



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

REESTRUCTURACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y
MEJORAMIENTO CONTINUO PARA EL DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL CENTRO COMERCIAL CONDADO SHOPPING,
UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración
de Recursos Humanos-Personal

Autor: Danilo Germán Paredes Véliz

Tutor: Ing. Ramiro Toro

Quito, Octubre 2014



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las Disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, Doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta Responsabilidad.

Danilo Germán Paredes Véliz

CC 1717170227

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Danilo Germán Paredes Véliz**, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos-Personal, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **“REESTRUCTURACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO COMERCIAL CONDADO SHOPPING, UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**, a una reestructuración de un manual de procedimientos y procesos del área administrativa que estos últimos años ha estado teniendo problemas como retrasos, procesos repetitivos, tiempos muertos, duplicación entre otros. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior

Tecnológico Cordillera se desarrolla la reestructuración del manual de procedimientos, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales de la reestructuración del manual de procedimientos en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, entre otros.). El Cesionario podrá explotar el proyecto de la reestructuración del manual de procedimiento por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: **a)** La reproducción restauración del manual por cualquier forma o procedimiento; **b)** La comunicación pública la reestructuración del manual de procedimiento; **c)** La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento de la reestructuración del manual de procedimientos; **d)** Cualquier transformación o modificación de la reestructuración del manual de procedimientos; **e)** La protección y registro en el IEPI reestructuración del manual de procedimiento a nombre del Cesionario; **f)** Ejercer la protección jurídica de la reestructuración del manual de procedimiento; **g)** Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se



Comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____

C.C. N°1717170227

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO



CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Danilo Germán Paredes Véliz alumno de la Escuela de Administración
Recursos Humanos-Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor
De mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

CC 1717170227



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis abuelitos que creyeron en mí, a mis padres que gracias a su educación y paciencia han dejado gran enseñanza en mi vida y a todo el personal docente por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias a mis queridos maestros que al fin verán los

Frutos de sus enseñanzas.



DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional

A mis hermanas por su calor filial

A mis abuelitos por su infinito amor

A Dios por siempre estar en mi corazón y mente

INDICE GENERAL

DECLARATORIA	i
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
INDICE GENERAL	ix
INDICE DE TABLAS	xiii
INDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPITULO I	1
1. ANTECEDENTES	1
1.01 CONTEXTO.....	1
1.02 JUSTIFICACION	6
1.03DEFINICION DEL PROBLEMA CENTRAL	8
1.03.01 ANALISIS DE TABLA 1.....	9
CAPITULO II.....	11



2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS	11
2.02 Matriz de análisis de involucrados.....	12
2.02.01 ANALISIS	13
CAPITULO III.....	14
3.1 ARBOL DE PROBLEMAS	14
3.01.01 ANALISIS DEL ARBOL DE PROBLEMAS.....	15
3.02 ARBOL DE OBJETIVOS.....	17
3.02.01 ANÁLISIS.....	18
CAPITULO IV	19
4.01 MATRIZ DE ANALISI DE ALTERNATIVAS.....	19
4.02 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.....	20
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	22
4.04 MATRIZ DE MARCO LOGICO	23
CAPITULO V	29
5.01 ANTECEDENTES DE LA HERRAMIENTA METODOLOGICA.....	29
5.2 DESCRIPCION DE LA HERRAMIENTA METODOLOGICA.....	31
5.02.01 Enfoque de la investigación	31
5.02.02 Modalidad básica de la investigación	31
5.02.03 Tipo de la investigación	31
5.02.04 Etapas de la investigación	32
5.02.05 Población y muestra	33

5.02.06 Recolección de la información.....	34
5.02.07 Técnicas de recolección de datos	35
5.02.08 Validez de la información	36
5.02.09 Técnicas de análisis de datos	37
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	38
5.03.01 INTRODUCCIÓN	38
5.03.02 Objetivo general.....	40
5.03.03 objetivos específicos	41
HIPÓTESIS.....	41
MARCO TEORICO.....	42
REESTRUCTURACIÓN	42
TIEMPOS MUERTOS	43
ACTUALIZACIONE DE PROCESOS	43
EVALUACIONES AL PERSONAL	45
CAPACITACIONES	45
ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACION DEL CENTRO COMERCIAL CONDADO SHOPPING.....	46
REGISTRO DE LOS HECHOS	57
Informe.....	86
Introducción:	86
CAPITULO VI.....	90

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	90
6.1 Recursos.....	90
6.01.01 Recursos Humanos.....	90
6.01.02 Recursos Financieros	91
6.01.03 Recursos Materiales	91
6.01.04 Recursos Tecnológicos	91
6.2 Presupuesto	92
6.3Cronograma.....	94
CAPITULO VII	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
7.1 CONCLUSIONES.....	95
7.2 RECOMENDACIONES.....	97
ANEXOS	99
Entrevista	99
Preguntas de la entrevista.....	100
Informe de entrevista	101
Imágenes de procesos del centro comercial Condado Shopping	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1MATRIZ T	8
Tabla 2Matriz de análisis de involucrados	12
Tabla 3MATRIZ DE ANALISI DE ALTERNATIVAS	19
Tabla 4MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	21
Tabla 5MATRIZ DE MARCO LOGICO	28
Tabla 6ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACION DEL CENTRO COMERCIAL CONDADO SHOPPING	46
Tabla 7Pasos para diagramar Flujo gramas:	58
Tabla 8FLUJOGRAMA ACTUAL 1	60
Tabla 9Proceso de ingreso de negocio al centro comercial	61
Tabla 10FLUJOGRAMA PROPUESTO 1	63
Tabla 11FLUJOGRAMA ACTUAL 2	65
Tabla 12Proceso de remodelación de locales del centro comercial	67
Tabla 13FLUJOGRAMA PROPUESTO 2	69
Tabla 14FLUJOGRAMA ACTUAL 3	71
Tabla 15Proceso de mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial	72
Tabla 16FLUJOGRAMA PROPUESTO 3	73
Tabla 17FLUJOGRAMA ACTUAL 4	75
Tabla 18Proceso de permiso de publicidad	76
Tabla 19FLUJOGRAMA PROPUESTO 4	77

Tabla 20FLUJOGRAMA ACTUAL 5	79
Tabla 21Proceso de reubicación de locales.....	81
Tabla 22FLUJOGRAMA PROPUESTO 5.....	82
Tabla 23FLUJOGRAMA ACTUAL 6	83
Tabla 24Proceso de permisos de ingreso y salida activación BTL	84
Tabla 25FLUJOGRAMA PROPUESTO 6.....	85
Tabla 26Presupuesto reestructuración de procesos.....	93
Tabla 27Otros.....	93
Tabla 28Cronograma.....	94



INDICE DE FIGURAS

FIGURAS 1MAPEO DE INVOLUCRADOS.....	11
FIGURAS 2ARBOL DE PROBLEMAS.....	14
FIGURAS 3ARBOL DE BJETIVOS	17
FIGURAS 4DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	22



RESUMEN

El presente proyecto está enfocado al estudio realizado al centro comercial Condado Shopping con el fin de detectar los incidentes en cuanto a los procesos existentes, por lo que se procede a una reestructuración de un manual de procedimientos y procesos del área administrativa que estos últimos años ha estado teniendo problemas como retrasos, procesos repetitivos, tiempos muertos, duplicación entre otros. Por lo cual se tomó en cuenta todos los aspectos principales que afecten a los procesos como falta de motivación en los trabajadores por confusión en sus funciones establecida al no existir una buena comunicación, por lo cual veremos todos los problemas existentes en el área administrativa para así poder establecer su análisis efectivo y evidente que ayuden a tener una mejor perspectiva en cuanto al manejo de los mismos.

Con una serie de estrategias y técnicas netamente aplicadas a las diferentes funciones del departamento administrativo buscando la meta de ahorrar tiempo eliminar procesos innecesarios para agilizar las actividades y tener clientes satisfechos.



ABSTRACT

This project is aimed to study the Condado Shopping mall in order to detect incidents regarding existing processes, so we proceed to a restructuring of a manual of procedures and processes of the administrative area that in recent years has been having problems like delays, repetitive processes, downtime, duplication among others. By which took into account all the main aspects that affect processes such as lack of motivation on workers by confusion in their established functions in the absence of good communication which will see all existing problems in the administrative area in order to clearly establish your cash and analysis to help you get a better perspective on the management of them.

With a series of strategies and techniques applied to distinctly different functions of the administrative department merely looking to save time eliminating unnecessary processes to streamline activities and to have satisfied customers.

INTRODUCCIÓN

Mediante la siguiente investigación daremos a conocer los problemas que se ocasionan por la falta de actualización o mejoramiento en manual de procedimientos, ya que es probable que procesos y procedimientos estén obsoletos o funciones de los trabajadores que hay que mejorar, en cuanto a tiempos en dichos puntos esto genera que el personal realice sus funciones desmotivados, ya que no hay un conocimiento total en cuanto a los procesos que se realizan en el área administrativa.

Por lo cual una reestructuración tiene como objetivo generar un cambio de los procesos que se utilizan actualmente en área, por diferentes inconvenientes o retrasos que se generan en los procedimientos.

Por lo cual en la investigación para mejorar o cambiar se observa y se analiza los procesos existentes para llevar a cabo la reestructuración, y obtener resultados positivos tanto para la empresa como para los clientes.

La finalidad del proyecto consiste en aumentar la eficiencia y rentabilidad de los procesos administrativos, sea tecnológico como humano

Todo esto se consigue a través de una investigación y perfeccionamiento del manual de procedimientos para reducir gastos y mejorar tiempos y eliminar procesos obsoletos.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.01 CONTEXTO

Condado Shopping abrió sus puertas en el año 2007, siendo el centro comercial más grande del norte de la ciudad de Quito.

Cuenta con 187 negocios; entre ellos también restaurantes, siete sucursales bancarias, cinco concesionarias de vehículos, y además siete salas de cine.

De igual manera, franquicias de marcas extranjeras y nacionales que en la actualidad son muy reconocidas.

Desde el 2010 se ha retomado la implementación de nuevos locales de marcas extranjeras únicas en el país lo cual ha causado gran impacto a nivel de ajetividad y preferencias del consumidor tomando en cuenta la variedad de descuentos que ofrecen a nuestros clientes.

El Centro Comercial el Condado Shopping oferta un excelente servicio para la venta de bienes y servicios de manera general, realizar el manejo y operación comercial de la empresa, de sus locales, espacios, islas y demás áreas, para que los locatarios puedan desarrollar sin problema sus negocios; en cuanto al consumidor y

Por ende al público en general de igual manera; proveer de un sitio estratégico y categorizado para, actividades, y servicios de acuerdo a las preferencia del consumidor, con el objeto pleno de dar comodidad y estímulo, a la vez facilitando la elección, adquisición, y uso de bienes y servicios que están a disposición.

Así mismo asegurar que la empresas preste el mejor servicio a sus consumidores, para ello el centro comercial requiere ; de un ordenamiento de distribución de bienes y servicios que impulsen con eficacia y eficiencia el proceso competitivo en beneficio al consumidor y de los propios locatarios (ya sean concesionarios –arrendatarios –comodatarios- entre otros); para lo cual requiere que de igual manera cumplan con el reglamento y con los respectivos contratos u otros documentos importantes para su correcto desempeño.

Consecuentemente, es requisito indispensable y obligación que todos los locatarios ya sean concesionarios- arrendatarios – u otro del centro comercial así como los clientes – público en general, observen y cumplan estrictamente con las normas de funcionamiento establecidas en

El reglamento interno y las que posteriormente la misma compañía, representantes, administración establezcan para el adecuado funcionamiento del centro comercial.

El manual de procedimientos es el documento escrito que contiene la descripción de actividades en referencia a las funciones de un área administrativa, y con la reestructuración buscamos el reordenamiento o reorganización de un tipo de proceso y procedimiento ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a

Diferentes circunstancias. Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, y obtener nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento.

Cuya finalidad consiste en aumentar la eficiencia y rentabilidad de los procesos administrativos empresariales o de negocio, así como el control administrativo empresarial.

Todo esto se consigue a través de una investigación y perfeccionamiento del manual de procedimientos de la empresa Condado Shopping y métodos administrativos en vigor.

Además esta función dentro de la organización tiene ciertas ventajas como mejorar la eficacia del trabajo y de oficina de negocio simplificando gran cantidad de tareas y eliminando operaciones innecesarias para reducir la cantidad de trabajo requerido para desempeñarlas. Esto a su vez se ve reflejado en las relaciones que se tenga con el cliente, una regularización en los procedimientos o procesos que la

Empresa desempeña, especialización de funciones de personal y evitar cualquier tipo de duplicación.

Es importante una reestructuración del manual de procedimientos porque a través de ello se puede planificar de mejor manera una cantidad de factores y circunstancias por las que atraviesa el área administrativa.

La idea plasmada en este proyecto es justamente la demostración de lo que conlleva la práctica de esta función o área en su totalidad, considerando cada aspecto. Para lograr de tal manera que tanto los trabajadores como clientes se sientan satisfechos.

El Cliente que es punto importante para el desarrollo del negocio en sí por lo tanto hemos dispuesto el presente estudio e investigación en la empresa Centro Comercial Condado Shopping.

La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno, para la reestructuración de un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática

e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Mejoramiento continuo

La evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales,”¹

¹<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm> 22 de mayo de 2014

1.02 JUSTIFICACION

En el presente proyecto para el centro comercial condado shopping, se enfoca en el área de administración ya que en el manual de procedimientos de la respectiva área se ha detectado incidentes en cuanto a los procesos que existe al dar autorizaciones al personal de los locales del centro comercial para cualquier modificación o trabajo dentro del local, la falta de comunicación que existe de arrendatarios y la empresa, analizar tiempos muertos en los procedimientos del personal de mantenimiento, también podemos mencionar la falta de coordinación en horarios para el personal de seguridad por lo que se está teniendo problemas con los trabajadores.

Analizar los espacios alto tráfico de clientes para contratos con terceras empresas para que dar a conocer su producto.

La falta de compromiso de parte del área administrativa en cuanto a fachada interna y externa del centro comercial Condado Shopping en ocasiones ha causado pérdida de clientes estrellas.

Examinar o modificar el proceso de permisos de publicidad dentro del centro comercial ya que la demora del trámite es de dos o tres días hace que los locales pongan publicidad sin autorización.



Reubicación de locales a sitios estratégicos para no causar ningún inconveniente tanto para los locales como para los clientes por ejemplo el local del carrete es una empresa dedicada a vender

E hilos y encajes entre otros solo textil y a los clientes del local les incomoda el olor a comida ya que es el único local que está en el patio de comidas y entre otras actividades.

Hemos tomado algunos de los puntos a tratar los cuales son emitidos por el área de administración por lo cual nos hemos visto en realizar una reestructuración del manual de procedimientos y así poder medir y modificar los procesos existentes.

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

MATRIZ T

ANÁLISIS DE FUERZA T					
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Pérdida de clientes y procesos erróneos aplicados por los empleados	Procesos y procedimientos obsoletos y tiempos muertos que mantienen dentro del área de administración				Empleados y clientes satisfechos
FUERZA IMPULZADORA	I	PC	I	PC	FUERZA BLOQUEADORA
Análisis de los procesos con la finalidad de determinar tiempos muertos	2	4	4	3	Falta de compromiso por parte del área administrativa
Análisis efectivo de procesos repetitivos en el área de administración	3	5	4	3	Desinterés en los procesos existentes
Elaboración de un programa de capacitación sobre procesos mejorados	2	4	4	2	Resistencia al cambio por parte del personal a cargo de los procesos
Implementación de un plan de motivación	3	4	5	3	Carencia de presupuesto
Análisis de improductividad en las funciones y actividades existentes	3	5	4	2	Falencias en manual de procedimientos actual
Desarrollo de estrategias para cuantificar y resumir procesos obsoletos que mantienen dentro del área administrativa	3	4	5	3	Exigencia a Trabajadores relacionados con procesos existentes

Tabla 1 MATRIZ T Elaborado por: Danilo Paredes

1.03.01 ANALISIS DE TABLA 1

Por lo que podemos apreciar el problema central son los procesos y procedimientos obsoletos y tiempos muertos que mantienen dentro del área de administración que afectara directa o indirectamente en la empresa por lo cual se ha detallado en la tabla como situación empeorada tenemos la pérdida de clientes por información errónea y tramitación lenta para convenios con empresas o marcas importantes y procedimientos erróneos por parte de los trabajadores en sus funciones establecidas que da una baja productividad de hora de trabajo de cada uno de los empleados ya que la falta de información ya que se ha detectado procesos repetitivos en cuanto a entrega de permisos para trabajos dentro del centro comercial, mientras tanto con la situación mejorada tener una satisfacción de los empleados que conozcan sus funciones y tener al personal motivado y en cuanto a los clientes se sientan satisfechos a la atención y la rapidez de trámites que se realice en el centro comercial Condado Shopping para futuros contratos.

En las fuerzas impulsadoras tenemos variables que podemos realizar e implementar para mejorar el problema central como el análisis de los procesos para determinar tiempos muertos y la eliminación de los procesos obsoletos para poder elaborar una capacitación sobre procesos para poder mejorar y la productividad en funciones y actividades existentes desarrollando estrategias para resumir y cuantificar procesos obsoletos que mantienen dentro del área administrativa.

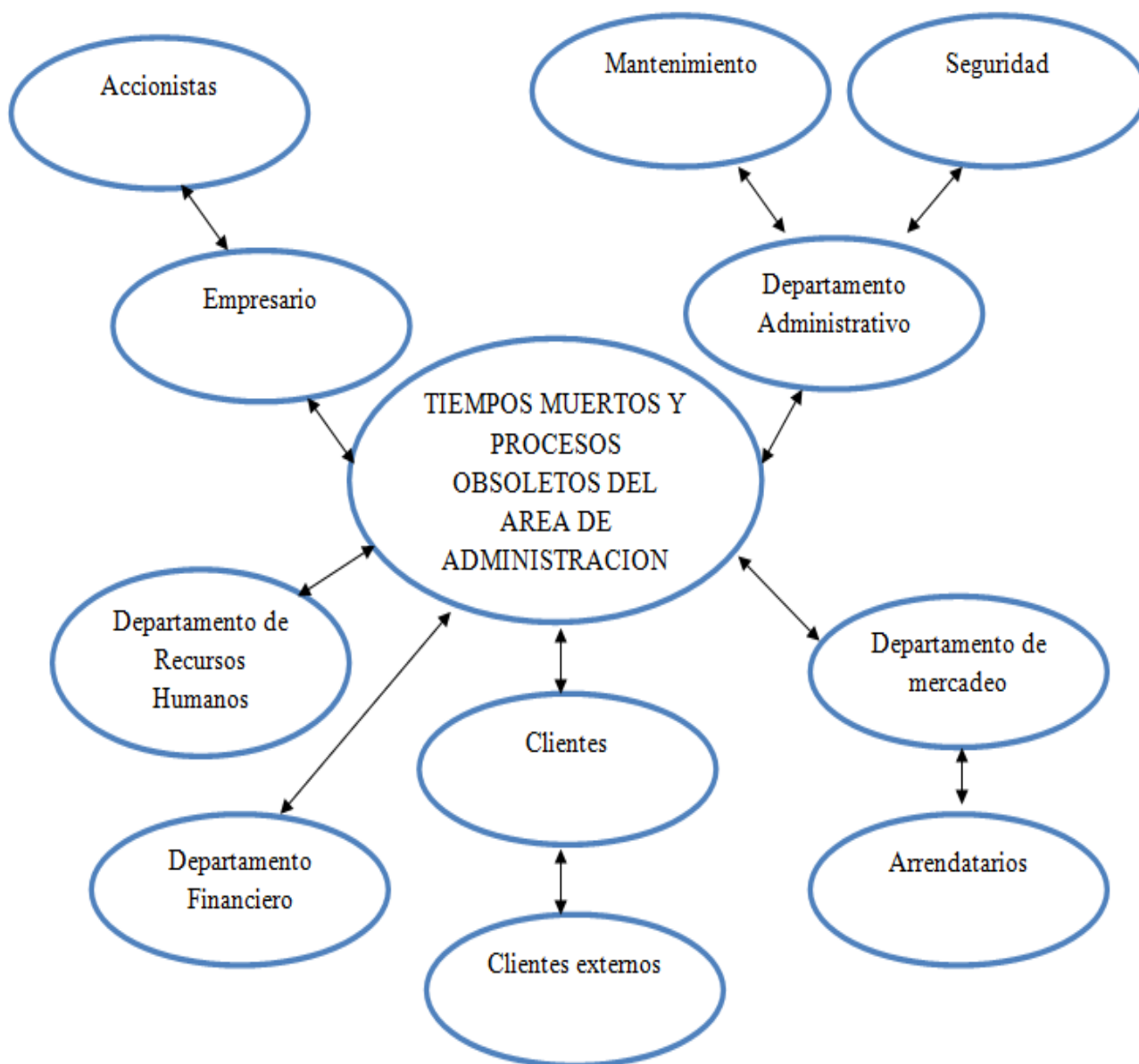


En tanto a las fuerzas bloqueadoras tenemos las variables que nos impiden llevar a cabo nuestras estrategias

De mejoramiento para minimizar o eliminar el problema central del manual de procedimientos del área de administración como la falta de compromiso por parte del área administrativa y la desorganización de procesos existentes y la resistencia al cambio, por lo cual con la matriz T detectamos las variables y el problema que tenemos en el manual de procedimientos por lo cual con las estrategias a implementar mejorar el área administrativa.

CAPITULO II

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS



FIGURAS 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Elaborado por: Danilo Paredes

2.02 Matriz de análisis de involucrados

INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTO
Empresa	Mejorar productividad de trabajadores	Baja productividad	Humano	Mejorar la atención a los clientes	Falta de compromiso por parte de trabajadores
Dep. Mercadeo	Eliminar procesos innecesarios	Procesos repetitivos	Reglamento interno	Mejorar tiempos en procesos	Desorganización de procesos
Dep. RR-HH	Capacitación para trabajadores de procesos	Trabajadores desmotivados	Financiero	Trabajadores responsables en sus áreas	Falta de presupuesto
Dep. Financiero	Minimizar gastos en procesos obsoletos	Gastos innecesarios en procesos	Financiero	Obtener presupuesto para trabajadores	Falencias en manual de procedimientos actual
Clientes	Mejorar en calidad de atención	Quejas de clientes	Humano y financiero	Clientes satisfechos	Equipos tecnológicos antiguos
Dep. Administrativos	Simplificar y eliminar tiempos muertos	Procesos paralizados	Financiero	Obtener espacios para motivar al personal	Falencias en manual de procedimientos actual

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados

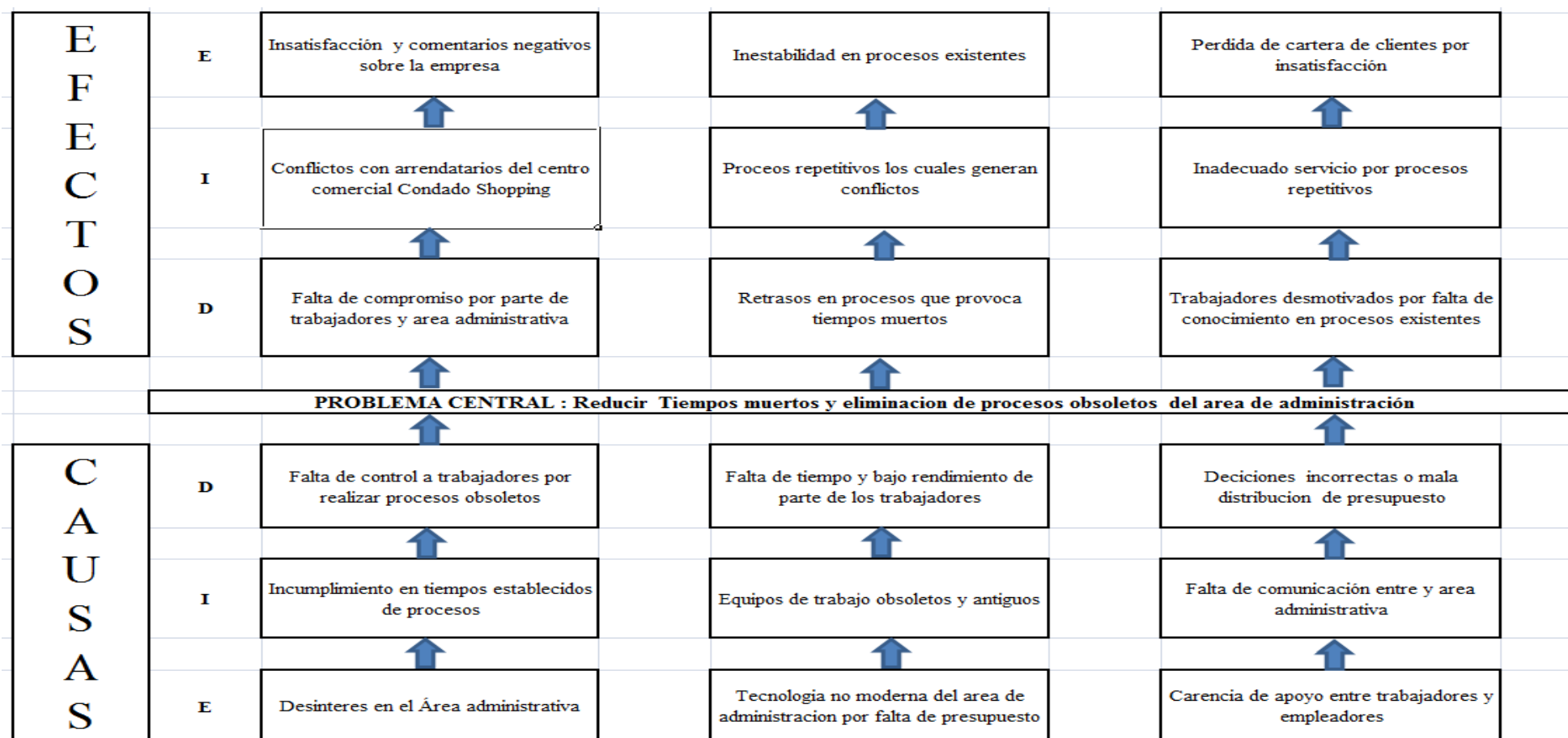
Elaborado por: Danilo Paredes

2.02.01 ANALISIS

Por lo que podemos apreciar en el mapeo y la matriz de involucrados las variables que se ven afectados con el problema central ya que les afecta en forma directa e indirectamente en la empresa, clientes, departamentos existentes de la empresa y arrendatarios del Centro Comercial Condado Shopping, los procesos existentes en el manual de procedimientos por lo cual se ve los intereses que cada uno tiene y percibir el problema en cuanto a los recursos y mandatos para ver los intereses del proyecto por los cual el problema central está abarcando los aspectos tecnológicos, humano y financieros los cual el área de administración esta inestable y conlleva a los demás departamentos a tener problemas a futuro por lo que está causando pérdidas de clientes por mala atención y mora en trmites o excesivos puntos a seguir sobre permisos entre otros. Lo cual afecta los clientes no hagan futuros contratos con la empresa y tener problemas con los arrendatarios o marcas que desea promocionar en el centro comercial por lo cual se ha tomado algunos puntos específicos que ayudaran al problema central que es eliminar procedimientos obsoletos y tiempos muertos como también eliminar los procesos repetitivos que se está entrando a conflicto con los trabajadores internos a la falta de motivación en su trabajo y que los trabajadores no rindan al 100% en sus tareas desempeñadas.

CAPITULO III

3.1 ARBOL DE PROBLEMAS



FIGURAS 2ARBOL DE PROBLEMAS

Elaborado por: Danilo Paredes

3.01.01 ANALISIS DEL ARBOL DE PROBLEMAS

En Centro Comercial Condado Shopping en el área de administrativa se ha detectado las causas y los efectos de los problemas que le están generando tiempos muertos y procesos obsoletos dentro del área administrativa la cual se está generando el problema cada vez más fuerte.

La falta de interés por parte del área administrativa conlleva a una serie de problemas en los procesos existentes, con el incumplimiento en los tiempos establecidos de los procesos por la falta de control a los trabajadores porque están realizando procesos repetitivos y gastan el tiempo en procesos obsoletos como la duplicidad de trabajo por lo cual el personal no cumple con lo que se estaba previsto y a su vez se da una baja de autoestima entre el personal.

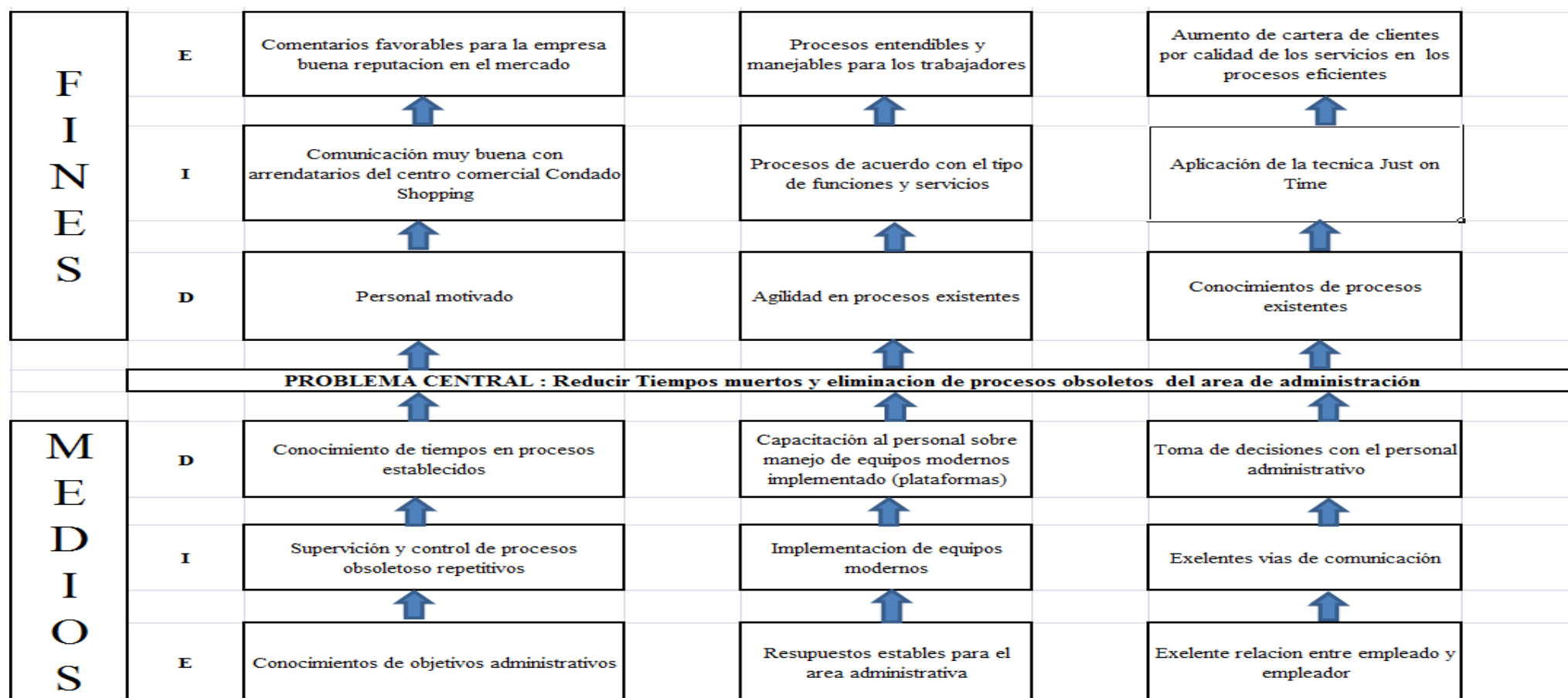
La falta de compromiso por parte de trabajadores y administración conlleva a tener conflictos con arrendatarios del centro comercial lo cual La insatisfacción de los clientes es cada vez más grande ya que se demora en los procesos de trámites: como permisos de publicidad, permisos de trabajos y remodelación en locales, autorizaciones de ingreso a personal de locales y incumplimientos de espacios por procesos repetitivos.

Es por ende que se está generando una serie de comentario por parte de los arrendatarios hacia la empresa en general y se está perdiendo contratos de gran magnitud con empresas solventes.



Por otro punto los trabajadores no cumplen los tiempos establecidos en los procesos existentes y se demoran más de lo previsto es otra causa por la cual los clientes están insatisfechos y se genera conflictos entre trabajadores y empleadores.

3.02 ARBOL DE OBJETIVOS



FIGURAS 3 ARBOL DE OBJETIVOS

Elaborado por: Danilo Paredes

3.02.01 ANÁLISIS

Mediante el árbol de objetivos buscamos solucionar las variables que están afectando al área de administración. Con un conocimiento de los objetivos establecidos con la supervisión y control de procesos repetitivos u obsoletos para poder eliminarlos y tener una respuesta más rápida en cuanto a los procesos eficientes con un personal motivado y satisfecho con sus tareas cotidianas y muy buenos conocimientos en los procesos existentes de la empresa con los tiempos establecidos, que exista una buena comunicación entre empleado y empleador para la toma de decisiones correctas y no tener ningún conflicto y que el respeto se mutuo de las dos partes. Para que el centro comercial tenga comentarios favorables por parte de clientes como proveedores, con los presupuestos estables implementar equipos de última tecnología y capacitar al personal sobre sistemas nuevos para la agilidad y que los procesos sea entendibles y manejables para que en futuro no exista ningún inconveniente con los clientes y que de la mejor manera fortalecer nuestra cartera de clientes por la rapidez de nuestros servicios implementando la técnica justontime, y que nuestra empresa sea reconocida por la excelencia en nuestros procesos, ser eficientes en cualquier trámite recomendada a nuevos clientes en futuros contratos o acuerdos con el centro comercial condado shopping.

CAPITULO IV

4.01 MATRIZ DE ANALISI DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Personal esta total mente capacitados con los procedimientos existentes	4	4	4	5	5	20	MEDIO ALTO
El personal está satisfecho con los procesos de la empresas	5	5	4	5	5	23	ALTO
Empleadores toman conciencia en cuanto a procesos obsoletos	4	5	4	5	5	23	ALTO
El personal están motivado en realizar sus funciones con respecto a los procesos que no están bien claros	5	5	5	5	4	24	ALTO
Creación de una guía para que empleados conozcan sus funciones correctamente de acuerdo a los procesos que se realiza en el área administrativa	4	4	5	4	4	21	MEDIO ALTIO
TOTAL	22	23	22	24	23	114	

Tabla 3MATRIZ DE ANALISI DE ALTERNATIVAS

Elaborado por Danilo Paredes

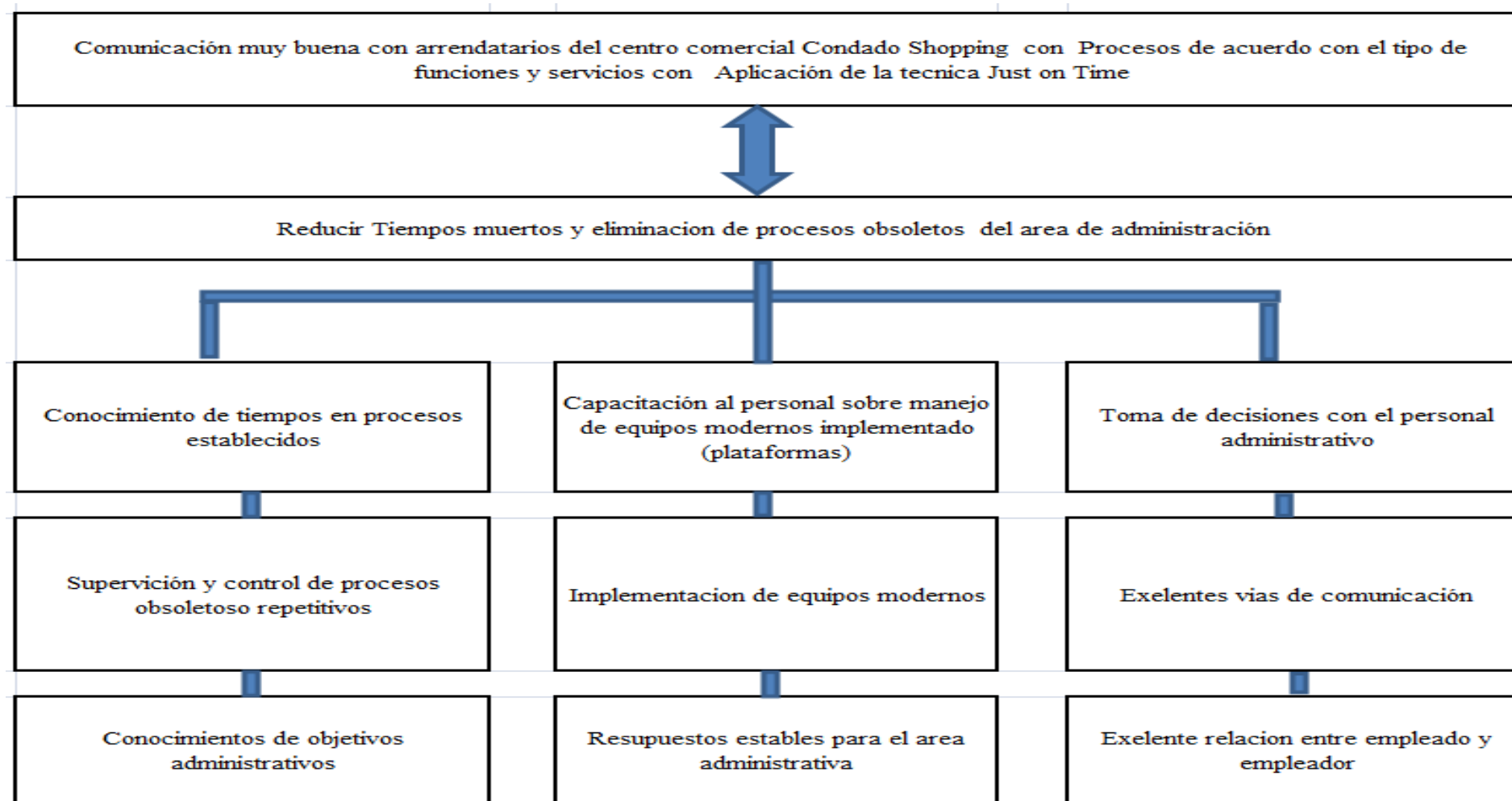
4.02 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

	Factibilidad de lograrse	Impacto en genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	TOTAL
OBJETIVOS	*Fortalecer la cartera de cliente	*Trato de clientes de igual manera tanto hombres como mujeres	*Eliminar procesos obsoletos para minimizar el uso de hojas	*Se beneficia gran parte del personal eliminando procesos obsoletos que causaban confusión y perdida	*Apoyo de parte de Gerencia en cuanto a restructuración de manual	20-16 Medio alto
	*Se cuenta con tecnología para el buen funcionamiento de los procesos existentes	*Procesos existentes lo pueden realizar tanto hombres como mujeres	*Uso de hojas recicladas para informes internos entre departamentos	*responde a expectativas del personal la capacitación sobre procesos existentes	*Aporte de trabajadores motivados ideas innovadores para el área administrativa	20-16 Medio alto
	*Se cuenta con presupuesto para el área administrativa	*Trabajo equitativo tanto para hombres como mujeres	*utilizar productos que son auspiciados por parte de clientes		*Departamentos dentro de la empresa ayuda con una muy buena comunicación para el departamento	20-16 Medio alto
	*Clientes satisfechos con	*Aplicación de derechos tanto		*Beneficios son aprovechados de		

	la atención que se brinda	hombres como mujeres	*Compra de equipos de acuerdo a las ISO 1400	los dos lados tanto empleado como empleador	administrativo pueda ejecutarlo	25-21 Alto
	*reglamentos internos establecidos de acuerdo a las necesidades de la empresa y personal	*Capacitaciones sobre nuevos procesos tanto hombres como mujeres		*Rapidez de trabajadores motivados sin que haya tiempos muertos	*Alianzas estratégicas en clientes y proveedores	20-16 Medio alto
Procesos y procedimientos obsoletos y tiempos muertos que mantienen dentro del área de administración	22	23	22	24	23	114

Tabla 4MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



FIGURAS 4DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

4.04 MATRIZ DE MARCO LOGICO

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FIN DEL PROYECTO A través de nuevos procesos establecido el personal podrá realizar las funciones y tener conocimiento sobre todo el procedimientos que conlleva dicha función para prevenir tiempos muertos y logrando un mejoramiento continuo para que así el personal que labora en la área administrativa se sienta motivado con las funciones que realiza en el área de administración del centro comercial condado shopping.	La eliminación de tiempos muertos y procesos obsoletos debido a un manual de procedimientos caduco y que no está actualizado, con procesos nuevos o mejorados tendremos un tiempo recuperado en un 75% ya que el personal no tendrá realizar procesos repetitivos.	- Evaluaciones a personal del área administrativa sobre procesos existentes - Verificar tiempos establecidos sobre procesos existentes verificando si lo están cumpliendo basándose al manual de procedimientos	Profesionales y expertos en el tema actualizan información sobre temas relacionados como cuello de botella, reingeniería entre otros, y establecen riesgos si no se toma en cuenta dichos temas.

	• El 90% del personal que labora en el área de administración del centro comercial condado shopping tiene conocimiento de los procesos establecido y cumple con sus funciones designadas. • En 1 año 100% del personal tendrá conocimiento del mejoramiento continuo y la reestructuración de los procedimientos que se realizó para tener un personal motivado y realice sus funciones de la mejor manera con procesos manejables y entendibles.	• Comprobación de procesos repetitivos y procesos obsoletos en el área de administración mediante al manual de procedimientos existentes	
--	--	--	--

PROPOSITO DEL PROYECTO A través de nuevos procesos establecido el personal podrá realizar las funciones y tener conocimiento sobre todo el procedimientos que conlleva dicha función para prevenir tiempos muertos y logrando un mejoramiento continuo para que así el personal que labora en la área administrativa se sienta motivado con las funciones que realiza en el área de administración del centro comercial condado shopping.	En los últimos meses el rendimiento del personal en los procesos establecidos en el área de administración del centro comercial aumenta ya que el mejoramiento de los procesos cumple con lo requerido para que el personal cumpla con sus funciones exitosamente.	- A través de las evaluaciones al personal del área de administración del centro comercial condado shopping sobre el conocimiento de la restructuración establecida en el manual existente se ha comprobado que conocen y lo cumplen. - Mediante la verificación de los tiempos establecidos en los procesos del manual de procedimientos existentes han permitido	- Alianzas estratégicas con el municipio e intendencia de policía de pichincha - Ministerio del interior realiza publicaciones periódicas para el conocimiento adecuado de que documentos de arrendatarios deben estar al día para el funcionamiento de los mismos
--	--	---	---

		verificar otros aspectos como el uso adecuado de la información así como equipos modernos y eficientes para la elaboración de permisos y activaciones BTL, eventos establecidos, revisión y servicios del centro comercial por parte de mantenimiento	
COMPONENTE DEL PROYECTO • Gerencia toma conciencia de riesgos por procesos obsoletos y tiempos muertos • El departamento de Marketing lleva un control sobre eventos y	• La reestructuración del manual de procedimientos permite corregir los errores por parte de la administración en cuanto a la funciones de los trabajadores en los procesos	• Mediante los resultados en cuanto al nivel de motivación que el personal ejecuta bien su trabajo	

activaciones BTL en cuanto a los permisos y espacios	• Con los equipos nuevos se redujo el margen de error en cuanto a los permisos que se entrega a los arrendatarios. • Se logró que el personal del área de administración tenga conocimiento de los procesos mejorados el 100%	• Mediante de encuestas realizada al personal de administración y clientes	
ACTIVIDADES DEL PROYECTO • Capacitación al personal sobre procesos mejorados • Recopilación de información sobre procesos existentes • Evaluación de procesos existentes	PRESUPUESTO \$1200 \$800		SUPUESTOS COMPONENTES • Alianzas estratégicas apoya a realizar la reestructuración del manual de procedimientos

• Seguimiento a personal en cuanto a procesos obsoletos • Elaboración de un sistema de control de tiempo en procesos • Historial de procesos con retraso y tiempos muertos • Alianzas estratégicas • Equipos de computación modernos • Elaboración de plataformas para elaboración de permisos de todo tipo administrativo (publicidad, espacio, actividad, eventos) • Elaboración de plataforma de clientes	\$300 \$3500 \$2400		Elaborado por: Danilo Paredes
--	--	--	--------------------------------------

Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LOGICO

CAPITULO V

5.01 ANTECEDENTES DE LA HERRAMIENTA METODOLOGICA

“La empresa PROGRANSA S.A no ha tenido actualizaciones en sus procesos contables desde hace (9) años y ha seguido en la utilización de sistemas obsoletos, provocando que exista duplicación de funciones que tiene procesos que no dan valor agregado para obtener los resultados.

Sabiendo que la tecnología está avanzando a pasos agigantados, es esencial que todas las empresas la implementen de una u otra forma, ya que esto ayudara a ser más competitivos, la empresa PROGRANSA no se puede quedar atrás con respecto a sus competidores, la reestructuración de los procesos contables, optimizara tiempos, disminuyendo papeleo y definiendo funciones, para que el departamento cumpla con los estándares de calidad requeridos cumpliendo con sus labores con eficiencia y obteniendo resultados más confiables.

Con los conocimientos contables adquiridos a lo largo de estos cinco años de estudio, tendremos la oportunidad de conocer la aplicación de los procesos contables en la empresa PROGRANSA, analizarlos, compararlos, evaluarlos con

nuestros juicios y ayuda bibliográfica, implementándolos para que se actualicen reestructuren sus procesos contables con el fin de optimizar recursos, evitando procesos repetitivos, omitiendo procedimientos obsoletos”².(Lendergerber)

Según la investigación realizada en el centro comercial Condado Shopping, empresa dedicada al comercio de bienes y servicios por encontrarse en un mercado competitivo, es de gran importancia implementar estrategias que ayuden a minimizar los procesos repetitivos y eliminar los procesos obsoletos e identificar los tiempos muertos así como implementar sistemas operativos propios de la empresa mejorada, como plataformas que permitan mejorar los procedimientos en el área administrativa, cuyos resultados lograron que el personal de administración de seguimiento a procesos y procedimientos dentro del área administrativa con mejora continua de los procedimientos lo cual conlleva que el personal este motivados con la funciones que realiza mediante las capacitaciones elevaron su nivel de trabajo además de conocer los procesos existentes y una respuesta rápida ante problemas futuros en los procedimientos.

Además con las estrategias implementadas obtenemos la reducción de gastos que se efectuaba en dichos procesos lo cual se obtuvo un presupuesto estable mediante para la adquisición de equipos modernos para mejorar los tiempos en los procesos actuales. Las expectativas fueron superada ya que empleados y empleadores como departamentos existentes de la empresa existe una buena vía de comunicación para la toma de decisiones.

²<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1720/17/UPS-GT000159.pdf> 27 de septiembre de 2014

5.2 DESCRIPCION DE LA HERRAMIENTA METODOLOGICA

5.02.01 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativa, está basada en la inducción de probabilística del positivismo lógico la medición es penetrante y controlada para un mejor resultado con datos sólidos.

5.02.02 Modalidad básica de la investigación

La investigación se encuentra dirigida al control y seguimientos de tiempos muertos procesos repetitivos y eliminación de procesos obsoletos del área administrativa del centro comercial Condado Shopping bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfico

5.02.03 Tipo de la investigación

La investigación se encuentra dirigida a la reestructuración del manual de procedimiento de los procesos administrativos en el centro comercial condado shopping.

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta para la reestructuración del manual de procesos viable para solucionar, problemas que se está efectuando en el área de administración, que puede referirse a la formulación de nuevos procesos programas tecnológicos, el proyecto debe tener apoyo de una

Investigación documentada, de campo o de un diseño que incluya ambas modalidades.

El tipo de aplicación en este proyecto será:

Descriptiva.- describe las situaciones, tales como, donde, cuando porque, y quien es responsable de la problemática que se está generando en el área de administración debido a una carencia de información o un sistema de documentación actualizada de los procedimientos que se deben cumplir para realizar correctamente sus funciones de los procesos.

Documental.- por lo cual nos basamos la investigación en revisión y análisis en documentos, reglamentos internos, manuales de procedimientos para extraer los datos necesarios para documentar la necesidad de una reestructuración del manual de procedimientos.

Evaluativa.- consiste en elaborar o diseñar un documento el cual nos indica el objeto a evaluar, medir y analizar la información.

5.02.04 Etapas de la investigación

- ✓ Realizar el diagnóstico del actual manual de procedimientos sobre procesos que realiza el área administrativa del centro comercial el Condado Shopping, luego se recopilara los resultados y a partir de su análisis se sacaran las conclusiones acerca de cuál es la situación actual en la que se encuentra el área administrativa sobre los procesos que los mismos realizan.

- ✓ Desarrollar la reestructuración del manual de procedimientos de los procedimientos administrativos
- ✓ La documentación es la guía para que los trabajadores sigan los procedimientos en sus funciones sobre nuevos procesos establecidos, los instructivos de trabajo la elaboración de formatos y de registro.

5.02.05 Población y muestra

La siguiente investigación se aplicara al personal del departamento de administración del centro comercial Condado Shopping

Teniendo como sujeto a treinta personas

- Personal de oficinas 6
- Personal de mantenimiento 9
- Personal de seguridad 5
- Personal de arquitectura 2
- Personal de sistemas 3
- Personal de permisos 2
- Personal de mensajería 3
- Por ser una población pequeña, no es necesario calcular la muestra.

5.02.06 Recolección de la información

Las fuentes primarias de la información para el proyecto se obtendrán directamente del área de administración del centro comercial Condado Shopping.

- Historiales sobre procesos.
- Documentación de arrendatarios del centro comercial.
- Contratos con marcas auspiciantes.
- Mapa del centro comercial
- Historial de puntos estratégicos dentro del centro comercial.
- Propuestas de arrendatarios
- Historial de arrendatarios han abandonado el centro comercial por motivos diferentes.
- Reglamentos internos.
- Las fuentes secundarias para el proyecto se obtendrá de:
- Consultas en internet de investigación.

5.02.07 Técnicas de recolección de datos

Los datos se obtendrán por medio de la clasificación de la información arrojada, tomando en cuenta sus características cuantitativas, las respuestas que arrojen serán asociadas con los objetivos planteados analizados e interpretado cada uno de ellos.

“Define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

Por lo anteriormente señalado la fuentes de información obtenida es la misma materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos, acontecimientos o fenómenos que definen un problema de investigación, tal es el caso de las estrategias fiscales que los empresarios sinaloenses están utilizando.

Al hacer referencia a la técnica de encuestas, señala que esta se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación. La encuesta tiene el peligro de traer consigo la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación.

En opinión de Sabino citado por Méndez la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente. La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”³.

5.02.08 Validez de la información

“La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y

³ http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html 28 de septiembre de 2014

Observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logró a través del análisis de la información, lo cual permitió internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudios-escenarios y contextos)”⁴.

5.02.09 Técnicas de análisis de datos

Según Hurtado (2000) el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos. Este método permitirá clasificar y reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta que usted opte por el más preciso y convencional. El análisis permitirá la reducción y sintonización de los datos, se considera entonces la distribución de los mismos.(Tamayo, 1995)

⁴<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Validez%20y%20confiabilidad%20de%20los%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Datos.htm> 28 de septiembre de 2014

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Se realizara una reestructuración de un manual de procesos y procedimientos en el departamento de administración del centro comercial Condado Shopping para verificación de tiempos muertos y eliminación de procesos obsoletos y repetitivos.

5.03.01 INTRODUCCIÓN

La presente investigación está enfocada en el centro comercial Condado Shopping empresa dedicada al comercio de bienes y servicios, la investigación determinamos que existen problemas en el manual de procesos en cuanto al área de administración el cual el manual de procedimientos es el documento escrito que contiene la descripción de actividades en referencia a las funciones de un área administrativa, por lo cual se encontró inconvenientes en los procesos y funciones existentes y con la reestructuración buscamos el reordenamiento o reorganización de un tipo de proceso y procedimiento ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias que se ha detectado. La reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, y obtener nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento.

Cuya finalidad consiste en aumentar la eficiencia y rentabilidad de los procesos administrativos.

Todo esto se consigue a través de la investigación y perfeccionamiento del manual de procedimientos de la empresa Condado Shopping.

Además esta función dentro de la organización tiene ciertas ventajas como mejorar la eficacia del trabajo y de oficina simplificando gran cantidad de tareas y eliminando operaciones innecesarias para reducir la cantidad de trabajo requerido para desempeñarlas. Esto a su vez se ve reflejado en las relaciones que se tenga con el cliente, una regularización en los procedimientos o procesos que la empresa desempeña, especialización de funciones de personal y evitar cualquier tipo de duplicación.

Es importante la reestructuración del manual de procedimientos porque a través de ello se puede planificar de mejor manera una cantidad de factores y circunstancias por las que atraviesa el área administrativa.

La idea plasmada en este proyecto es justamente la demostración de lo que conlleva la práctica de esta función o área en su totalidad, considerando cada aspecto para lograr de tal manera que tantos los trabajadores como clientes se sientan satisfechos.

El Cliente que es punto importante para el desarrollo del negocio en si por lo tanto hemos dispuesto el presente estudio e investigación en la empresa Centro Comercial Condado Shopping.

La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno, para la reestructuración de un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las

actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales

ALCANCES

El alcance de este proyecto será para los trabajadores de la empresa Condado Shopping una de las opciones importantes es mejorar las actividades, en cuanto a los procesos que se mantiene en el área de administración, así como mejorar la comunicación de trabajadores como empleadores para que así exista un buen ambiente de trabajo y exista la motivación para dar un buen servicio a nuestros clientes para el cumplimiento de los objetivos

OBJETIVOS

5.03.02 Objetivo general

Es obtención de un manual de procesos de acuerdo a las funciones de los trabajadores con la aplicación de una reestructuración para que eliminado tiempos muertos y procesos obsoletos o repetitivos que estén afectando directamente al departamento de administración y así poder planificar y desarrollar de mejor manera las funciones establecidas para el personal, y que los clientes se sientan satisfechos con nuestra atención.

5.03.03 objetivos específicos

- Aplicar procesos eficientes que incrementen la productividad de la hora de trabajo de cada uno de los empleados.
- Ejecutar funciones y actividades funcionales para el cliente interno.
- Cuantificar resumir o eliminar los procesos obsoletos que mantienen dentro del área administrativa.
- Desarrollar programas de capacitaciones a personal existente sobre mejoramiento de procesos.
- Realizar un Diagnóstico interno mediante encuestas realizadas al personal que trabaja actualmente para conocer la situación actual del área de administración del centro comercial, identificando sus problemas, conflictos y fortalezas.

HIPÓTESIS

Con la reestructuración del manual de procedimientos sobre los procesos que maneja el área administrativa del centro comercial Condado Shopping se obtendrá eficiencia y eficacia de las funciones que desempeñan los trabajadores mediante capacitaciones para que el personal este motivado en cuanto a sus actividades para el logro de los objetivos tanto personales como empresariales.

MARCO TEORICO

REESTRUCTURACIÓN

“Una estructura es un sistema organizado y jerarquizado de elementos, ideas, nociones, personas, entre otros. La reestructuración no es más que el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias. Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar. La reestructuración es en la mayoría de los casos algo que se hace de manera voluntaria y planeada en consecuencia a la observación de los resultados finales. Sin embargo, en muchas oportunidades la reestructuración puede aparecer como la única respuesta posible a vicisitudes o factores externos que influyen sobre el sistema.

Forma de reorganización o reestructuración de las empresas mediante la cual se busca a cabo una mejoría de los sistemas de trabajo, el rediseño organizacional y el establecimiento adecuado de la planta de personal para mantener la competitividad. Significa una reducción de la planta de personal, pero, en general expresa una serie de estrategias orientadas al Rightsizing (logro del tamaño organizacional óptimo) y/o al rethinking (repensar la organización).

TIPOS

Se responde al cambio, a veces, sin un estudio cuidadoso de la situación. Los problemas que se derivan de esta posición suelen ser predecibles:

Reducción de la planta de personal sólo por respuesta, sin un diagnóstico adecuado, ambiente y clima laboral inadecuado, daños son costosos y alto impacto negativo en la eficiencia de la empresa.

Proactivo: Es un proceso de anticipación y preparación para eventuales cambios en el entorno, este tipo de opción posibilita resultados y efectos más rápidamente y requiere de criterios estratégicos basados en la idea de repensar la empresa”⁵.

TIEMPOS MUERTOS

Un Tiempo de Retardo refiere a respuesta amortiguada de un proceso, desde que se produce un cambio en la variable de manipulada, hasta tener un cambio en la variable de proceso: el efecto inicial de un cambio en la salida del controlador es visto inmediatamente, pero el efecto final se toma un tiempo para realizarse o completarse. El Tiempo Muerto, por el contrario, refiere a un periodo de tiempo durante el cual hay un cambio en la variable manipulada pero que no produce ningún tipo de efecto en la variable de proceso: el proceso aparece como “muerto” por algún tiempo antes de mostrar su respuesta. (Villajulca, 2011)

ACTUALIZACIONE DE PROCESOS

En la actualidad es una necesidad ineludible que las organizaciones desarrollen, actualicen y mejoren la documentación referente a

⁵<http://es.scribd.com/doc/63620033/DEFINICION-DE-REESTRUCTURACION> 28 de septiembre de 2014

cada uno de los procesos llevados a cabo en las mismas para de esta forma cumplir de manera satisfactoria con las metas, objetivos y políticas establecidas por ellas internamente.

Mediante el siguiente informe se reflejan las actividades realizadas ejecutando una detallada investigación con el fin de elaborar manuales de normativas, procedimientos y prácticas operativas de los procesos realizados en dicha unidad, tomando en consideración las normas y políticas pre establecidas por la empresa para la elaboración de documentos de este nivel, es por ello que se trabaja bajo los formatos.

Evidentemente es necesario mantener vigente cada uno de estos manuales, para lograr la excelencia y eficiencia dentro de la unidad, ya que se podrá trabajar de manera sistemática y estandarizada si se toma en cuenta los distintos pasos e instrucciones implantados en los manuales, logrando economía en actividades, esfuerzos y rendimiento en tiempos de ejecución.

Se trató aspectos como las normativas necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios telemáticos, procedimientos y prácticas operativas en las distintas áreas de la unidad como lo son: microinformática, desarrollo y Mantenimiento de sistemas e infraestructura tecnológica, cada una conformada por analistas y expertos en los diferentes temas que se desarrollan.

Gran parte de la información fue recabada a través de entrevistas no estructuradas a los empleados que laboran en la unidad, y la intranet de la empresa.⁶

EVALUACIONES AL PERSONAL

En efecto, se quiere dejar claro que como idea central se debe considerar que para tratar cualquier proceso administrativo, es necesario manejar muy integralmente aspectos técnicos y aspectos humanos, ya que sin capacidad para tratarlos, el proceso de aceptación del cambio y la adopción de los aspectos técnicos propiamente del proceso, en función, resultan mucho más dificultoso y hasta pueden tener una gran probabilidad de fracaso.(Ramirez)

CAPACITACIONES

A todos los que nos ha tocado vivir este fin de siglo seguramente podremos decir, en unos cuantos años, que hemos sido testigos de una de las etapas históricas con los mayores y más significativos cambios (en todos los órdenes), de este convulsionado y fascinante siglo XX. Y buena parte de estos cambios han afectado profundamente la labor educativa y de capacitación, sobretodo, en el referente a la tecnología.(Alfaro, 1995)

⁶<http://www.monografias.com/trabajos94/disen-y-actualizacion-normas-y-procedimientos/disen-y-actualizacion-normas-y-procedimientos.shtml> 29 de septiembre de 2014

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL CONDADO SHOPPING

El área de administración en la empresa Condado Shopping en la actualidad tiene definidos siete procesos y se modificarán 6 procesos: ingreso de negocio al centro comercial, remodelación de locales del centro comercial, mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial, permiso de publicidad, reubicación de locales, multas por atrasos, permisos de ingresos y salida de BTL, decoración por temporadas, capacitaciones y simulacros, de Posteriormente se relaciona cada uno de los procesos con su correspondiente análisis.

PROCESOS	DECISION DE LA EMPRESA
Ingreso de negocio al centro comercial	Se requiere realizar un diagnóstico de las actividades realizadas, debido a que la prioridad es para los procesos del área administrativa. Efectuar el correspondiente flujo gramas de cada uno de los procesos tal como se desarrolla en la actualidad, además de efectuar una propuesta de mejora para cada uno de ellos.
Remodelación de locales del centro comercial	
Mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial	
Permiso de publicidad	
Reubicación de locales	
Permisos de ingresos y salida de BTL	
Decoración por temporadas	

Tabla 6ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACION DEL CENTRO COMERCIAL CONDADO SHOPPING

Elaborado por: Danilo Paredes

- **Proceso de ingreso de negocio al centro comercial.**

El objetivo de este proceso es verificar a los clientes potenciales o productos que tendrán acogida en el centro comercial de acuerdo a la clientela que visita al centro comercial ya que el centro comercial como tiene lugar estratégico en el norte de Quito sector Condado está destinada a la población media-baja por los sectores que están alrededor del centro comercial como san José de Condado, Pomásqui, Ponciano, San Antonio, Cotocollao entre otros.

Por lo cual este proceso en el primer pasó se verifica el proyecto si es factible ya que cada cliente que quiere poner su negocio dentro del centro comercial pasa por una selección de proyectos.

Una vez revisados los proyectos por parte de mercadeo pasa al área administrativa la cual el asistente administrativo manda mail al cliente comunicándole que está aprobado su proyecto, lo cual quedan de acuerdo para poder revisar el local para determinar los espacios a ocupar o enseñarles los locales disponibles que tiene el centro comercial.

En la instancia que quedan de acuerdo las dos partes el modelo del proyecto es entregado a arquitectura la cual aprobara el diseño del local o isla.

Cuando arquitectura da el visto bueno es entregado el proyecto a manos de mantenimiento para cuando hagan las adecuaciones necesarias los propietarios del

negocio mantenimiento pueda indicar las vías de energía eléctrica y agua potable mediante planos internos que tiene el centro comercial.

Una vez coordinado, las personal encargado de dar permiso debe mandar un mail indicando a los dueños del proyecto aprobado que den los nombres y numero de cedula de todas las personas que van a ingresar a ser trabajos en modificaciones del local en el horario después del cierre o antes de la apertura del centro comercial (21:00 pm a 9:30am).

Una vez respondido el mail el personal de permisos ingresan en el sistema los nombres números de cedula y horarios de trabajo cada semana, el cual una vez ingresado se imprime un documento original y copia la cual el original se queda administración y la copia al propietario detallado los nombres y horario para el ingreso y salida de los mismos.

Cuando tienen la copia el dueño del proyecto para poder ingresar debe dar al personal que va a realizar los trabajos en el local para que ellos puedan mostrar al personal de seguridad para que ellos verifiquen y puedan ingresar.

- **Proceso de remodelación de locales del centro comercial**

Como primera instancia del proceso se realiza un recorrido semestral el cual el cual asistentes de administración efectúan dicha función, recorriendo todos los locales del centro comercial el recorrido aparte de ser documentado es fotografiado para futuros acuerdos.

Cuando el personal realiza el recorrido se procede a hacer un informe detallando las fallencias de los locales sea fachada como vitrinas o fallas eléctricas como focos quemados enchufes en mal estado entre otros o modificaciones internas de los arrendatarios que causaron desgaste en la pintura o manchas.

El informe llega al administrador del centro comercial y en cuanto a la electricidad solo informa a mantenimiento del centro comercial porque nos compete ya que en acuerdos está establecido.

En cuanto a pintura o desgaste el administrador informa a los dueños del local para que tomen cartas en el asunto y puedan realizar trabajos en cuanto a la remodelación del local.

El personal de arquitectura envía un mail indicando que tienen que realizar cambios en cuanto a la fachada o modelo interno del centro comercial a los dueños del local, una vez indicada los dueños envían vía mail al personal encargado de dar permiso los nombres números de cédula y horarios de trabajo cada semana, el cual una vez ingresado se imprime un documento original y copia la cual el original se queda administración y la copia al propietario detallado los nombres y horario para el ingreso y salida de los mismos.

Cuando tienen la copia el dueño del proyecto para poder ingresar debe dar al personal que va a realizar los trabajos en el local para que ellos puedan mostrar al personal de seguridad para que ellos verifiquen y puedan ingresar.

- **Proceso de mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial**

El centro comercial su infraestructura siempre debe estar presentable y cómoda a gusto de los clientes que visitan el centro comercial por lo cual cada semana se inspecciona o se realiza recorridos el cual se verifica todo el centro comercial tanto interno como externo en el interno tenemos el audio, paredes columnas vitrinas publicidad limpieza de pasillos iluminación entre otros.

En la externa tenemos parqueaderos paredes iluminación jardines publicidad.

Por lo cual siempre va hacer primero la comodidad del cliente por lo que la inspección es semanal y se pasa un informe al administrador las falencias del centro comercial para dar solución en cuanto a mantenimiento de la infraestructura para brindar seguridad al cliente

El informe se pasa mantenimiento y limpieza del centro comercial para poder arreglar las falencias que existe en el centro comercial.

Como último punto mantenimiento o limpieza pasa un informe de terminación de trabajos de arreglos de infraestructura.

- **Proceso de permiso de publicidad**

El proceso para el permiso de publicidad debe estar regido a la ley de comunicación de acuerdo a eso el local o marca que desea promocionar su producto debe enviar un mail informando sobre la publicidad y debe adjuntar una imagen de la muestra.

Como siguiente el asistente de administración aprueba o niega la solicitud de permiso de publicidad.

Si aprueba administración como siguiente paso es donde se tiene espacio para la publicidad sea valla en la pared del centro comercial parte exterior o publicidad interna como publicidad en las vitrinas, cajas de luz, roll up, entre otros.

Se envía los espacios disponibles por mail respondiendo a la solicitud. Con copia a mantenimiento para supervisión de colocación de publicidad.

De igual forma el personal de permisos debe registrar a las personas externas del centro comercial que van a proceder a ubicar la publicidad en el espacio asignado para que puedan ingresar a realizar el trabajo, para que el personal de seguridad pueda dejar ingresar al personal que se asignó para dicho trabajo.

- **Proceso de reubicación de locales**

El centro comercial está distribuido por secciones y niveles para una mejor ubicación para el cliente externo ya que en el primer nivel esta todo lo que son locales de servicio como el balcón de servicios (Municipio) que se encarga de cobrar servicios básicos (luz, agua, teléfono, predio) también tenemos bancos y entre otros.

En el segundo nivel tenemos la mayoría de locales es tecnológico y moda por ejemplo Almacenes Japón (tecnológico) y Vatex (moda)

En el tercer nivel tenemos locales de moda y servicios bancarios por ejemplo Tennis (moda) y de bancarios (Banco Pichincha).

Por último en el cuarto nivel tenemos el patio de comidas y salas cines como por ejemplo comida (KFC, McDonald) y salas de cine tenemos a (Multicines) hay una distribución de acuerdo al giro de negocio pero cuando se tiene locales disponibles y los clientes que desean esos locales se les indica pero si el cliente lo desea se le entrega pero en ocasiones han experimentado que no es rentable el lugar piden una reubicación de local y hay disponibilidad es por lo cual el proceso de reubicación es importante.

Como primer paso se pide informe el motivo de reubicación e historial de arrendatario.

En cuanto la administración revisa el informe e historial aprueba o niega dicha reubicación.

Como siguiente paso se ofrece un listado de locales y espacios disponibles para la reubicación de local, en caso que no existiera se negocia con locales que no están teniendo éxito en ese punto para un negocio interno entre locales.

Se procede a dar permisos para trabajos de reubicación tanto para ingresos de trabajadores como para trabajos.

Se da un plazo de un mes para dicha reubicación si no cumplieran con el paso se lleva a cabo el procesos de multas.

- **Proceso de permisos de ingresos y salida de BTL**

El centro comercial para feneció de ambas partes tanto como centro comercial como las marcas existentes en el mercado se tiene contratos temporales en puntos estratégicos de afluencia de gente como el puente de marketing el ovalo central y patio de comidas.

Las empresas de marcas existentes del mercado desean promocionar sus productos en lugares estratégicos y como ejemplo buscan a los centros comerciales para hacer conocer su producto por lo cual la empresa para poder promocionar dicho producto debe seguir un procesos para poder promocionar.

Como primer punto la empresa que promociona debe mandar un estereotipo de cómo va hacer la activación como los metros que va a ocupar el tiempo que desea promocionar su producto en el centro comercial.

Como siguiente paso mandar al mail un ejemplo de dicha activación como fotografías de cuando se encuentran promocionando anteriormente con impulsadoras tipo de isla y el producto.

Cuando administración aprueba, se procede a dar un pase temporal a la empresa para que hagan del uso del mismo para que los trabajadores puedan ingresar a trabajar y en la noche poder cuidar los productos o pertenencias de la empresa que se quedan para el siguiente día.

Como último paso del proceso cuando la activación BTL termine su plazo debe acercarse a contabilidad a pagar por el espacio que utilizo, para que puedan retirar la activación.

- **Decoración por temporadas**

En este proceso de acuerdo al personal de marketing sobre eventos y temporadas se emite un informe al área administrativa por lo cual describe los sistemas de decoración del centro comercial por temporadas alta tal como navidad en el cual administración elabora de acuerdo al anterior año envía los planos en donde van ubicadas las decoraciones para que marketing este de acuerdo para poder a proceder a ubicar.

Como siguiente paso el personal de administración pasa un informe al personal de mantenimiento donde debe ubicar la decoración.

El personal de mantenimiento comienza con los trabajos con debidas precauciones se decora todo el centro comercial de acuerdo a la fecha especial.

Si alguna decoración no está de acuerdo mantenimiento pasa un informe a administración para ver cómo puede haber cambios como la ubicación del árbol navideños para crear un impacto en los clientes externos y puedan visitar el centro comercial.

Por último cuando todo el centro comercial está listo con la decoración el personal de mantenimiento imite un informe mediante fotos para enviar a administración para que ellos puedan mandar a marketing para la última aprobación.

- **Proceso de Publicidad mediante canjes**

Si las empresas existentes del centro comercial Condado Shopping tienen la necesidad de promocionar su producto mediante cajas de luz o vallas publicitarias en las paredes del exterior del centro comercial puede hacerlo en cuanto se rija a ley de comunicación.

Como primer paso deben enviar el modelo de la publicidad sea de la valla o caja de luz para que administración pueda verificar mediante el reglamento interno si puede ubicar.

Cuando está confirmada, administración está encargada de enviar fotografías de la fachada externa del centro comercial para enviar los espacios disponibles y que observe donde poder ubicarla.

Con los locales existentes se tiene un sistema de canjes el cual no se les cobra el espacio ni tiempo el cual está ubicada pero deben cambiar por productos de la empresa como ejemplo Chevrolet por un año de publicidad se puede aceptar como canje un auto de acuerdo al valor del espacio ese auto sirve al centro comercial cuando en temporadas para que ingrese a un sistema de sorteo para los clientes.

Diagnóstico de los procesos

Como se indicó anteriormente en el proyecto se presentan desarrollo de los requerimientos de la empresa para los procesos existentes. El análisis permitió determinar las falencias presentadas y posteriormente poder proponer mejoras en los procedimientos que requieran.

Para el logro del proyecto para cada uno de los procesos en mención se realizó el correspondiente flujo grama actual y el propuesto en el proyecto.



REGISTRO DE LOS HECHOS

Pasos para diagramar Flujo gramas:

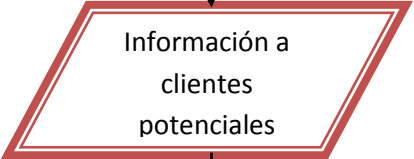
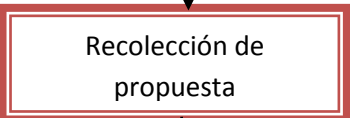
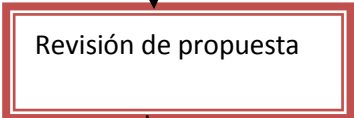
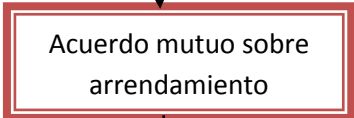
- Determinar el proceso a diagramar
- Definir el grado de detalle
- Identificar la secuencia de pasos del proceso situándolos en el orden en que son llevados a cabo.
- Construir el diagrama de flujo. Para ello se utilizan determinando de los símbolos. Cada organización puede definir su propio grupo de símbolos, los más conocidos son:

Inicio de programa	
Operación o proceso	
Condición o decisión	
Ingreso y salida de datos	
Documento	
Conector	

Tabla 7 Pasos para diagramar Flujo gramas:

Elaborado por Danilo paredes

FLUJOGRAMA ACTUAL 1

Proceso de ingreso de negocio al centro comercial	Personal que interviene	Distancia
	1	
	Asistente de administración	3 días
	Asistentes de administración	8 días
	Administrador	2 días
	Administrador	2 días
	Administrador y cliente	2 horas

Pago, contratos y entrega de reglamento ↓	Asistente de administración pasa informe al departamento financiero para cobro de garantía y arriendo por parte de administración se procede a contrato y entrega de reglamento	3 días
Entrega de local a clientes	Asistente administrativo entrega a personal de permisos llaves para mediante una información puedan ingresar mientras personal de mantenimiento verifica local sobre sus condiciones y personal de seguridad pueda hacer ingresar y salir personal o materiales	10 días
Tiempo de proceso	28 días y dos horas	

Tabla 8FLUJOGRAMA ACTUAL 1

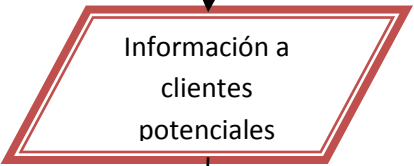
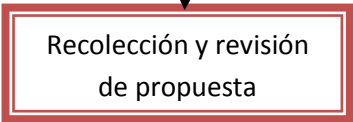
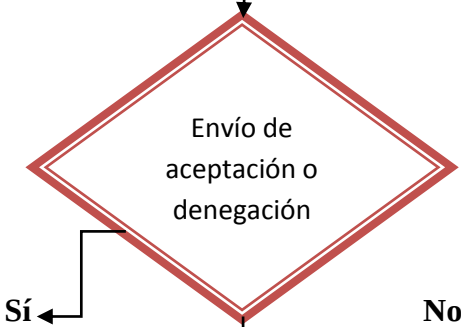
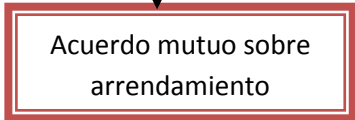
Elaborado por: Danilo Paredes

TRAMINTE Proceso de ingreso de negocio al centro comercial															
Curso grama															
RESUMEN															
SÍMBOLO	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	DIFERENCIA O AHORRO											
	Inicio o fin	1	1	0											
	Operación o proceso	4	5	1											
	Condición o decisión	1	1	0											
	Ingreso y salida de datos	1	1	0											
	Documentos	1	1	0											
	conector														
DISTANCIA TOTAL DEL TIEMPO															
N.- DE ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES DE ALCUAL METODO	Inicio o fin	Operación o	Condición o	Ingreso y salida de	Documento	conector	Posibilidades				Cambio			
								Combinar	Tiempo	Eliminar	Mejorar	Simplificar	Persona	Método	
1	Información a clientes potenciales	*			*										Se combinó un proceso y se aumentó 2 procesos mejorados
2	Recolección de propuesta		*					*							
3	Revisión de propuesta		*												
4	Envío de aceptación o denegación			*											
5	Acuerdo mutuo sobre arrendamiento		*								*				
6	Pago, contratos y entrega de reglamento				*						*				
7	Entrega de local a clientes		*												

Tabla 9 Proceso de ingreso de negocio al centro comercial

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA PROPUESTO 1

Proceso de ingreso de negocio al centro comercial	Personal que interviene	Distancia
	1	
	Asistente de administración	1 día
	Asistentes de administración	5 días
	Administrador elige al candidato más potencial y envía mail a los que fueron aceptado y los que no también	3 días
	Administrador y futuro arrendatario	2 horas

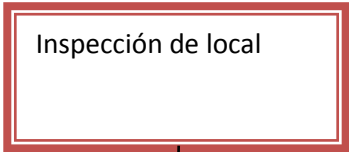
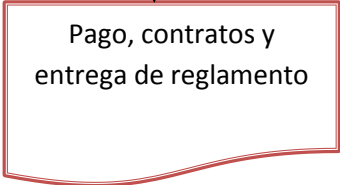
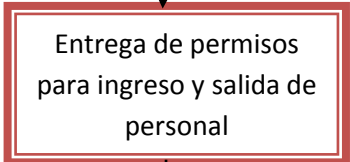
	personal de mantenimiento	1 día
	Asistente de administración	3 días
	Personal de permisos y jefes de seguridad	1 día
	Administrador	2 días
Tiempo de proceso	17 días	

Tabla 10 FLUJOGRAMA PROPUESTO 1

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA ACTUAL 2

Proceso de remodelación de locales del centro comercial	Personal que interviene	Distancia
 INICIO	2	
Recorrido semestral de centro comercial	Asistente de administración realiza recorrido semestralmente verificación de fachada interna y externa	2 días
Informe documentado y fotografiado	Asistentes de administración	1 día
Envío de mail a arquitectura de falencias de locales	Administrador	10 minutos
Arquitectura emite informe de locales críticos con infraestructura	Arquitectura evalúa locales que realmente necesitan remodelación de fachada para comodidad de los clientes externos	1 día
Locales informados sobre remodelación	Arrendatarios	1 día

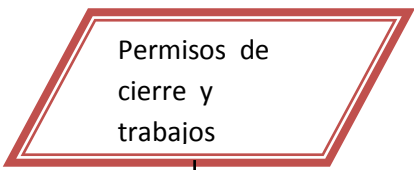
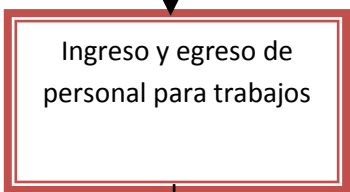
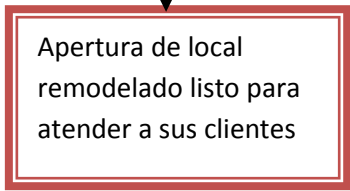
 Permisos de cierre y trabajos	El personal de permisos ingresa al sistema sobre personal que va a realizar trabajos en la remodelación	50 minutos
 Ingreso y egreso de personal para trabajos	El personal de seguridad verifica permisos emitidos tanto como nombres número de personas que realizan el trabajo	3 horas
 Apertura de local remodelado listo para atender a sus clientes	Asistentes de administración verifican que en 15 días a partir del cierre de local deben dar apertura al público	15 días
Tiempo de proceso	20 días con 3 horas y 50 minutos	

Tabla 11 FLUJOGRAMA ACTUAL 2

Elaborado por: Danilo Paredes

TRAMINTE Proceso de remodelación de locales del centro comercial															
Curso gramas															
RESUMEN															
SÍMBOLO	ACTIVIDAD	ACTUAL		PROPUESTA		DIFERENCIA O AHORRO									
	Inicio o fin	1		1		0									
	Operación o proceso	6		4		2									
	Condición o decisión	0		0		0									
	Ingreso y salida de datos	1		1		0									
	Documentos	1		1		0									
	conector	0		0		0									
DISTANCIA TOTAL DEL TIEMPO															
N.- DE ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES DE ALCUAL METODO	Inicio o fin	Operación o proceso	Condición o decisión	Ingreso y salida de	Documento	conector	Posibilidades							
								Distancia	Tiempo	Eliminar	Mejorar	Cam bio			
												Lugar	Persona	Método	
1	Recorrido semestral	*	*												
2	Informe documentado y fotografiado				*										
3	Envío de mail a arquitectura de falencias de locales		*							*					
4	Arquitectura emite informe de locales críticos con infraestructura		*												
5	Locales informados sobre remodelación		*												
6	Permisos de cierre y trabajos				*					*					
7	Ingreso y egreso de personal para trabajos			*											

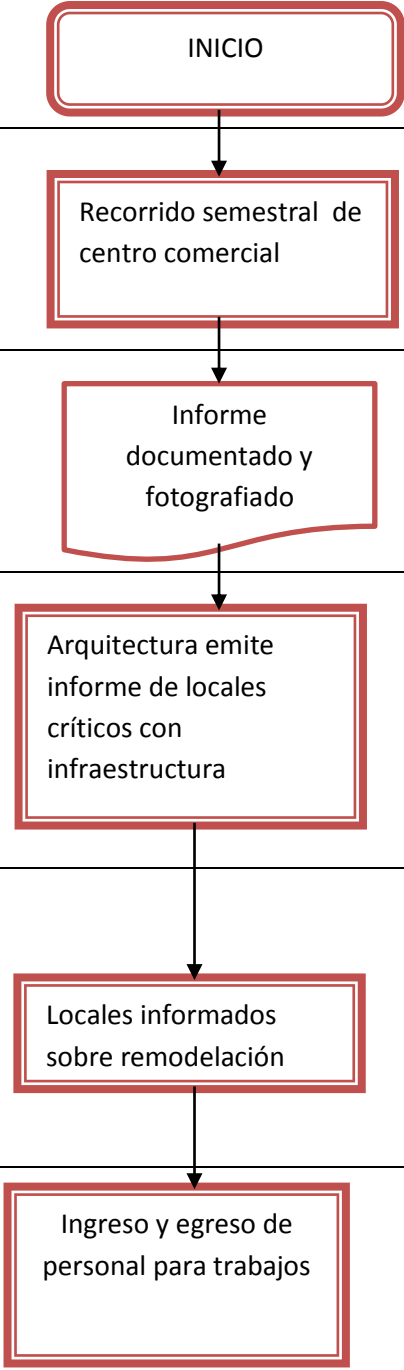


8	Apertura de local remodelado listo para atender a sus clientes			*											
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 12 Proceso de remodelación de locales del centro comercial

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA PROPUESTO 2

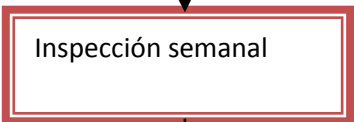
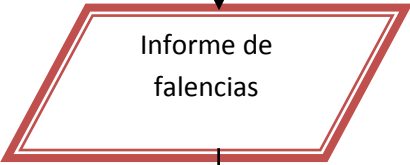
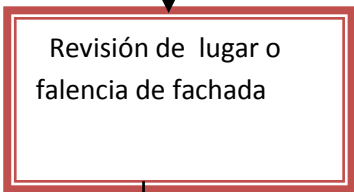
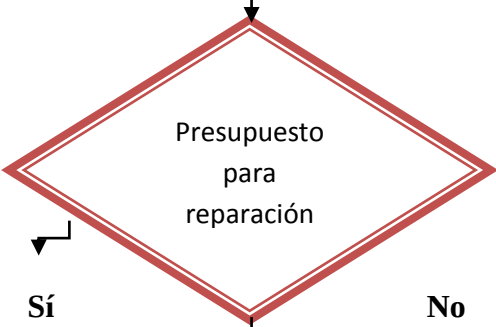
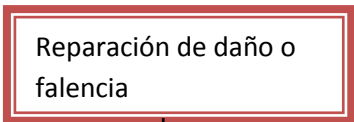
Proceso de remodelación de locales del centro comercial	Personal que interviene	Distancia
	2	
Recorrido semestral de centro comercial	Asistente de administración	1 días
Informe documentado y fotografiado	Asistentes de administración	3 hora
Arquitectura emite informe de locales críticos con infraestructura	Administrador	10 minutos
Locales informados sobre remodelación	Arrendatarios	1 día
Ingreso y egreso de personal para trabajos	El personal de seguridad	3 horas

↓ Apertura de local remodelado listo para atender a sus clientes	Asistentes de administración	15 días
Tiempo de proceso	17 días con seis horas y 10 minuto	

Tabla 13FLUJOGRAMA PROPUESTO 2

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA ACTUAL 3

Proceso de mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial	Personal que interviene	Distancia
	3	
	Asistente de administración	1 día
	Asistentes de administración	2 horas
	Personal de mantenimiento	30 minutos
	Administrador	1 día
	Personal de Mantenimiento	5 días

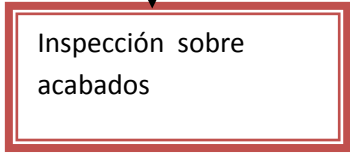
	Personal de mantenimiento	30 minutos
	Asistente de administración	2 horas
Tiempo de proceso	7 días y 5 horas	

Tabla 14FLUJOGRAMA ACTUAL 3

Elaborado por: Danilo Paredes

TRAMINTE Proceso de mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial															
Curso grama															
RESUMEN															
SIMBOLO	ACTIVIDAD	ACTUAL		PROPUESTA		DIFERENCIA O AHORRO									
	Inicio o fin	1		1		0									
	Operación o proceso	4		5		1									
	Condición o decisión	1		0		1									
	Ingreso y salida de datos	2		1		1									
	Documentos	0		0		0									
	conector	0		0		0									
DISTANCIA TOTAL DEL TIEMPO															
N.- DE ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES DE ALCUAL METODO							Posibilidades				Cam bio			
								Distancia	Tiempo	Eliminar	Mejorar	Lugar	Persona	Método	
1	Inspección semanal	*	*												
2	Informe falencias				*										
3	Revisión de lugar o falencia de fachada		*					*	*						
4	Presupuesto para reparación			*							*				
5	Reparación de daño falencia		*												
6	Informe con fotografía de trabajo realizado				*					*					
7	Inspección sobre acabado		*												

Tabla 15 Proceso de mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA PROPUESTO 3

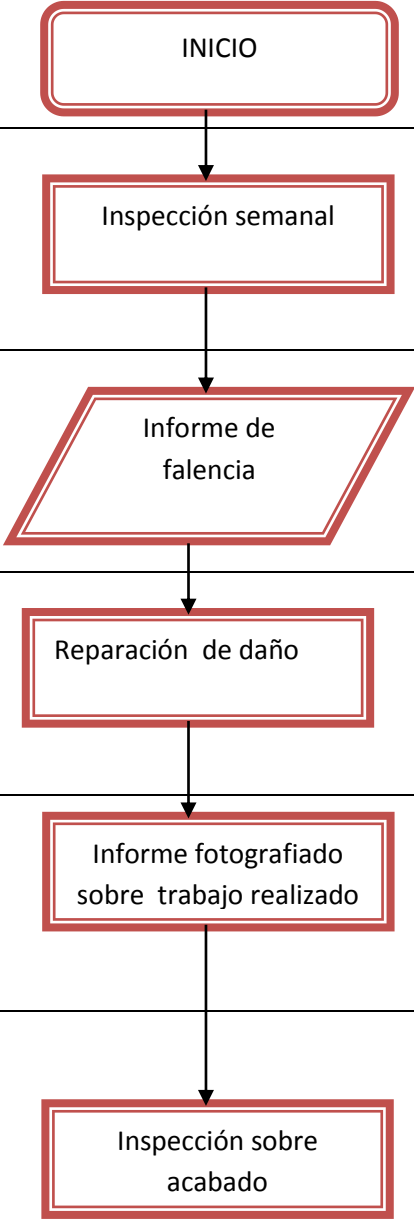
Proceso de mantenimiento y remodelación de fachada del centro comercial	Personal que interviene	Distancia
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Inspeccion[Inspección semanal] Inspeccion --> Informe[/Informe de falencia/] Informe --> Reparacion[Reparación de daño] Reparacion --> InformeFotografiado[Informe fotografiado sobre trabajo realizado] InformeFotografiado --> InspeccionAcabado[Inspección sobre acabado] </pre>	3	
	Asistente administrativo	1 día
	Asistente administrativo	30 minutos
	Mantenimiento	3 días
	Jefe de mantenimiento	30 minutos
	Asistente administrativo	30 minutos
Tiempo de proceso	3 días con una hora y 30 minutos	

Tabla 16FLUJOGRAMA PROPUESTO 3

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA ACTUAL 4

Proceso de permiso de publicidad	Personal que interviene	Distancia
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Recepcion[/Recepción de información sobre publicidad/] Recepcion --> Decision{Aceptación o denegación} Decision -- Sí --> Envio([Envío de espacios disponibles]) Decision -- No --> Decision Envio --> Acuerdo([Acuerdo de ubicación de para ubicación de publicidad]) Acuerdo --> Fin([FIN]) </pre>	4	
	Asistente de administración	4 días
	Administrador	1 día
	Administrador	1 hora
	Cliente y administrador	2 horas

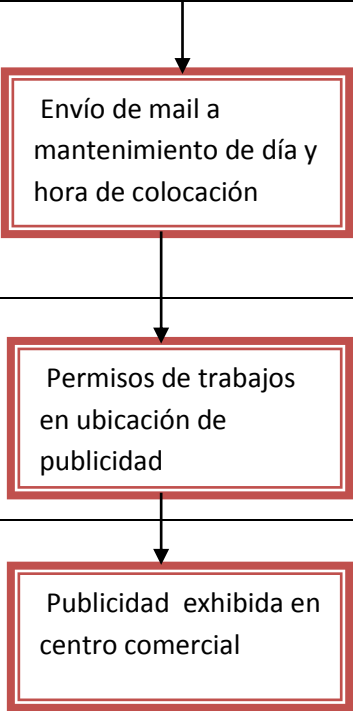
	Mantenimiento	1 día
	Personal de permisos	2 horas
	Asistente de administración	3 días
Tiempo de proceso	9 días con 5 horas	

Tabla 17FLUJOGRAMA ACTUAL 4

Elaborado por: Danilo Paredes

TRAMINTE Proceso de permiso de publicidad															
Curso grama															
RESUMEN															
SÍMBOLO	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	DIFERENCIA O AHORRO											
	Inicio o fin	1	1	0											
	Operación o proceso	5	3	2											
	Condición o decisión	1	1	0											
	Ingreso y salida de datos	1	1	0											
	Documentos	0	0	0											
	conector	0	0	0											
DISTANCIA TOTAL DEL TIEMPO															
N.- DE ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES DE ALCUAL METODO	Inicio o fin	Operación o proceso	Condición o decisión	Ingreso y salida de	Documento	conector	Posibilidades							
								Distancia	Tiempo	Eliminar	Mejorar	Cam bio			
												Lugar	Persona	Método	
1	Recepción de información sobre publicidad	*			*									Se eliminó 2 procesos y se mejoró uno y por lo cual se ve conveniente no utilizar a personal que realizaba dichas fun.	
2	Aceptación o denegación			*											
3	Envío de espacios disponible		*												
4	Acuerdo de ubicación		*												
5	Envío de mail a mantenimiento		*							*					
6	Permisos de trabajos		*								*				
7	Publicidad en exhibición		*						*						

Tabla 18 Proceso de permiso de publicidad

Elaborado por: Danilo Paredes

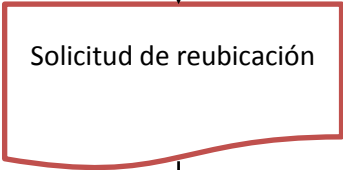
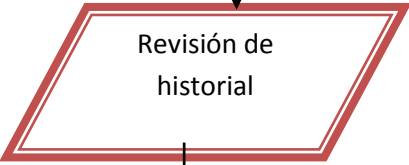
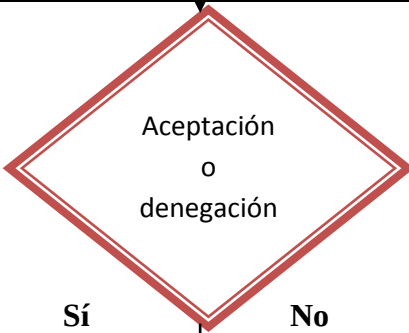
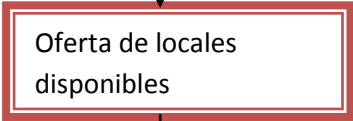
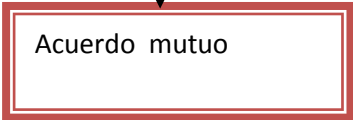
FLUJOGRAMA PROPUESTO 4

Proceso de permiso de publicidad	Personal que interviene	Distancia
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Recepcion[/Recepción de información de publicidad/] Recepcion --> Aceptacion{Aceptación o denegación} Aceptacion -- Sí --> Envio([Envío de espacios disponible]) Aceptacion -- No --> Envio Envio --> Acuerdo([Acuerdo de ubicación]) Acuerdo --> Permiso([Permiso de trabajo y verificación]) </pre>	4	
	Asistente de administración	4 días
	Administrador	1 día
	Administrador	2 horas
	Cliente y administrador	1 hora
	Seguridad	1 día
Tiempo de proceso	6 días con 3 horas	

Tabla 19FLUJOGRAMA PROPUESTO 4

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA ACTUAL 5

Proceso de reubicación de locales	Personal que interviene	Distancia
	5	
	Asistente de administración	8 horas
	Administrador	1 día
	Administrador	1 día
	Asistente de locales	1 día
	Cliente y administrador	2 horas

Finiquito y nuevo contrato	Administrador	3 días
↓		
Cierre de local antiguo	Mantenimiento	1 día
↓		
Permisos para trabajo de nuevo local	Personal de permisos	8 horas
↓		
Apertura local	Arquitectura	30 días
Tiempo de proceso	37 días con 18 horas	

Tabla 20FLUJOGRAMA ACTUAL 5

Elaborado por: Danilo Paredes

TRAMINTE: Proceso de reubicación de locales															
Curso grama															
RESUMEN															
SÍMBOLO	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	DIFERENCIA O AHORRO											
	Inicio o fin	1	1	0											
	Operación o proceso	5	2	3											
	Condición o decisión	1	1	0											
	Ingreso y salida de datos	1	0	1											
	Documentos	2	2	0											
	conector	0	0	0											
DISTANCIA TOTAL DEL TIEMPO															
N.- DE ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES DE ALCUAL METODO	Inicio o fin	Operación o proceso	Condición o decisión	Ingreso y salida de	Documento	conector	Posibilidades							
								Distancia	Tiempo	Eliminar	Mejorar	Cam bio			
												Lugar	Persona	Método	
1	Solicitud de reubicación					*									
2	Revisión de historial de local				*					*					
3	Aceptación o denegación			*											
4	Oferta de locales disponibles		*												
5	Acuerdo mutuo		*							*					
6	Finiquito y nuevo contrato					*									
7	Cierre de local antiguo		*									*			
8	Permisos para trabajo en local nuevo		*						*						



9	Apertura de nuevo local		*													
---	-------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 21 Proceso de reubicación de locales

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA PROPUESTO 5

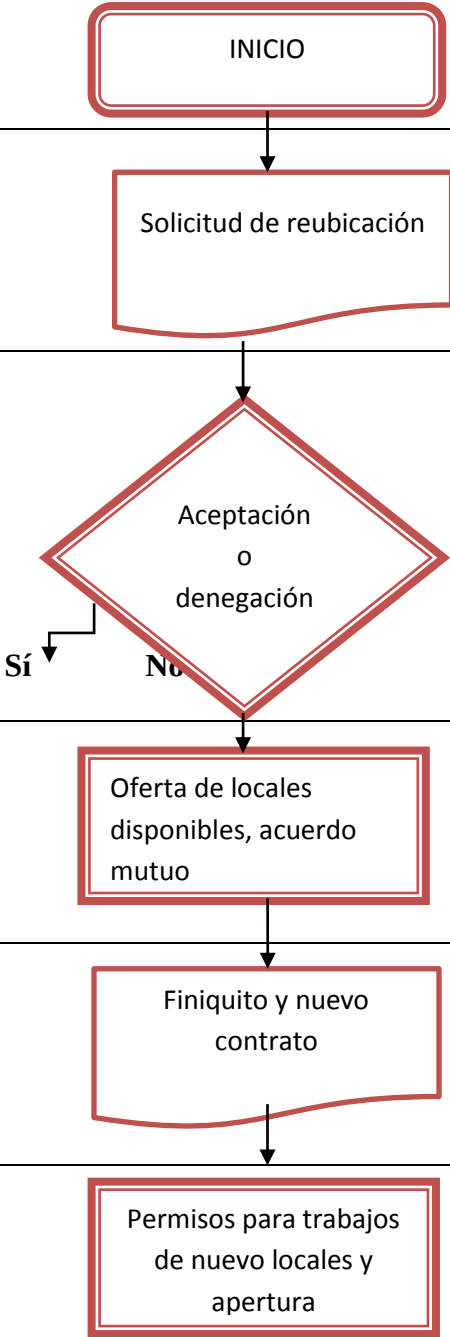
Proceso de reubicación de locales	Personal que interviene	Distancia
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Solicitud[Solicitud de reubicación] Solicitud --> Decision{Aceptación o denegación} Decision -- Sí --> Oferta[Oferta de locales disponibles, acuerdo mutuo] Decision -- No --> Finiquito[Finiquito y nuevo contrato] Finiquito --> Permisos[Permisos para trabajos de nuevo locales y apertura] </pre>	5	
Solicitud de reubicación	Asistente de administración	8 horas
Aceptación o denegación	Administrador	1 día
Oferta de locales disponibles, acuerdo mutuo	Administrador	1 día
Finiquito y nuevo contrato	Cliente y administrador	3 días
Permisos para trabajos de nuevo locales y apertura	Seguridad	15 días
Tiempo de proceso	20 días con 8 horas	

Tabla 22FLUJOGRAMA PROPUESTO 5

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUOGRAMA ACTUAL 6

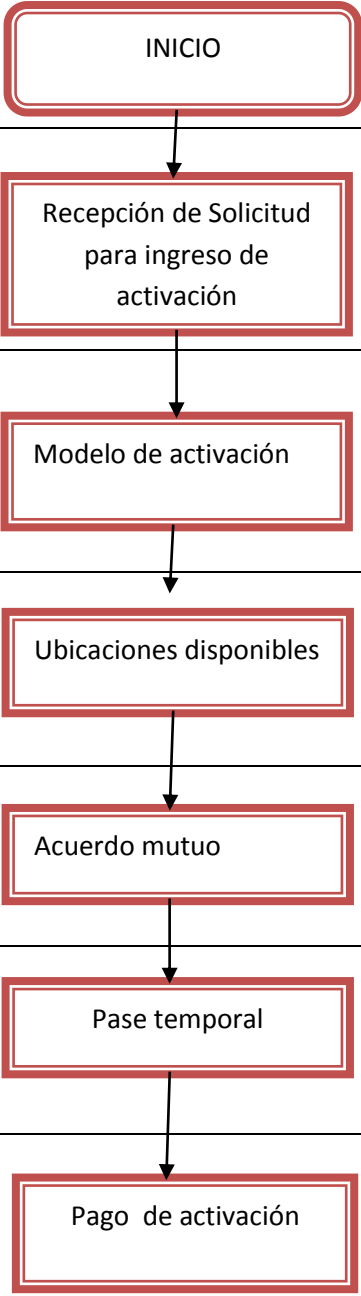
Proceso de permisos de ingreso y salida activación BTL	Personal que interviene	Distancia
 <pre> graph TD INICIO --> A[Recepción de Solicitud para ingreso de activación] A --> B[Modelo de activación] B --> C[Ubicaciones disponibles] C --> D[Acuerdo mutuo] D --> E[Pase temporal] E --> F[Pago de activación] </pre>	6	
Recepción de Solicitud para ingreso de activación	Asistente de administración	8 horas
Modelo de activación	Asistente de administración	1 día
Ubicaciones disponibles	Mantenimiento	1 día
Acuerdo mutuo	Administrador	2 horas
Pase temporal	Personal de permisos	1 día
Pago de activación	seguridad	3 días
Tiempo de proceso	6 días y 10 horas	

Tabla 23FLUOGRAMA ACTUAL 6

Elaborado por: Danilo Paredes

TRAMINTE Proceso de permisos de ingreso y salida activación BTL															
Curso gramas															
RESUMEN															
SÍMBOLO	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	DIFERENCIA O AHORRO											
	Inicio o fin	1	1	0											
	Operación o proceso	5	3	2											
	Condición o decisión	0	0	0											
	Ingreso y salida de datos	0	0	0											
	Documentos	1	1	1											
	conector	0	0	0											
DISTANCIA TOTAL DEL TIEMPO															
N.- DE ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES DE ALCUAL METODO	Inicio o fin	Operación o proceso	Condición o decisión	Ingreso y salida de	Documento	conector	Posibilidades				Cam bio			
								Cambio	Tiempo	Eliminar	Mejorar	Lugar	Persona	Método	
1	Recopilación de solicitud de actividades	*	*												
2	Modelo de activación		*							*					
3	Ubicación disponible		*							*					
4	Acuerdo mutuo		*							*					
5	Pase temporal		*												
6	Pago de activación		*					*							

Tabla 24 Proceso de permisos de ingreso y salida activación BTL

Elaborado por: Danilo Paredes

FLUJOGRAMA PROPUESTO 6

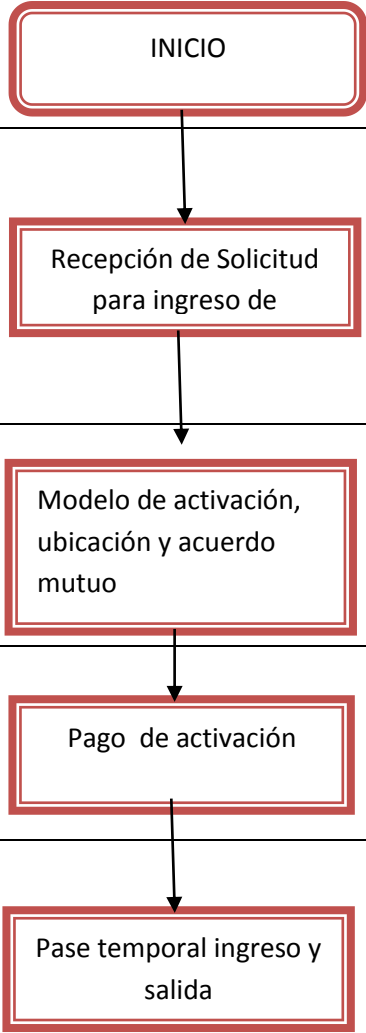
Proceso de permisos de ingreso y salida activación BTL	Personal que interviene	Distancia
	6	
Recepción de Solicitud para ingreso de	Asistente de administración	8 horas
Modelo de activación, ubicación y acuerdo mutuo	Administración	1 día
Pago de activación	Permisos	30 minutos
Pase temporal ingreso y salida	Personal de permisos y seguridad	8 horas
Tiempo de proceso	1 día con 16 horas y 30 minutos	

Tabla 25FLUJOGRAMA PROPUESTO 6

Elaborado por: Danilo Paredes

Informe

Introducción:

El presente estudio e investigación se realizó con la finalidad de analizar los diferentes procesos de la empresa comercial Condado Shopping a través de una serie de técnicas netamente aplicadas a diferentes funciones del departamento administrativo buscando la manera de ahorrar tiempo, eliminar procesos incensario para agilizar las actividades que realizan en las mismas.

Pongo en conocimiento el resultado obtenido del estudio que realizo, para conocer a la empresa y u planificación de igual forma conocer los procesos retrasados y los errores que se han ido presentando durante un periodo de tiempo, de igual manera aquellos que buscan cumplir diversos requisitos importantes para l adecuado funcionamiento de su giro de negocio y sus funciones como emprendedores, para lo cual se ha tomado en cuenta lo siguiente.

El estudio se lo realizo con el fin d detectar los incidentes en cuanto al procesos existentes al solicitar autorizaciones, contratación de personal y campañas, implementación d negocios por solicitar autorizaciones, permisos activación BTL implementación de negocios por medio de proyecto innovadores, diversos trámites, mantenimiento de áreas, reubicación de los locales de los locales comerciales, pagos en general entre otros de manera que sean aceptados para comercializar su servicio o

producto. Tomando en cuenta la importancia de los mismos; se dio seguimiento a los retrasos existentes en la entrega de los procesos anteriormente mencionados.

Para proceder a realizar el estudio se han determinado los pasos a seguir para poder llevar a cabo la investigación:

- Levantamiento de información
- Encuesta
- Procesos y sus pasos
- Diagramas de flujo
- Curso gramas
- Diagramas de flujo con propuesta

.- Levantamiento de información

En el proceso no ayuda a identificar si los trabajadores conocen su área de trabajo o a la tarea que son asignados o si conocen a la empresa con la cual están trabajando mediante unas encuestas y la cual el resultado nos ayuda a identificar donde están los errores de los procesos.

.- Entrevista

La entrevista se realizó con el fin de detectar los incidentes en cuanto al procesos que existen entre los diferentes áreas de administración para así poder establecer un análisis efectivo y evidente que ayuden a tener una mejor perspectiva en cuanto al manejo de los mismos, de igual manera independientemente de los

resultados que se obtengan a través de este medio de levantamiento de información se podrá proceder a tomar las decisiones que se crean pertinentes según la continuidad e importancia que se presente a esta investigación.

.-Procesos y sus pasos

- Ingreso de negocio al centro comercial
- Remodelación de locales dl centro comercial
- Mantenimiento de fachada del centro comercial
- Permiso de publicidad
- Reubicación
- Permisos de ingreso y salida de BTL
- Decoración temporada

.- Diagrama de flujo

El diagrama de flujo gramas se realizó con el fin de detectar los procesos detalladamente con las respectivas figuras , además la información nos ayuda para saber el tiempo en que se demora el paso del proceso y saber en qué paso tenemos retraso

.-Curso gramas

Lo curso gramas se realizó con el fin de los procesos con respectivas actividades actuales y identificarlas y poder ver las posibilidades de tiempo y mejorar y realizar la propuesta y ver la diferencia de los procesos antiguos con los actuales.



.- La propuesta

Es simplificar los tiempos de los procesos y distancia de los pasos de alguna forma poder mejorar los procesos y establecer revisión del proyecto de manera que los procesos sean más eficientes.

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Recursos

Los recursos son todos aquellos elementos que se requiere para que la empresa pueda lograr sus objetivos, el cual se dividen en:

- Recursos Humanos
- Recursos Financieros
- Recursos Materiales
- Recursos Tecnológicos

6.01.01 Recursos Humanos

Los Recursos Humanos es lo más importante dentro de la empresa ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los procesos y de los demás recursos de la empresa, Según la función que desempeñe.

- Administrador
- Arquitectos

- Asistente administrativo
- Personal de permisos
- Jefes Seguridad
- Jefes Mantenimiento
- Mensajeros

6.01.02 Recursos Financieros

Es lo que requiere la empresa para el lograr sus objetivos como es lo económico en cuanto al desarrollo o inversión que se realice en la empresa.

6.01.03 Recursos Materiales

Es todo los bienes que posee la empresa.

- Las instalaciones: edificio, terrenos
- Equipos: de oficina, computación
- muebles y enceres
- vehículos.
- Útiles de oficina

En definitiva son los medios físicos que contribuyen con el desarrollo correcto de la empresa.

6.01.04 Recursos Tecnológicos

Es la herramienta de trabajo que ayuda a coordinar las funciones o procesos dentro de una organización.

- Sistemas administrativos.
- Adquisición de tecnología.
- Desarrollo de tecnología Propia.
- Capacitación y desarrollo del personal.

Los recursos tecnológicos también pueden ser tangibles como una computadora, una impresora u otro equipo, o intangibles como un sistema o aplicación virtual.

6.2 Presupuesto

Un presupuesto es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia.(González, 2002)

Presupuesto reestructuración de procesos.

Detalle	Valor
Seguimiento	\$ 600
Evaluación a personal	\$ 300
Equipos de computación	\$ 2400
Sistemas, plataformas (software)	\$ 2000
Motivación	\$ 800
Capacitación a personal	\$ 600
Implementación	\$600
Información a personal	\$150
Total	\$8400

Tabla 26 Presupuesto reestructuración de procesos

Elaborado por: Danilo Paredes

Otros

GASTOS	PRESUPUESTO (\$)
Imprevistos	200
Gastos en copias	20
Impresiones	50
Anillado	9
Empastado	14
Transporte	30
TOTAL	323

Tabla 27 Otros

6.3 Cronograma

Un Cronograma es una representación gráfica y ordenada con tal detalle para que un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo. Los cronogramas son herramientas básicas de organización en un proyecto, en la realización de una serie de pasos para la culminación de una tarea, son ideales para eventos, son la base principal de ejecución de una producción organizada. (Orozco, 2011)

ACTIVIDADES		MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
1	Aprobación del tema	x					
2	Identificar el problema		x				
3	Desarrollo del marco teórico		x				
4	Metodología del estudio			x			
5	Procedimiento y análisis				x		
6	Propuesta				x		
7	Aspectos administrativos					x	
8	Presentación del proyecto						x

Tabla 28 Cronograma

Elaborado por Danilo Paredes

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

El presente proyecto contribuirá de manera muy importante, para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir en cuanto a los procesos y considerar una reestructuración exitosa de procesos del área administrativa del centro comercial Condado shopping para reforzar o mejorar los procesos que se están manejando en área.

Dentro de los puntos más importantes es detectar cuáles son las necesidades reales del personal que trabaja dentro de la empresa con los procesos existentes, para de manera clara obtener los posibles beneficios económicos, laborales y cualquier otra índole que se piense alcanzar con la reestructuración de los procesos en cuanto a la reducción de tiempo, mejoramiento de los procesos y la eliminación de procesos obsoletos ya que no existe una adecuada coordinación en cuanto al

personal de la área administrativa ya que en acciones como contratos existen inconvenientes, desacuerdos, y en la elaboración de tramites debido a la falta de apoyo por parte del personal para que se encarguen de estos asuntos específicos que de una u otra manera afectan a los clientes y trabajadores de la misma empresa, a su vez también existe un uso inadecuado de equipos de cómputo ya que han existido perdida de información y retrasos al momento de ejecutar acciones que tengan que ver en este sentido, también en el asunto de presentación de propuestas, proyectos y entre otras actividades existen inconvenientes debido a una falta de comunicación dentro del área y entre los demás procesos de manera satisfactoria se puede decir que este tipo de problemas son solucionables pero que necesita mucha capacitación al personal, y establecer de mejor manera un manual de funciones adecuado.

Conforme fui realizando el proyecto me fui dando cuenta de muchas cosas que no se había considerado en la empresa, lo pude percatar lo hemos venido mencionado de la importancia de saber las necesidades de los clientes, pero también pudimos detectar algunos puntos claves para afianzar procesos para detectar procesos de oportunidad para mejorar la rapidez y la calidad del servicio que la empresa brinda y así reducir gastos en procesos innecesarios.

Ante lo expuesto como con el proyecto lo que queremos es brindar nuestra ayuda al departamento administrativo con asistencia y asesoría para incrementar la eficiencia administrativa a través del siguiente estudio buscando el mejoramiento de los procedimientos y sistemas de trabajo de dicha empresa.

7.2 RECOMENDACIONES

Tras el desarrollo de la investigación se ha podido determinar las siguientes recomendaciones:

En primera instancia al momento de desarrollar o realizar el presente proyecto de reestructuración en los procesos existentes en el manual de procedimientos es recomendable detallar de una manera general las acciones a tomarse durante el periodo, otro punto indispensable influye en los procesos es la motivación hacia el personal que realizan sus funciones por lo cual se recomienda tener al personal motivado con incentivos no económicos.

En la comunicación entre empleado y empleador o departamentos existentes se recomienda tener actitud a trabajar en grupo y respetar decisiones de supervisores y en cuanto a supervisores tomar en cuenta ideas innovadoras del personal a cargo.

En la planificación de tareas podemos deducir como recomendación el hecho de diseñar de una manera práctica una especie de horario o cronograma para poder identificar nuestras tareas de forma rápida y eficiente.

Para darle continuidad al mismo es importante tomar una muestra de los pasos más relevantes a estudiarse para identificarlos de mejor manera con el fin de tener una perspectiva amplia sobre lo que se realiza en cada uno de ellos



En cuanto a los procesos se recomienda que sean más manejables para el personal administrativo ya que con una serie de pasos que confunden al personal el mismo que se desmotiva y no realiza bien sus funciones por lo cual se recomienda especificar y hacer conocer dichos procesos.



ANEXOS

Entrevista

La entrevista como estrategia técnica de investigación tiene numerosas ventajas para el trabajo educativo, social, cultural y científico. Este procedimiento es altamente valioso y útil para recabar informaciones actualizadas que probablemente no están disponibles en las publicaciones escritas. (Martinez, 2008)

Preguntas de la entrevista

Se entrevistó a asistentes de administración a la misma administradora, arquitectura, personal de permisos, jefes de seguridad y jefes de mantenimiento.

1. ¿Conoce todos los procesos que existentes en el área de administración?
2. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de su área?
3. ¿Es la única persona que realiza dichas funciones?
4. ¿Conoce usted los tiempos o distancias de los procesos existentes?
5. ¿Podría usted mencionar el problema con mayor frecuencia que se a presentado en su trabajo?
6. ¿a quién le comunica cualquier problema o inquietud?
7. ¿En caso de de ayuda o información; cuenta usted con el apoyo de otros departamentos?
8. ¿cuenta con todo lo necesario para desempeñar y cumplir correctamente con sus tareas?
9. ¿Qué sugerencia o recomendación haría usted para que ante lo expuesto se pueda en cierta manera mejorar o dar solución pertinente para un mejor cumplimiento de sus funciones?

Informe de entrevista

Los resultados obtenidos a partir de la entrevista correspondiente al personal del departamento administrativo que son 30 personas de la empresa centro comercial Condado shopping, para lo cual se ha tomado en cuenta lo siguiente:

- **Del personal entrevistado arrojo el resultado siguiente:**
 1. El 25% conoce los procesos y el 75% del personal no conoce los procesos existentes dentro del área de administración, solo lo hacen porque aprendieron o es muy frecuente el proceso.
 2. El 40% conoce bien sus funciones el 60% indica que nunca se les realizó una inducción o capacitación sobre sus funciones.
 3. El 50% realiza sola las funciones el otro 50% dicen que no son las únicas que realizan las funciones lo que genera pasos repetitivos.

4. El 80% afirma no conocer los tiempos de los procesos o pasos a seguir el 20 % no tiene muy claro pero si conocen.
5. El 90% de los trabajadores dice que los mayores problemas son los procesos existentes y el 10% dice que es en otros aspectos.
6. El 50% comunica los problemas al administrador del centro comercial y el otro 50% no comunica por miedo a represalias o multa.
7. El 30% indico que pide ayuda a demás departamentos en cuanto a contratos o pagos y el 70% indico que no pide ayuda en lo absoluto por miedo.
8. 75% índico que no cuenta con lo necesario o los equipos están obsoletos para dicha función y el 25% indicó que si cuenta.
9. El 90% de los trabajadores sugirió un cambio en los procedimientos o mejorarlos y hacer conocer a todo el personal además el 10% coincidió en mejorar la comunicación.

Imágenes de procesos del centro comercial Condado Shopping



Reubicación de locales



Islas cerradas



Locales en remodelación



Ingreso de locales al centro comercial



Permisos de publicidad externa



Publicidad interna



Falencias en centro comercial



Fachada interna del centro comercial