Metalmecánica en la Provincia de Pichincha: 2007-2014 y según estos resultados se pueden definir estrategias que permitan a las PYMES ser más competitivas y dejar de producir solo para el consumo nacional y pensar en la exportación.

## 5.3 Productos esperados

- a. Publicaciones científicas (obligatorio);
- b. Disertación a la Comunidad Politécnica;
- c. Proyecto de Titulación;
- d. Tesis de Grado (maestría o doctorado);
- e. Aplicación tecnológica construida o implementada;
- f. Patente presentada;
- g. Perfil de proyecto de mayor impacto científico, técnico, pedagógico o de innovación.

## 5.4 Detalle de los resultados esperados (con relación a los objetivos)

- a. Informe de análisis de los resultados de la implementación de la gestión en base a procesos de las medianas empresas de los sectores priorizados: Alimentos Básicos y Procesados, Metalmecánica en la Provincia de Pichincha: 2007-2014
- b. Informe de diagnóstico de la implementación de la gestión en base a procesos de las entidades objeto de estudio
- c. Informe del estado actual de la estructura de gestión en base a procesos y los resultados alcanzados de las entidades objeto de estudio
- d. Plan de mejoras para la implementación de la gestión en base a procesos en las entidades objeto de estudio
- e. Informe de satisfacción del cliente interno y externo en las instituciones analizadas.





### 6.1 Descripción, metodología y diseño del proyecto

Durante las últimas cuatro décadas, la búsqueda de un modelo de gestión que comprenda la evaluación del desempeño de la organización ha alimentado las expectativas de los gestores en organizaciones públicas y privadas. Los esfuerzos para hallar el ansiado modelo han ido desde la implementación de sistemas rígidos y altamente estructurados, en los que los procedimientos han sido el eje de la gestión, hasta la adopción de sistemas flexibles, en los que la medida de proximidad a los resultados esperados y la adición del potencial humano a la ventaja competitiva de la organización son los ejes que orientan el proceso conocido como la «gestión» (Vargas, 2009).

En la actualidad se ha dado una gran importancia a la gestión basada en procesos y se han generado varias normas pero no se puede encontrar estudios que hayan analizado la situación y resultados de la implementación de la gestión basada en procesos. Se conoce que algunas de las instituciones han generado proyectos con personal interno o a través de consultorías para la implementación de este nuevo modelo de gestión. De experiencias e indagaciones muy superficiales se puede concluir que solo se ha llegado al desarrollo de documentación y no existe evidencia de que se haya implementado una verdadera gestión en base a procesos con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente interno y externo.

La presente investigación permitirá conocer la situación actual de los resultados de la implementación de la gestión en base a procesos de las medianas empresas de los sectores priorizados: Alimentos Básicos y Procesados, Metalmecánica en la Provincia de Pichincha: 2007-2014

#### Alcance

El presente estudio se realizará a medianas empresas de los sectores priorizados: Alimentos Básicos y Procesados, Metalmecánica en la Provincia de Pichincha: 2007-2014, se iniciará con la identificación de las empresas, luego se realizará un análisis de la normativa y metodologías vigentes relacionada al diseño, modelamiento, automatización e implementación de procesos. Posteriormente se efectuará una investigación de campo a través de una encuesta a las entidades objeto de estudio en la Provincia de Pichincha.

El trabajo de campo busca responder: ¿cuál es el alcance de la implementación de procesos?, ¿se ha generado únicamente la documentación?, ¿cuál es el alcance de la documentación desarrollada?, ¿se ha realizado la evaluación sobre la satisfacción del cliente?, ¿se han automatizado los procesos?, ¿qué herramienta se ha utilizado para la automatización de procesos?

Posteriormente al trabajo de campo se realizará la medición de la satisfacción del cliente interno mediante una encuesta de satisfacción y finalmente se presentará los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El resultado directo de este proyecto será la información del estado de madurez de la implementación de procesos en las empresas objeto de estudio, esto permitirá conocer cómo se están utilizando los recursos destinados a estos proyectos y si en verdad hubo el incremento de la satisfacción del cliente.

Los potenciales beneficiarios de esta investigación serán: Directores de planificación de las instituciones públicas, Jefes de las unidades de procesos, Estudiantes de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión. Profesores e investigadores de las universidades.

#### Metodología y diseño de la investigación

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas [1]. Este estudio tiene inicialmente un alcance exploratorio que permita aproximarse al objeto de la investigación en el Ecuador mediante el análisis de las bases teóricas y/o estudios realizados en torno al tema propuesto,

La Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población [2] y de acuerdo a esta definición el presente estudio será del tipo descriptivo porque la investigación tiene como propósito describir y analizar los resultados de las variables que señalan el nivel de madurez de los procesos en las medianas empresas, es decir se mide y se evalúa diversos aspectos relacionados al fenómeno a investigar. Se realizará Muestreo Aleatorio Simple para población finita y el cálculo de la muestra será mediante la siguiente fórmula:[3]

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Donde:

N = Número total de empresas que cumplen con los tres criterios

n = Tamaño mínimo necesario de la muestra de empresas de donde se obtendrá la información para el estudio.

Z = Nivel de confianza o margen de confiabilidad (para este caso: 96% de confianza, Z = 2.054).

S = Desviación estándar de la población (estimada mediante una muestra piloto).

E = Error de estimación (se tomará 5%)