

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGA INDUSTRIAL

IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN BASADOS
EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA LIDEX

GRACE ALEJANDRA MORENO RAMOS

DIRECTORA: PSCL. VERÓNICA GARCÍA

QUITO, 2011

DEDICATORIA

*A mi Padre
quién con su amor
y dedicación me ha
sabido guiar siempre,
A mi Madre que desde
el cielo seguirá
iluminando mí camino.*

AGRADECIMIENTO

A mi familia quienes con su apoyo incondicional, motivaron la culminación de este proyecto; y, en especial a la Señora Pscl. Verónica García, quién confió en mi capacidad para culminar con mi disertación de grado. A todos ellos mi más sincero agradecimiento

Grace Alejandra Moreno Ramos

ÍNDICE

	Pág. No.
CAPÍTULO I: DATOS DE LA ORGANIZACIÓN	
1.1. Antecedentes para la creación de Lidex.....	1
1.2. Historia de Lidex.....	2
1.2.1. Listado de Productos de la empresa Lidex.....	4
1.3. Estatutos.....	6
1.4. Organigrama.....	8
1.5. Diagnóstico.....	9
1.6. Árbol de Problemas.....	10
1.7. Justificación.....	10
1.8. Antecedentes.....	11
1.9. Objetivos.....	13
1.9.1 Objetivo General.....	13
1.9.2 Objetivo Específico.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Los Procesos.....	15
2.1.1. Tipos de Procesos.....	16
2.2. Importancia y Utilidad de los Procesos.....	17
2.3. Mapeo de Procesos.....	18
2.4. Representación de los Procesos.....	18
2.5. Gestión de Procesos.....	19
2.6. Elementos de un Proceso.....	20
2.7. Diagramas de Flujo.....	20
2.7.1. Símbolos para los Diagramas de Flujo.....	21
2.8. Tipos de Diagrama de Flujo.....	22
2.9. Los Indicadores de Gestión.....	23
2.10. Importancia de los Indicadores de Gestión.....	24
2.11. Tipos de Indicadores de Gestión.....	25
2.12. Características de los Indicadores de Gestión.....	25
2.13. Elementos de los Indicadores de Gestión.....	26
2.14. Preguntas para plantear un Indicador de Gestión.....	27
2.15. Identificación de Indicadores de Gestión.....	27
2.15.1. Matriz de Indicadores de Gestión.....	28
2.16. El Balanced Scorecard.....	28
Perspectivas del Balanced Scorecard.....	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Metodología.....	31
3.2. Actividades.....	31
3.2.1. Entrevista al Gerente.....	31
3.2.2. Entrevista al Directorio.....	31
3.2.3. Diagramación de la Cadena de Valor de la empresa Lidex.....	32

3.2.3.1. Cadena de Valor de los Proceso de Lidex.....	32
3.2.4. Diseño de la matriz de levantamiento de información....	32
3.2.5. Aplicación de la matriz de levantamiento de información	32
3.2.6. Diagramación de los macro-procesos de la empresa Lidex.....	33
3.2.7. Listado de procesos principales y secundarios del Departamento de recursos humanos de Lidex.....	33
3.2.7.1. Listado de procesos principales del departamento de Recursos humanos de Lidex.....	33
3.2.7.2. Listado de procesos secundarios del departamento de Recursos humanos de Lidex.....	34
3.2.8. Diagramación de Procesos principales y secundarios del Departamento de recursos humanos de Lidex.....	34
3.2.9. Aplicación de la matriz de identificación de Indicadores de Gestión.....	34
3.3. Objetivos del Proyecto.....	35
3.4. Resultados Obtenidos.....	35
3.5. Destinatarios.....	36
3.6. Cronograma del Proyecto.....	37
CAPÍTULO IV: MARCO DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Cuadro Marco Lógico.....	38
4.2. Sostenibilidad.....	40
4.3. Monitoreo.....	40
4.4. Evaluación.....	40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones.....	42
ANEXOS.....	44
BIBLIOGRAFÍA.....	74

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág. No.
ANEXO N. 1	
Matriz de Levantamiento de Información.....	45
ANEXO N. 2 MACRO-PROCESOS DE LA EMPRESA LIDEX	
Importaciones.....	46
Comercialización de Productos en el Establecimiento Comercial	47
Comercialización de Productos a través de un Asesor Comercial	48
ANEXO N. 3 PROCESOS PRINCIPALES Y SECUNDARIOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA LIDEX	
Proceso de Reclutamiento y Selección.....	49
Proceso de Inducción.....	50
Proceso de Nómina.....	51
Proceso de Capacitación.....	52
Proceso de Contratación.....	53
Proceso de Concesión de Permisos.....	54
Proceso de Concesión de Vacaciones.....	55
Proceso de Control Biométrico.....	56
Proceso de Legalización de actas de finiquito y Salida de personal	57
Proceso de Pago de Horas Extras	58
Proceso de Pago de IESS.....	59
ANEXO N. 4 MATRICES DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS MACRO-PROCESOS Y PROCESOS PRINCIPALES Y SECUNDARIOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA LIDEX	
Matriz del Macro-Proceso de Importaciones.....	60
Matriz del Macro-Proceso de Comercialización de Productos en el Establecimiento Comercial.....	61
Matriz del Macro-Proceso de Comercialización de Productos a través de un Asesor Comercial.....	62
Matriz del Proceso de Reclutamiento y Selección.....	63
Matriz del Proceso de Inducción.....	64
Matriz del Proceso de Nómina.....	65
Matriz del Proceso de Capacitación.....	66
Matriz del Proceso de Contratación.....	67
Matriz del Proceso de Concesión de Permisos.....	68
Matriz del Proceso de Concesión de Vacaciones.....	69
Matriz del Proceso de Control Biométrico.....	70
Matriz del Proceso de Legalización de actas de finiquito y salida de Personal.....	71
Matriz del Proceso de Pago de Horas Extras.....	72
Matriz del Proceso de Pago de IESS.....	73