



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

“Implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en la Gerencia Jurídica de CNEL EP – Manta” (Propuesta Metodológica)

AUTORA:

CHÁVEZ MIELES ERIKA LISBETH

MANTA- ECUADOR

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, por ser mi motivación, mi gran orgullo y siempre serán mi mayor inspiración para lograr mis objetivos.

A mis demás familiares, por inculcar en mí el ejemplo de dedicación y valentía que a pesar de la distancia o cercanía siempre han estado presente en mi vida demostrándome todo su apoyo incondicional.

Finalmente, se la dedicó a mis amigos, y demás compañeros que con el paso del trayecto universitario fueron parte fundamental de este logro, por su ayuda infinita esto no hubiera sido posible.

A cada persona que siempre estuvo presente, dedico este logro profesional, lo cual es una felicidad inminente que me ayudará en mi camino hacia la vida laboral.

Chávez Mieles Erika Lisbeth

AGRADECIMIENTO

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece. (Filipenses 4:13 RV). Gracias a Dios por sus maravillas y fortaleza en cada momento, quien en cada batalla está conmigo para conseguir la victoria, quien no me deja sola y es mi guía en cada instante. Este 2023 ha traído muchas adversidades a mi vida, pero, ¿quiénes somos para no tener calamidades?, superamos cada proceso porque es el vaivén de nuestra existencia, estará siempre, por el cual debemos de no dejarnos decaer, debemos de levantarnos y luchar, luchar para vencer y no obstante hacernos más fuerte.

A mis padres, que todo apoyo fue fundamental en este proceso, quienes a pesar de las circunstancias siempre están a mi lado, mis hermanos que con su apoyo económico me motivaron a seguir adelante. La familia es fundamental en cada proceso, gracias por creer en mí, ser mi motivación para seguir adelante, gracias a ustedes aquí termino este proceso educativo. A esas personas que se marcharon antes de lo esperado, desde el cielo son mi fortaleza, un recuerdo permanente.

Quisiera concluir este agradecimiento mencionando a mis formadores académicos y de vida, gracias a sus conocimientos, orientaciones y paciencia pude formar mi carácter y destrezas, a mis compañeros de clases que entre risas y estudios siempre estuvieron para darme la mano y apoyo incondicional. A la Corporación Nacional de Electricidad EP – Manta que nos abrió las puertas y brindo la oportunidad para desarrollar nuestro trabajo, a mi tutora de tesis, por sus correcciones y enseñanzas para hacer un buen trabajo, gracias futura colega. Mis amigos, gracias por darme fuerzas cuando las necesito, gracias por el gran afecto que tienen hacia mí, les agradezco por cada mensaje, consejo, cada palabra de aliento. Gracias a todos y todas, este triunfo es por y para ustedes, mi fe no se desvanece, gracias por creer en mí.

Chávez Miele Erika Lisbeth

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	14
OBJETIVOS	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	14
1.1.1 Delimitación del problema.....	17
1.1.2 Formulación del problema	17
1.2 JUSTIFICACIÓN	18
CAPITULO II.....	20
MARCO TEORICO	20
Manual	20
Clasificación de manual.....	20
Automatización.....	24
Planificación	24
CAPITULO III.....	26
MÉTODOLOGIA.....	26
Métodos	26

Técnica o instrumento.....	27
CAPITULO IV	28
METAS Y CALENDARIO DE ACTIVIDADES.....	28
4.1 RESULTADOS ESPERADOS.....	29
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
4.3 PROPUESTA METODOLOGICA	42
4.3.1 Tema.....	42
4.3.2 Problema	42
4.3.3 Objetivos	43
4.3.4 Justificación	44
4.3.5 Estado del Arte.....	45
4.3.6 Consideraciones metodológicas.....	46
Métodos	47
4.3.7 Técnicas	48
4.3.8 Instrumentos.....	48
4.3.9 Procedimiento	49
4.3.10 Diseño del Manual de Procesos	51
4.3.11 Modelo/ Flujograma.....	56
4.3.12 Resultados	57
CAPITULO V.....	58
CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60

ANEXOS	63
ANEXOS 1- Instrumento de Encuesta	63
ANEXOS 2- Instruemtno de Entrevista	65
ANEXOS	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. Diagrama de Gantt	29
Figura 4.2. Manual de procesos	30
Figura 4.3. Importancia de un manual de procesos	32
Figura 4.4. Registro de información	33
Figura 4.5. Calidad de información	35
Figura 4.6. Beneficios de la implementación de un manual de procesos	36
Figura 4.7. Participación de manual de procesos	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1. Metas y calendarios de actividades	28
Tabla 4.2. Manual de procesos	30
Tabla 4.3. Importancia de un manual de procesos.....	31
Tabla 4.4. Registro de información	33
Tabla 4.5. Calidad de información	34
Tabla 4.6. Beneficios de la implementación de un manual de procesos	36
Tabla 4.7. Participación de manual de procesos	38
Tabla 4.8. Análisis de la entrevista	39

TEMA:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA
AUTOMATIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE REGISTRO DE
INFORMACIÓN EN LA GERENCIA JURÍDICA DE CNEL EP - MANTA”**

RESUMEN

El manual de procesos se describe como un enfoque sistemático y periódico para evaluar cualitativamente el nivel de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades asignadas en sus cargos. Esto se logra mediante el uso de una serie de herramientas e instrumentos específicos. Es por ello que en la actualidad las empresas reflejan la necesidad de aplicar sistemas de gestión por competencias dada las tendencias actuales que buscan que las personas desarrollen sus conocimientos y habilidades potencializándose todas sus capacidades dentro del ámbito en que se laboran. La presente investigación tuvo como objetivo implementar un manual que agilite la secuencia de los procesos para la automatización y planificación de registro en la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) - Manta. Para alcanzar lo propuesto se realizó una investigación exploratoria y descriptiva, con enfoque cuantitativo, presentando un estudio cuasi experimental y correlacional; aplicando instrumentos para la recolección de datos, entrevista, encuestas y observación de campo en la empresa, obteniendo como resultados el conocer las necesidades que sean fuente de corrección en el lugar, para así llegar a la conclusión de desarrollar una propuesta metodológica y tecnológica para la automatización de procesos clave en la Gerencia Jurídica de CNEL EP, con el fin de mejorar la gestión de la información, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la productividad de la institución.

Palabras Claves: desempeño del personal; gestión de procesos; procesos administrativos; registro de información

ABSTRACT

The process manual is defined as a systematic and periodic process of qualitative estimation of the degree of efficiency with which people carry out the activities committed and responsibilities of the positions they carry out through a series of instruments. That is why companies currently reflect the need to apply competency-based management systems given current trends that seek people to develop their knowledge and skills, empowering all their capabilities within the field in which they work. The objective of this investigation was to implement a manual that streamlines the sequence of processes for registration automation and planning in the Legal Department of the National Electricity Corporation (CNEL EP) - Manta. To achieve what was proposed, an exploratory and descriptive investigation was carried out, with a quantitative approach, presenting a quasi-experimental and correlational study; applying instruments for data collection, interviews, surveys and field observation in the company, obtaining as results knowing the needs that are a source of correction in the place, in order to reach the conclusion of developing a methodological and technological proposal for the automation of key processes in the Legal Department of CNEL EP, in order to improve information management, reduce response times and increase the productivity of the institution.

Keywords: staff performance; process management; administrative processes; information record

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se realizó con el objetivo de implementar un manual que agilite la secuencia de los procesos para la automatización y planificación de registro en la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) - Manta, ya que estos son componentes muy importantes en el funcionamiento de cualquier empresa y en el servicio que brindan a la colectividad. La gestión administrativa se refiere a un conjunto de actividades y procesos coordinados que se llevan a cabo en una empresa con el propósito de aprovechar de manera eficiente los recursos disponibles. El objetivo final es lograr los objetivos empresariales y obtener los resultados más favorables.

Guanoluisa (2019) acota sobre esto:

Un manual de procesos adecuado resulta en un desempeño laboral eficiente, eficaz y efectivo para la empresa. Esto permite que los empleados se desenvuelvan de manera óptima en cada una de las áreas de la organización, demostrando aptitudes y actitudes positivas que se reflejan en cada tarea que realizan. (p.1).

El otro aspecto a tratar en este estudio son los procesos de automatización y planificación de registro en la Gerencia Jurídica, las cuales también son conocidas como estrategias de administración, la gestión administrativa implica la implementación de acciones estructuradas y meticulosamente planificadas con el propósito de alcanzar objetivos específicos relacionados con el ámbito del marketing. Estos objetivos pueden incluir dar a conocer un producto nuevo, aumentar las ventas o lograr una mayor cuota de mercado. Estas acciones están diseñadas para obtener resultados concretos y se ejecutan de manera estratégica y coordinada.

Las estrategias automatización y planificación según indica López (2018), son herramientas que “permiten contribuir al desarrollo de la empresa, enfocada en inducir al cliente para ejecutar la obtención del bien o el servicio de tal manera que estas logren

apoyar en el incremento de las ventas”. (p.12). Este estudio está compuesto varios títulos, cada uno con los siguientes contenidos:

En los primeros puntos se desarrolló la parte introductoria, planteamientos, justificación y objetivos, en conjunto con el marco teórico, en donde se expresó en forma lógica la sistematización teórica de los aspectos esenciales y contenidos que abordaron a las dos variables del estudio, esto tuvo un carácter integrador de los antecedentes investigativos, las bases conceptuales y teóricas, mostrando la posición crítica de la autora del trabajo.

Posteriormente se realizó la Metodología, en la cual se identificó el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de información, los métodos de la investigación y puntos a delimitar en el trabajo realizado. Luego se presentó el Análisis de Datos y Resultados en donde se presentaron los resultados en base a un tratamiento estadístico de los datos recogidos. A continuación, la propuesta para mejorar la automatización y planificación de registro de información en la Gerencia Jurídica como medida de solución a la problemática identificada y finalmente las conclusiones.

CAPÍTULO I

OBJETIVOS

Objetivo general

Implementar un manual que agilice la secuencia de los procesos para la automatización y planificación de registro en la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) - Manta.

Objetivos específicos

- Analizar los registros de datos para la elaboración de un manual de procesos en la automatización y planificación de registro de información en la Gerencia Jurídica CNEL EP - Manta.
- Determinar qué modelos, herramientas, procesos o sistemas se utilizan para la automatización y planificación de los registros de información en la Gerencia Jurídica CNEL EP - Manta.
- Elaborar una propuesta para mejorar la automatización y planificación de registro de información en la Gerencia Jurídica CNEL EP - Manta.

1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Un sistema de información automatizado consiste en una combinación de software, hardware, telecomunicaciones, personal y procedimientos específicamente diseñados para recopilar, procesar y almacenar datos con el propósito de convertirlos en información tanto de entrada como de salida. En este contexto, se han llevado a cabo estudios sobre el sistema actual de procesos de flujo de información en el departamento de Gerencia Jurídica de la empresa CNEL EP - Manta, evidencia la problemática en la automatización de los flujos de información, lo cual provoca una desorganización,

incluyendo un limitado acceso a información y por lo consiguiente provoca inconvenientes en el sistema de flujos causando así un retraso a la hora de tomar decisiones y reduciendo así la productividad no sólo del área, sino también de la institución.

Al ser una institución grande con muchas más sucursales a través de todo el país está contará con un amplio volumen de consumidores, por lo consiguiente todos los días habrá grandes cantidades de información que registrar, y de este modo con la implementación de un manual de procesos para la automatización y planificación de los registros de información, este aportara a que se cumplan a cabalidad todas sus funciones, estableciendo lineamientos para que los procesos de planificación de registros de información que se encuentren en el momento oportuno y en el sitio justo.

Para entender los principios teóricos de esta propuesta metodológica, se exploran las teorías de diversos autores, tales como:

Según la definición de Vergara (2017), un manual de procedimientos es un documento que detalla las actividades que deben llevarse a cabo para realizar las funciones de una unidad administrativa o de varias unidades. (p. 200). El manual también abarca los puestos o unidades administrativas involucradas, detallan su responsabilidad y participación.

Por otra parte, González (2019), dice que la automatización de procesos “es el objetivo fundamental para el mejoramiento continuo y optimización de recursos” (p. 32). Coadyuvando a las áreas de negocio y soporte con herramientas gerenciales de administración (movimientos de nómina, compensación, servicios al personal y capacitación) y control (evaluación de desempeño y adiestramiento) del recurso humano.

De acuerdo con Yépez (2019), los registros o bases de datos son herramientas que brindan información sobre una actuación específica en toda la población. (p.32). Ofreciendo una estimación de las tendencias recientes y los riesgos de futuro a escala nacional.

Debido a la importancia social que conlleva, este tema ha sido abordado en diversos estudios, los cuales incluyen:

En el caso de Colombia, Sánchez (2020), identifican “que no se plantean de manera correcta el desarrollo de procesos y procedimientos tanto públicos como privados” (p. 43). No obstante, no dispone de un manual de procesos y procedimientos que reúna de manera sistemática y comprensible todos los procesos y procedimientos identificados. Esto dificulta la unificación de criterios en cuanto al contenido y la estandarización de las funciones de dirección, coordinación y evaluación administrativa.

Posteriormente, Cuenca (Ecuador), mencionado por Pacheco (2018), señala que la falta de manuales escritos provoca una ausencia de elementos de medición y evaluación para las actividades. Esto puede conducir a ineficiencias en las funciones laborales y a problemas al no aplicar los controles adecuados. En este sentido, el manual de procedimientos desempeñará un papel crucial al evitar discordias entre los empleados y asegurar que cada proceso se lleve a cabo de manera ordenada y óptima.

En Manta una investigación realizada por Rivera (2019), “define que algunas empresas tiene problema al momento de realizar los procesos, en algunos casos se ha visto en la necesidad de evaluar las consecuencia de la falta de procesos detallamente” (p.100). Por la cual se ve en la obligacion de optimizar los procesos plasmados, y buscar nuevas estrategias como el uso de un manual de procesos para el mejoramiento.

Desde este análisis se determinó la demostracion externa del problema, las siguientes:

- Retraso en los procesos
- No se gestiona al tiempo los procesos
- Poco control específico, regularizando y estandarizado de los procesos
- No ayudan a estandarizar los criterios en la creación de las actividades.
- Escasos datos en los registros de información.

Para este estudio, se considerará como población al departamento jurídico, donde se ha identificado una carencia en la automatización y planificación del registro de información de CNEL EP- Manta durante el periodo 2022. Se llevó a cabo un diagnóstico inicial que reveló los siguientes problemas:

- Limitado acceso a la información
- Carencia en el flujo de la información
- Pérdida de información
- Retraso cuando se debe tomar decisiones
- Disminuye la productividad

1.1.1 Delimitación del problema

Ausencia del Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información de la Gerencia Jurídica de Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).

1.1.2 Formulación del problema

¿La incorporación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información del departamento Jurídico de CNEL EP - Manta agilizará los registros de información?

De lo ya mencionado se generan las siguientes tareas científicas que en adelante constituyen los objetivos específicos de esta propuesta metodológica.

- ¿Cuáles serán los registros de datos para la elaboración del manual de procesos para la automatización y planificación de registro de información en la Gerencia Jurídica de CNEL EP- Manta?
- ¿Cuáles son los modelos, herramientas, procesos o sistemas que se utilizan para la automatización y planificación de los registros de información en la Gerencia Jurídica de CNEL EP- Manta?
- ¿Elaborar una propuesta para mejorar la automatización y planificación de registro de información en la Gerencia Jurídica de CNEL EP- Manta?

1.2 JUSTIFICACIÓN

A través del Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información habrá mejoras en los controles del flujo de información y toma de decisiones en el departamento Jurídico de CNEL EP - Manta, debido a que el registro de información resulta importante para el óptimo funcionamiento de la compañía que da servicio directo a clientes.

Comúnmente los problemas de registro de información surgen cuando no existe un instructivo para seguir y no cuentan con una persona designada para realizar dicha labor, por lo tanto, es de suma importancia seguir una estrategia diseñada para lograr los resultados previstos.

Es de suma importancia coordinar lo mencionado anteriormente y para eso se debe desarrollar controles para poder evaluar y medir los resultados que se obtengan y en el caso de no lograrlo tomar medidas correspondientes para de esta manera alcanzar la automatización y planificación de los registros de información.

El manual permitirá establecer los parámetros para una adecuada labor dentro del departamento Jurídico de CNEL EP - Manta, puesto que a pesar de que cuentan con mucha experiencia y gran juicio profesional, es de gran importancia contar con un

manual que servirá como herramienta la cual podrá guiar al personal y también permitirá mejorar sus funciones laborales. Mediante este manual se podrá contribuir una gran mejora a la eficiencia y la organización de los recursos como lo es el registro de la información.

Este trabajo tiene una utilidad metodológica, para mejorar los procesos de acuerdo con los métodos a promover, para así que el uso del manual de procesos se elabore de manera correcta y efectiva.

El impacto social de este proyecto radica en la importancia de adquirir conocimientos sobre un manual de procesos que tiene como propósito la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en la Gerencia Jurídica.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Manual

Se considera un manual de procedimiento aquello que mejora la organización de las empresas donde se registra información para mantener el flujo correcto de los procesos y asegurando la eficacia de los resultados. Por otra parte, es necesario establecer e indicar los procesos a seguir para mantener una buena organización con la utilización de herramientas estándares cuidando la seguridad de los clientes.

De acuerdo con Benítez (2018), menciona que “con el paso del tiempo se han ido modificando los manuales de proceso los cuales han mejorado en la accesibilidad, funcionalidad y comprensión al momento de almacenar un archivo con el fin de describir y ejecutar los procesos” (p .83). Cabe mencionar que el manual de procedimiento debe de estar escrito en una forma sencilla y entendible para los trabajadores así mismo con sus respectivas políticas.

Por otra parte, se considera que los datos son fundamentales para la utilización de información dentro de una empresa. De acuerdo con Mielles (2020), “indica que se busca diseñar una alternativa proporcional la cual permita la eficiencia y el diseño de la mejora de información registrada de datos dentro de una institución” (p.43). De tal forma se permita la reducción de la tareas o actividades ejecutada por medio de la integración de los datos y el servidor.

Clasificación de manual

Según Molina (2015), define a los tipos de manual de la siguiente manera:

- 1) **Por su naturaleza**

- **Micro administrativos:** se refieren a los manuales que se aplican a una única organización, ya sea de manera general o centrándose en áreas específicas de la misma.
- **Macro administrativos:** Estos documentos son aquellos que contienen información de múltiples organizaciones.
- **Meso administrativos:** se refieren a agrupaciones que engloban a una o varias organizaciones dentro de un sector de actividad o rama específica.

2) Por su contenido

- **De organización:** Estos manuales proporcionan información exhaustiva sobre los antecedentes, legislación aplicable, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones de la organización. Cuando se trata de un manual específico de un área determinada, también incluyen la descripción de los puestos correspondientes. Opcionalmente, pueden incluir el directorio de la organización.
- **De procedimientos:** Estos documentos técnicos son una recopilación de información que describe la secuencia y orden cronológico de operaciones interconectadas entre sí, que forman una unidad para llevar a cabo una función, actividad o tarea específica en una organización.
- **Manuales de gestión de la calidad:** Los manuales de gestión de la calidad son documentos que ofrecen un detalle exhaustivo y un registro de los diferentes elementos que componen el sistema de gestión de la calidad. Estos manuales contienen información relevante acerca del alcance del sistema, las exclusiones, las directrices de calidad como los objetivos y políticas de calidad, la responsabilidad y autoridad del sistema, los mapas de procesos, los sistemas de gestión de calidad, las responsabilidades de la alta dirección,

la gestión de recursos, la ejecución del servicio o producto, la medición, el análisis y la mejora, así como las referencias normativas aplicables.

- **Manuales de historia de la organización:** Estos documentos narran la trayectoria histórica de la organización, abarcando aspectos como su origen, desarrollo, logros, evolución, situación actual y estructura.
- **De políticas:** Estos manuales, también conocidos como manuales de normas, contienen directrices fundamentales que actúan como referencia para llevar a cabo acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias dentro de una organización.
- **Manual de puestos:** también llamado manual individual o instructivo de trabajo, establece de manera precisa la identificación, las relaciones, las funciones y las responsabilidades asignadas a los distintos puestos dentro de una organización.
- **De técnicas:** Este documento ofrece una explicación exhaustiva de los principios y criterios fundamentales requeridos para utilizar las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
- **De ventas:** El manual de ventas es un conjunto de información especializada diseñada para respaldar la función de ventas. Este manual puede contener la definición de estrategias de comercialización, descripción detallada de productos o servicios, métodos de negociación, políticas operativas, estructura de la fuerza de ventas, análisis de la competencia y criterios para evaluar el rendimiento.
- **De producción:** El manual de producción es un recurso que proporciona orientación y coordinación para gestionar los procesos de producción en todas sus etapas. Este recurso se considera de gran importancia para

estandarizar criterios y establecer una estructura organizada en las actividades realizadas en las áreas de fabricación. Su objetivo es promover la coherencia y la sistematización en las prácticas de trabajo dentro de estas áreas específicas.

- De finanzas: Los manuales de finanzas son escritos que respaldan la administración y asignación de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, especialmente en las áreas responsables de su adquisición, utilización, custodia y supervisión.
- De personal: Los manuales de relaciones industriales, también conocidos como manuales de reglas del empleado o manuales de empleo, abarcan información esencial sobre las condiciones laborales, la organización y el control del personal, la capacitación y el crecimiento profesional, la normativa, las prestaciones, así como la higiene y la seguridad en el entorno laboral.
- De operación: Estos manuales se emplean con el propósito de brindar orientación en el uso de equipos y respaldar funciones altamente especializadas o que requieren un conocimiento muy específico para su desarrollo.

3) Por su ámbito

- Generales: Los documentos que contienen información general de una organización describen aspectos como la naturaleza de la organización, el sector y la industria en la que opera, su estructura, forma de funcionamiento, ámbito de operación y el tipo de personal que emplea.

- Específicos: Este texto ofrece una descripción detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y del sistema de gestión de calidad, los cuales gozan de un amplio uso en diversas organizaciones.

Automatización

La automatización se define como la disciplina que se basa en el uso de sistemas electromagnéticos en la cual se busca desarrollar y abarcar sistemas digitales como la supervisión, gestión de datos, instrumentación, entre otros. Se menciona que esta misma busca implementar nuevos sistemas operativos que se enfoquen en el desenvolvimiento de nuevos procesos.

Cabe mencionar que la automatización es usada en distintas áreas, donde se enfoca en los elementos y las características que puedan ser implementadas en el ámbito laboral, teniendo impacto en el área industrial, informática, programables, entre otros. Tomando en cuenta que esta misma consiste en la utilización de nuevas tecnologías que harán uso del software para la toma de decisiones.

Planificación

Según Gallardo (2019), “la planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización” (p.8). Mediante esto, se busca llevar a cabo la planificación, organización, aseguramiento y coordinación de recursos humanos y no humanos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos.

El entorno actual de las organizaciones se basa en la planificación como una acción esencial, en la cual permite organizar, establecer lineamientos para el cumplimiento de metas establecidas en un tiempo determinado.

Por lo tanto, la planificación ocupa el primer lugar en la jerarquía administrativa porque sirve como base para todas las demás actividades. El establecimiento de objetivos y el diseño de alguna guía necesaria para lograr parámetros que son los primeros pasos en la planificación.

CAPITULO III

MÉTODOLOGIA

Universo, Población, Muestra, Métodos e Instrumentos.

Universo:

Empresa Pública CNEL EP - Manta

Población:

Departamento de Gerencia Jurídica de la Empresa Pública CNEL EP - Manta.

Muestra:

Calculando el nivel de población la muestra queda delimitada a 5 personas, que están involucradas en la Gerencia Jurídica de CNEL EP - Manta.

Métodos

Análisis-Síntesis: Este enfoque se refiere a dos procesos mentales o actividades complementarias utilizadas para el estudio de problemas o realidades complejas en el trabajo. El análisis implica descomponer estos problemas o realidades en partes para comprender los elementos fundamentales y las relaciones entre ellos. Por otro lado, la síntesis se refiere a la combinación de estas partes o elementos para formar un todo, ya sea mediante su unión, fusión u organización de diversas maneras. En resumen, el análisis es un proceso intelectual que descompone las partes de un todo, mientras que la síntesis reúne las partes para formar un todo coherente (Hernández Sampieri, et al, 2010).

Análisis documental-bibliográfico: Servirá como soporte al desarrollo del propósito de la investigación al establecer los límites investigadores del estudio, propiciando la elaboración de un marco conceptual al permitir la articulación de indicadores que se basan en conceptos y aportan el desarrollo de la discusión del estudio.

Método Inductivo-Deductivo: El método inductivo implica explicar la realidad basándose en la observación, ya que sigue un proceso que va de lo particular a lo general. En este método, el investigador parte de la observación de casos específicos y llega a conclusiones que se aplican a la realidad en general. El método deductivo implica explicar la realidad basándose en la lógica, ya que sigue un proceso que va de lo general o abstracto a lo particular. En este método, el investigador parte de premisas generales y utiliza la lógica para llegar a conclusiones específicas y aplicables a situaciones concretas., por lo tanto, el investigador que use este método partirá de una idea o premisa que considera apropiada y, a partir de ella, usa la lógica para alcanzar conclusiones (Hernández Sampieri, et al, 2010).

Técnica o instrumento

Para todo proceso de investigación se utiliza varias técnicas que va a permitir obtener información que requiere para el desarrollo de este.

Según Santillán (2020), señala que "consiste en un medio utilizado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección" (p.307). Se comprende utilizar diferentes instrumentos entre los cuales se citará:

- **La observación directa:** Es de las primeras técnicas que se toman en consideración para poder evidenciar la problemática que existe dentro de la Gerencia Jurídica de CNEL EP - Manta.
- **Encuestas:** Este instrumento es utilizado para la recopilación de datos de la población, generalmente con el objetivo de generalizar los resultados esperados, que va dirigido a sus empleados de dicho departamento.
- **Entrevista:** Es otro instrumento para la anotar las respuestas dadas por la directora principal de la Gerencia Jurídica de CNEL EP – Manta.

CAPITULO IV

METAS Y CALENDARIO DE ACTIVIDADES

A continuación, en la tabla 4.1 se muestran las actividades, recursos y la duración desde el principio hasta el final de la propuesta metodológica.

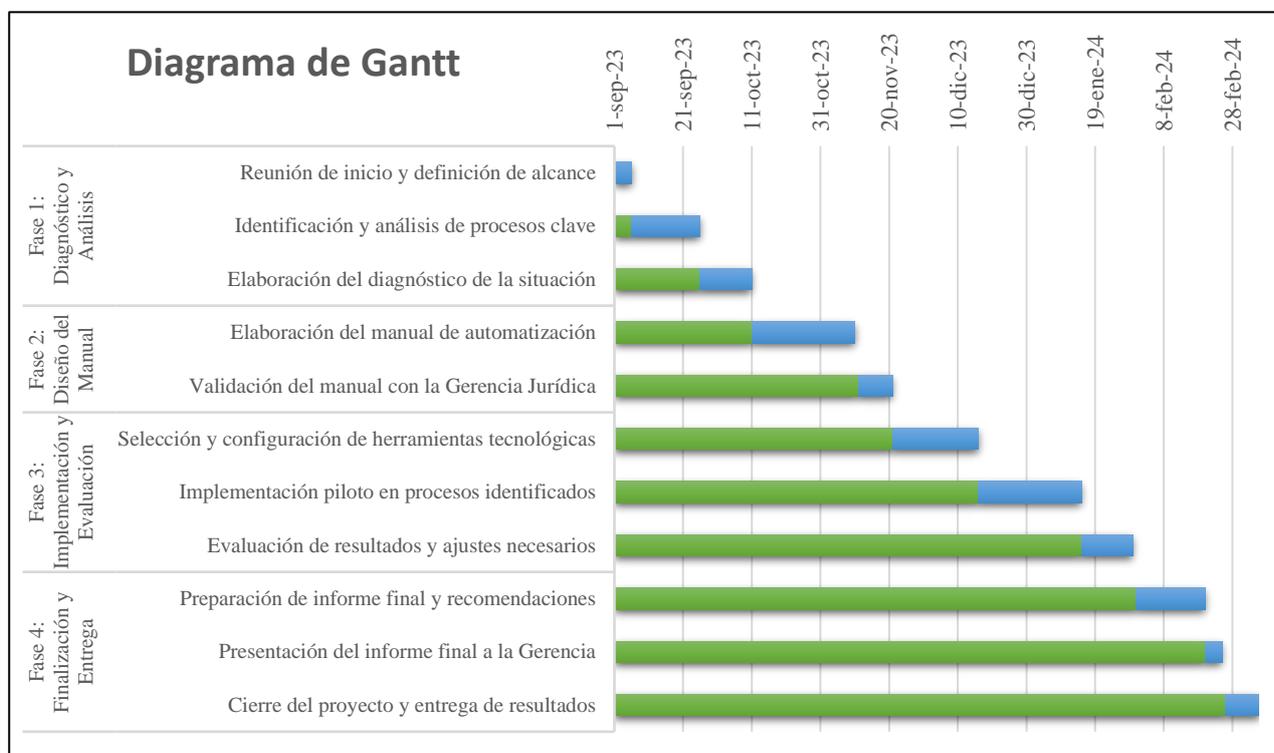
Tabla 4.1. Metas y calendarios de actividades

Fase	Actividad	Recursos	Inicio	Días	Fin
Fase 1: Diagnóstico y Análisis	Reunión de inicio y definición de alcance	Equipo de proyecto, expertos	01 septiembre 2023	5	05 septiembre 2023
	Identificación y análisis de procesos clave	Equipo de proyecto, personal	06 septiembre 2023	20	25 septiembre 2023
	Elaboración del diagnóstico de la situación	Equipo de proyecto, analistas	26 septiembre 2023	15	10 octubre 2023
Fase 2: Diseño del Manual	Elaboración del manual de automatización	Equipo de proyecto, expertos	11 octubre 2023	30	10 noviembre 2023
	Validación del manual con la Gerencia Jurídica	Equipo de proyecto, personal	11 noviembre 2023	10	20 noviembre 2023
Fase 3: Implementación y Evaluación	Selección y configuración de herramientas tecnológicas	Equipo de proyecto, expertos	21 noviembre 2023	25	15 diciembre 2023
	Implementación piloto en procesos identificados	Equipo de proyecto, personal	16 diciembre 2023	30	14 enero 2024
	Evaluación de resultados y ajustes necesarios	Equipo de proyecto, analistas	15 enero 2024	15	30 enero 2024
Fase 4: Finalización y Entrega	Preparación de informe final y recomendaciones	Equipo de proyecto, redactores técnicos	31 enero 2024	20	19 febrero 2024
	Presentación del informe final a la Gerencia	Equipo de proyecto, presentadores	20 febrero 2024	5	25 febrero 2024
	Cierre del proyecto y entrega de resultados	Equipo de proyecto, personal	26 febrero 2024	10	06 marzo 2024

Fuente: Chávez (2023).

En la figura 4.1 se muestra el diagrama de Gantt con las fechas de cada actividad realizada dentro del periodo establecido.

Figura 4.1. Diagrama de Gantt



Fuente: Chávez (2023).

4.1 RESULTADOS ESPERADOS

- Por medio de la implementación del manual se aumenta la productividad de los empleados del área de Gerencia Jurídica de CNEL EP - Manta
- Aumentar el rendimiento de los registros de información mediante el manual de procesos en la Gerencia Jurídica CNEL EP - Manta
- Dar a conocer procesos de automatización y planificación de registro de información mejores que los convencionales que la Gerencia Jurídica de CNEL EP - Manta.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabulación de cada pregunta de las encuestas realizadas a los miembros del Departamento de la Gerencia Jurídica, con respecto al manual de procesos.

La tabla 4.2 refleja las estadísticas sobre la pregunta acerca del manual de procesos.

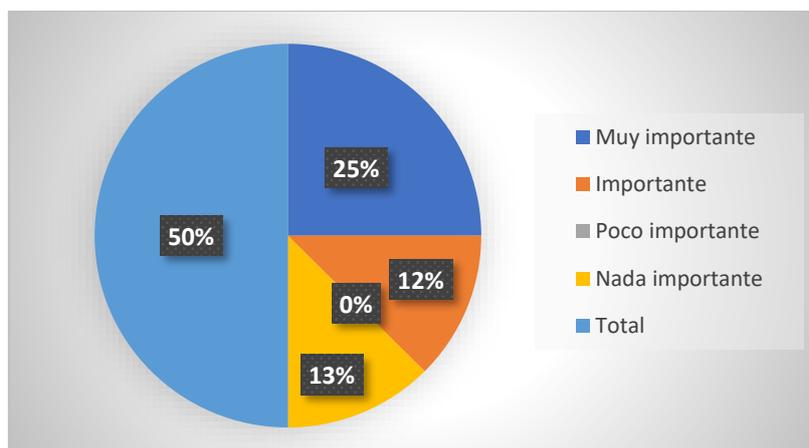
Tabla 4.2. Manual de procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	2	50
Importante	1	25
Poco importante	0	0
Nada importante	1	25
Total	4	100

Fuente: Chávez (2023).

La figura 4.2 muestra la distribución de los porcentajes de la pregunta sobre el manual de procesos mediante un gráfico tipo pastel.

Figura 4.2. Manual de procesos



Fuente: Chávez (2023).

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta realizada en el Departamento de Gerencia Jurídica de CNEL EP revelan que el 50% de los encuestados considera "Muy importante" contar

con un Manual de Procesos, mientras que el 25% lo califica como "Importante". Estos resultados indican que existe un reconocimiento generalizado de la relevancia de contar con un marco de referencia para guiar los procesos y procedimientos del departamento. Por otro lado, el 25% de los encuestados considera que es "Nada importante" contar con dicho manual en su empresa. Estos hallazgos sugieren la necesidad de crear conciencia sobre los beneficios y la importancia de un Manual de Procesos para el departamento.

En respuesta a estos resultados, se propone la implementación de un Manual de Procesos en el Departamento de Gerencia Jurídica de CNEL EP. Esta solución tiene como objetivo principal estandarizar los procedimientos y optimizar la gestión de la información, lo cual puede conducir a una mejora significativa en la eficiencia y calidad del trabajo jurídico. Se espera que la implementación del manual genere beneficios como la optimización de los tiempos de respuesta, la reducción de errores, la mejora en la coordinación entre los miembros del departamento y una mayor transparencia en los procesos legales. Además, el manual servirá como una herramienta de capacitación para los nuevos miembros del equipo, facilitando su incorporación y adaptación al departamento.

A continuación, en la tabla 4.3 se reflejan las estadísticas de la pregunta acerca de la importancia de un manual de procesos.

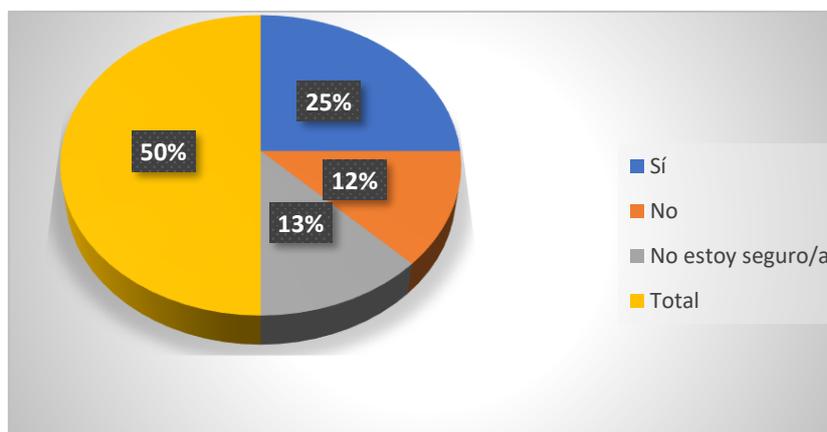
Tabla 4.3. Importancia de un manual de procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50
No	1	25
No estoy seguro/a	1	25
Total	4	100

Fuente: Chávez (2023).

La figura 4.3 muestra la distribución de los porcentajes de la pregunta acerca de la importancia de un manual de procesos realizada a los miembros del Departamento de la Gerencia Jurídica.

Figura 4.3. Importancia de un manual de procesos



Fuente: Chávez (2023).

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados revela que el 50% de los encuestados están a favor de la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en su empresa, respondiendo con un "Sí". Por otro lado, el 25% de los participantes manifestaron su oposición a esta implementación, respondiendo con un "No". Además, un 25% de los encuestados se mostró indeciso o inseguro con respecto a esta cuestión, respondiendo con "No estoy seguro/a".

Es importante destacar que aquellos que apoyan la implementación del manual ven beneficios potenciales en términos de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa. La estandarización de los procesos y la automatización de la planificación y registro de información pueden contribuir a una mayor organización, control y toma de decisiones más informadas. Sin embargo, es necesario abordar las preocupaciones y dudas de aquellos que se muestran en contra o indecisos. Esto puede lograrse mediante una comunicación clara y efectiva, donde se resalten los beneficios

concretos que esta implementación puede brindar en términos de optimización de procesos y mejora en la gestión de la información.

En la tabla 4.4 se reflejan las estadísticas de la pregunta sobre el registro de información realizada a los miembros del Departamento de la Gerencia Jurídica.

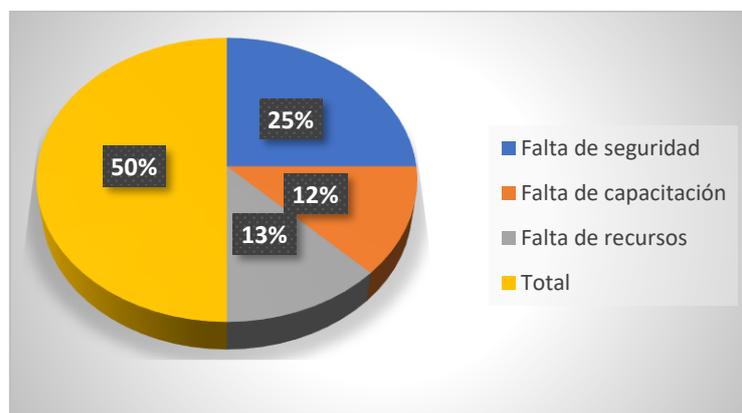
Tabla 4.4. Registro de información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de seguridad	2	50
Falta de capacitación	1	25
Falta de recursos	1	25
Total	4	100

Fuente: Chávez (2023).

En la figura 4.4 se puede observar la distribución porcentual de la pregunta sobre el registro de información realizada a los miembros del Departamento de la Gerencia Jurídica.

Figura 4.4. Registro de información



Fuente: Chávez (2023).

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados revela que el 50% de los encuestados identifica la "Falta de seguridad" como un desafío en su empresa, mientras que el 25% menciona la

"Falta de capacitación" y otro 25% destaca la "Falta de recursos". Estas respuestas reflejan áreas críticas que requieren atención en la organización.

La falta de seguridad laboral puede poner en riesgo la integridad de los empleados y la reputación de la empresa. Al abordar este problema de manera efectiva, se pueden lograr beneficios significativos, como un ambiente de trabajo más seguro, una mayor confianza entre los empleados y la reducción de accidentes. Por otro lado, la falta de capacitación y recursos puede limitar el potencial de crecimiento y éxito de la empresa. Al invertir en programas de capacitación y garantizar recursos adecuados, se pueden obtener beneficios como el desarrollo de habilidades y conocimientos, la mejora de la calidad de los productos o servicios, y la optimización de los procesos internos. En resumen, abordar la falta de seguridad, capacitación y recursos es esencial para garantizar el bienestar de los empleados y el crecimiento sostenible de la empresa.

La tabla 4.5 refleja las estadísticas de la pregunta sobre la calidad de información donde se analizarán los datos obtenidos para después realizar una interpretación de los mismos.

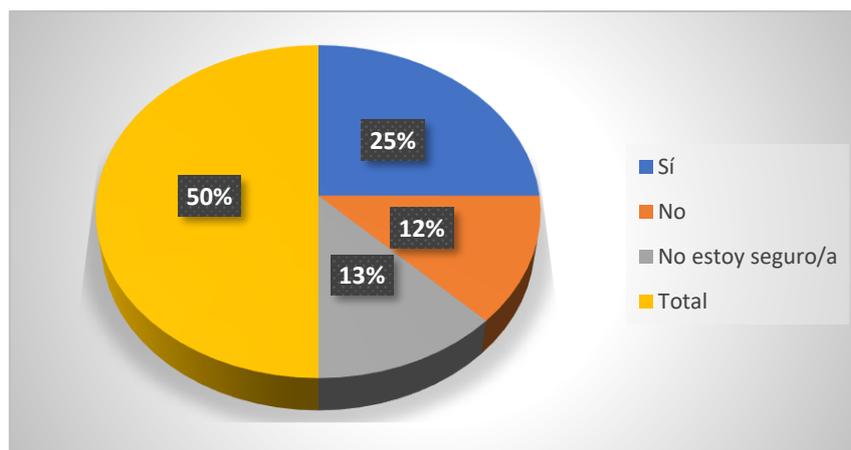
Tabla 4.5. Calidad de información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50
No	1	25
No estoy seguro/a	1	25
Total	4	100

Fuente: Chávez (2023).

A continuación, se muestra en la figura 4.5 los porcentajes obtenidos de la pregunta sobre la calidad de información.

Figura 4.5. Calidad de información



Fuente: Chávez (2023).

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados muestra que el 50% de las personas encuestadas considera que la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información tendría un impacto positivo en la calidad de la información registrada en su empresa. Este hallazgo resalta la importancia de contar con un enfoque estructurado y estandarizado para la gestión de la información, lo que podría conducir a una mayor precisión, integridad y confiabilidad de los datos. Al implementar este manual, se espera mejorar la calidad de la información, lo que a su vez puede aumentar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones basada en datos sólidos y fortalecer la confianza de los usuarios en los registros de la empresa. Por otro lado, el 25% de los encuestados expresó su escepticismo o falta de certeza sobre el impacto positivo del manual en la calidad de la información.

Este grupo plantea la necesidad de abordar sus preocupaciones y proporcionarles información adicional que resalte los beneficios concretos de contar con un manual de procesos. Al hacerlo, se podría mejorar la comprensión de estos individuos sobre cómo un enfoque estructurado y documentado puede ayudar a

minimizar errores, estandarizar prácticas y mejorar la trazabilidad de la información en la empresa. En resumen, la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información tiene el potencial de mejorar significativamente la calidad de la información en una empresa.

La tabla 4.6 refleja los resultados estadísticos de la pregunta sobre los beneficios de la implementación de un manual de procesos.

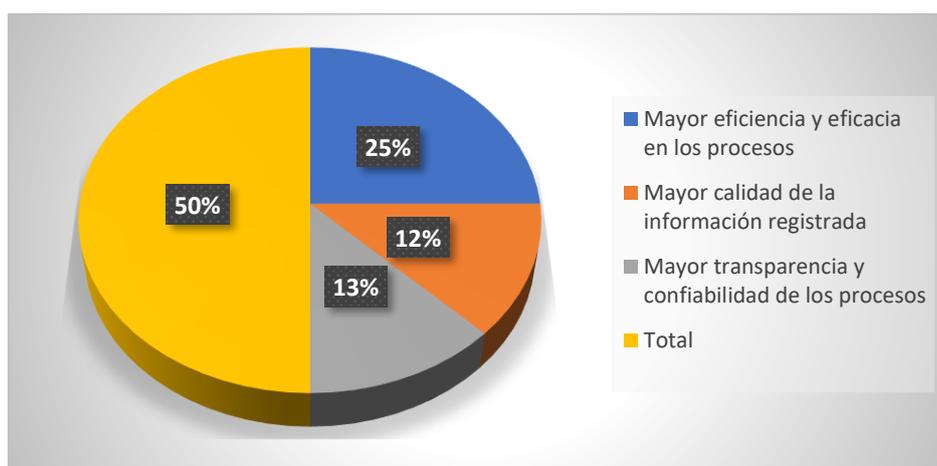
Tabla 4.6. Beneficios de la implementación de un manual de procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mayor eficiencia y eficacia en los procesos	2	50
Mayor calidad de la información registrada	1	25
Mayor transparencia y confiabilidad de los procesos	1	25
Total	4	100

Fuente: Chávez (2023)

En la figura 4.6 se puede observar los resultados porcentuales de la pregunta sobre los beneficios de la implementación de un manual de procesos.

Figura 4.6. Beneficios de la implementación de un manual de procesos



Fuente: Chávez (2023).

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados revela que el 50% de los encuestados considera que la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información brindaría el beneficio de lograr una mayor eficiencia y eficacia en los procesos de su empresa. Esta respuesta destaca la importancia de contar con una guía clara y estandarizada que permita optimizar las operaciones, reducir tiempos y recursos, y mejorar la productividad en general. Al tener un manual que define y documenta los procesos, se proporciona un marco de trabajo claro para los empleados, lo que facilita su desempeño y colaboración en las tareas diarias. Además, al estandarizar los procesos, se reducen los errores y las variaciones, lo que a su vez contribuye a una mayor eficiencia en la ejecución de las actividades.

Por otro lado, el 25% de los encuestados destaca que la implementación del manual generaría una mayor calidad en la información registrada. Esto implica que, al tener un enfoque estructurado y documentado, se pueden establecer procesos rigurosos de control y verificación de datos, lo que a su vez garantiza la precisión, integridad y confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones estratégicas y operativas. Al contar con información confiable y precisa, se fortalece la toma de decisiones basada en datos sólidos, lo que puede conducir a mejores resultados y una ventaja competitiva en el mercado. Asimismo, una mayor calidad en la información registrada mejora la transparencia y la confiabilidad de los procesos, lo que puede fortalecer la confianza de los stakeholders internos y externos en la empresa.

A continuación, en la tabla 4.7 se puede observar las estadísticas de la pregunta sobre participación de un manual de procesos, esta misma servirá para realizar un análisis previo donde se procederá a interpretar los resultados.

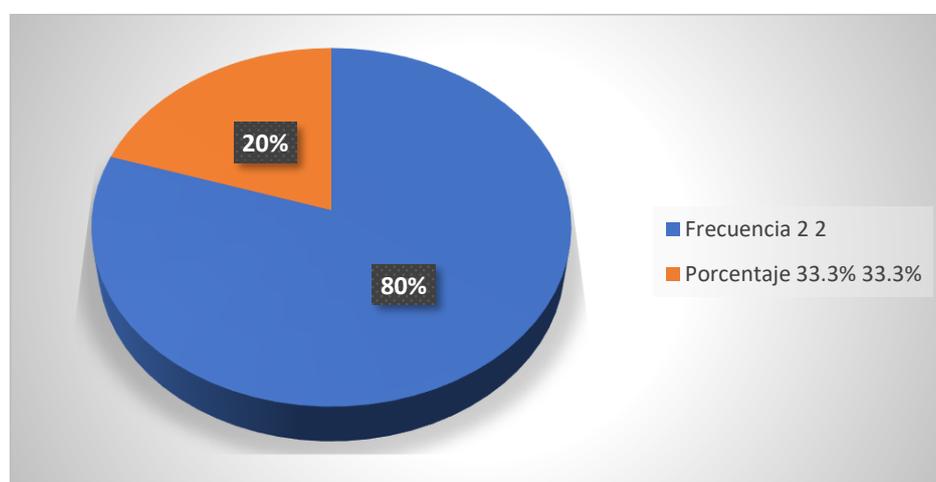
Tabla 4.7. Participación de manual de procesos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33.3
No	2	33.3
Total	4	100

Fuente: Chávez (2023).

En la figura 4.7 se muestran los resultados porcentuales de la pregunta sobre la participación de un manual de procesos mediante un gráfico tipo pastel.

Figura 4.7. Participación de manual de procesos



Fuente: Chávez (2023).

Análisis e interpretación

El análisis de los resultados revela que aproximadamente un tercio de los encuestados cuenta con experiencia previa en la elaboración de manuales de procesos o en la implementación de sistemas de automatización en sus empresas anteriores. Esta experiencia es un valioso activo, debido que las personas poseen conocimientos y habilidades adquiridas en la creación y aplicación de herramientas y procesos que mejoran la eficiencia y la eficacia de las operaciones empresariales. Su participación en la implementación de un nuevo manual de procesos puede ser fundamental para

asegurar el éxito del proyecto, aportando ideas, buenas prácticas y lecciones aprendidas que beneficien la empresa actual.

Por otro lado, otro tercio de los encuestados no tiene experiencia previa en la elaboración de manuales o sistemas de automatización. Sin embargo, esta falta de experiencia no debe verse como un obstáculo, sino como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje. La participación de este grupo puede enriquecer el proceso de implementación, al brindar una perspectiva fresca e innovadora. Además, al involucrar a estos individuos, se fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo, donde los conocimientos y habilidades de todos los miembros se combinan para alcanzar los objetivos propuestos con mayor eficacia.

Análisis de resultados de acuerdo a la entrevista, implementada con respecto al manual de procesos dentro del Departamento Jurídico CNEL EP

En la semana del 11 de junio del 2023, se realizó la entrevista a la directora del Departamento Jurídico la Abg. Diana Cruz Meneses, donde se le menciono algunas interrogantes pre-formuladas, se solicitó la descripción de cada pregunta planteada, en el ANEXO.2 encontrará el cuestionamiento que se realizó para el desarrollo de las preguntas dentro de dicho departamento. A continuación, en la tabla 4.8 se muestra un análisis sobre la información obtenida por la entrevista realizada a la directora del Departamento Jurídico.

Tabla 4.8. Análisis de la entrevista

Pregunta	Respuesta	Cita	Análisis
1. ¿Cuál es la importancia de contar con un manual de procesos para la automatización y	Es importante que dentro de esta área cuente con un manual de procesos para automatizar y programar el ingreso de información. El manual de procesos	Los procesos se pueden racionalizar y aumentar la producción, la mayoría de las empresas aprovecharían la oportunidad para hacerlo,	En el Departamento Jurídico CNEL está relacionado con la labor cotidiana del profesional por el cumplimiento de los

planificación de registro de información en su organización?	establece pautas y procedimientos claros para obtener, almacenar y procesar información dentro de nuestra empresa.	incluso a expensas de otros aspectos fuera del modelo de negocio específico y las áreas de operación de la organización para su productividad y desarrollo sostenible (Montaño, 2019, p.43).	compromisos, funciones, tareas, inherentes a su cargo o puesto de labor; a la forma en que se realiza y también a sus resultados. Es la forma o manifestación del trabajo, de la labor, de la actividad.
2. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta actualmente en el proceso de registro y almacenamiento de información en su organización?	Actualmente nos enfrentamos a diversos problemas en el proceso de registro y almacenamiento de información. Uno de los principales problemas es la falta de uniformidad en la adquisición de datos, lo que genera errores y falta de integridad de la información. Además, el almacenamiento de datos suele estar desorganizado, lo que dificulta su localización y recuperación cuando es necesario.	La introducción de enfoques novedosos para atribuir responsabilidades y autoridad entre los empleados con el propósito de dividir el trabajo dentro de los departamentos y también entre los diferentes servicios y unidades organizativas de la empresa, así como la implementación de conceptos innovadores para la estructuración, especialmente la integración de diversas actividades. (Toro, 2020, p.63)	Es el proceso de definir un rol a cubrir y el tipo de persona para llenarlo, desarrollando una estrategia en el Departamento Jurídico CNEL de atracción que arroje un buen número de solicitantes apropiadamente calificados para el rol, y la selección inicial de los solicitantes para proceder al proceso de selección.
3. ¿Cómo cree que la implementación de un manual de procesos puede ayudar a resolver estos problemas?	La implementación de un manual de procesos puede ayudar a resolver estos problemas de varias maneras. Primero, establece pautas claras y precisas sobre cómo se registra y almacena la información, lo que minimiza la posibilidad de errores y asegura la consistencia de los datos recopilados. Además, brindaría una orientación sobre las mejores prácticas para la organización y gestión de datos, lo que va a resultar una mayor eficiencia y recuperación de información cuando sea necesario.	Según OBS Business School (2021), un proceso de producción empresarial, también conocido como proceso de elaboración, se refiere a una serie de actividades y procedimientos realizados por una empresa para convertir determinados materiales o factores en bienes o servicios con el fin de mejorar la satisfacción de los consumidores. (Araico, 2019)	Para el Departamento Jurídico CNEL se aplica un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las competencias presentes y futuras previsibles de un puesto en forma concreta o específica.
4. ¿Qué objetivos espera	Al implementar este manual, se	Este recurso es altamente	Para el Departamento

<p>alcanzar con la implementación de este manual de procesos?</p>	<p>espera lograr varias metas. Primero, se mejorará la calidad y confiabilidad de la información registrada dentro de este departamento. Por ello, se podría decir que los datos que se proporcionan sean precisos, completos y consistentes que nos permitan tomar decisiones informadas y cumplir con nuestras obligaciones legales. Además, se optimiza la eficiencia de los procesos de registro y almacenamiento de información, y se reducir los errores y minimizar el tiempo dedicado a la búsqueda y recuperación de datos.</p>	<p>valioso para unificar criterios y establecer una estructura organizada en las actividades llevadas a cabo en las áreas de fabricación. Su propósito es fomentar la consistencia y la sistematización en las prácticas laborales dentro de estas áreas particulares. (Bantu, 2020)</p>	<p>Jurídico CNEL se espera que el rendimiento general del trabajo se define como "el valor agregado a la organización de los episodios de comportamiento discretos que realiza un individuo durante un intervalo estándar de tiempo.</p>
<p>5. ¿Cómo se asegurará de que los empleados comprendan y sigan el manual de procesos?</p>	<p>Dentro de aquello se implementarán varias estrategias para garantizar que los empleados entiendan y sigan el manual de procesos. Primero, proporcionaremos capacitación y educación adecuadas para todos los empleados involucrados en el proceso de registro y almacenamiento de información. Esto los familiarizará con los procedimientos establecidos y comprenderá la importancia de seguirlos. También se puede tener ciertas líneas abiertas de comunicación donde los empleados puedan hacer preguntas y recibir orientación adicional sobre el manual de procesos.</p>	<p>Según Granada (2014), "antes de saber exactamente qué es la mejora de procesos y cómo llevar su negocio al siguiente nivel, es importante definir el proceso. Cada organización tiene sus propios procesos. " (p. 19) Podemos definirlos como una serie de acciones y actividades realizadas por individuos o grupos, preferiblemente en el mismo orden, que implican el intercambio de información y datos.</p>	<p>En el Departamento Jurídico CNEL se procede en especificar las cualidades y requisitos necesarios para ocupar determinado puesto de trabajo; identificar características actuales y potenciales de personalidad, intereses y aspiraciones de los candidatos; y elegir a aquellos individuos que cumplan con los requisitos y cuenten con las características requeridas para desempeñarse en el puesto.</p>

Fuente: Chávez (2023).

4.3 PROPUESTA METODOLOGICA

4.3.1 Tema

Implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en la Gerencia Jurídica de CNEL EP - Manta

4.3.2 Problema

En la Gerencia Jurídica de CNEL EP, se ha evidenciado que la falta de automatización de procesos y la planificación de registros de información ha generado una desorganización y limitado acceso a información, lo que ha afectado la toma de decisiones y reducido la productividad de la institución. Para solucionar este problema, se ha decidido desarrollar un manual de automatización de procesos que establezca lineamientos para la planificación de registros de información, pero se requiere identificar cuáles son los procesos clave que deben automatizarse en primer lugar.

Para abordar esta problemática, se ha realizado un diagnóstico inicial en el que se han detectado los siguientes procesos como los más críticos:

- Registro y seguimiento de casos judiciales: Este proceso es clave para el departamento jurídico, ya que permite llevar un control de los casos que se están tramitando y la información asociada a cada uno de ellos, como plazos, documentos, resoluciones, entre otros.
- Administración de contratos: Este proceso es fundamental para la gestión del departamento jurídico, ya que permite controlar y hacer seguimiento a los contratos que se han suscrito con terceros, estableciendo plazos, obligaciones y compromisos para cada una de las partes.
- Gestión de la información legal: Este proceso es importante para el departamento jurídico, ya que permite almacenar, organizar y gestionar la

información legal de la empresa, como leyes, normativas y jurisprudencia, lo que facilita la labor de los abogados y evita posibles contingencias legales.

En base en lo anterior, se logra plantea el siguiente problema:

¿Cómo determinar el orden de prioridad para la automatización de los procesos clave identificados en el diagnóstico inicial de la Gerencia Jurídica de CNEL EP, de manera que se optimice la gestión de la información, se reduzcan los tiempos de respuesta y se mejore la productividad de la institución?

4.3.3 Objetivos

Objetivo general:

Desarrollar una propuesta metodológica y tecnológica para la automatización de procesos clave en la Gerencia Jurídica de CNEL EP, con el fin de mejorar la gestión de la información, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la productividad de la institución.

Objetivos específicos:

- Identificar los procesos clave para la automatización a través de un diagnóstico de la situación actual de la Gerencia Jurídica.
- Diseñar un manual de automatización que guíe la planificación de registros y optimización de procesos.
- Implementar la propuesta metodológica y tecnológica en los procesos seleccionados, para la automatización y gestión eficiente de información

4.3.4 Justificación

La automatización de procesos es una necesidad en las organizaciones modernas para mejorar su eficiencia y productividad. La Gerencia Jurídica de CNEL EP no es la excepción. Por lo tanto, la falta de automatización de sus procesos y la planificación de registros de información ha generado una desorganización y limitado acceso a información, lo que ha afectado la toma de decisiones y reducido la productividad de la institución.

Con el fin de solucionar esta problemática, se propone desarrollar un manual de automatización de procesos que establezca lineamientos claros para la planificación de registros de información y la optimización de los procesos identificados. El objetivo general de esta propuesta metodológica y tecnológica es mejorar la gestión de la información, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la productividad de la institución.

Para lograr este objetivo, es necesario identificar los procesos clave que deben ser automatizados en primer lugar, mediante un diagnóstico detallado de la situación actual de la Gerencia Jurídica. A partir de este diagnóstico, se diseñará un manual de automatización de procesos que establezca lineamientos claros para la planificación de registros de información y la optimización de los procesos identificados.

La idea a defender es que la automatización de procesos clave en la Gerencia Jurídica de CNEL EP es una solución efectiva para mejorar la gestión de la información, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la productividad de la institución. La importancia, actualidad y pertinencia de esta propuesta radica en la necesidad de adaptarse a las demandas del entorno y de optimizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales.

Para respaldar esta propuesta, se utilizará un marco metodológico que permita la identificación y priorización de los procesos clave a automatizar, así como la selección y configuración de herramientas y tecnologías adecuadas que permitan la automatización y gestión eficiente de la información. Además, se respaldará la propuesta con un marco conceptual que permita una comprensión más profunda de los procesos clave a automatizar y de las herramientas y tecnologías que se utilizarán para su automatización.

En resumen, esta propuesta metodológica y tecnológica para la automatización de procesos clave en la Gerencia Jurídica de CNEL EP es una solución efectiva para mejorar la gestión de la información, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la productividad de la institución. En la siguiente sección se describirán en detalle las principales directrices del marco metodológico utilizado y el marco conceptual fundamental que respalda esta propuesta, así como la estructura de la propuesta.

4.3.5 Estado del Arte

La automatización de procesos en las organizaciones se ha convertido en una necesidad creciente, ya que permite optimizar la gestión de la información y reducir los tiempos de respuesta, lo que a su vez aumenta la productividad y mejora la toma de decisiones. En el campo del derecho, la automatización de procesos es aún más crucial, ya que la gestión eficiente de la información legal puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en los litigios y en la prevención de contingencias legales.

En la literatura, se han propuesto diversas metodologías y tecnologías para la automatización de procesos en el ámbito jurídico. Por ejemplo, según un estudio realizado por Ordoñez (2020), se ha encontrado que la automatización de procesos puede lograrse mediante el uso de sistemas de gestión de casos, que permiten la integración de información de diferentes fuentes y la gestión de flujos de trabajo

complejos. Por otro lado, Rodríguez (2018), propone el uso de la inteligencia artificial y la minería de datos para la automatización de procesos en el ámbito jurídico, lo que permite la identificación de patrones en grandes cantidades de información y la toma de decisiones basadas en datos.

En cuanto a la automatización de procesos en el contexto específico de las empresas eléctricas, hay algunos trabajos que resultan relevantes para el presente estudio. Por ejemplo, según un estudio de Márquez (2020), la implementación de herramientas de gestión documental y flujos de trabajo puede mejorar significativamente la eficiencia de los procesos en empresas del sector eléctrico. Además, según una investigación realizada por Montoya (2020), “la automatización de procesos puede ayudar a disminuir los costos y los tiempos asociados con la gestión de contratos en compañías del sector eléctrico”.

En resumen, el estado del arte sugiere que la automatización de procesos en el ámbito jurídico y en el contexto de empresas eléctricas es una práctica cada vez más común y que existen diversas metodologías y tecnologías que pueden ser utilizadas para lograrla. Sin embargo, aún se requiere una investigación más detallada para identificar cuáles son las herramientas más adecuadas para la Gerencia Jurídica de CNEL EP y cómo deben ser implementadas para lograr los objetivos planteados en este estudio.

4.3.6 Consideraciones metodológicas

Para el desarrollo del manual de automatización de procesos en la Gerencia Jurídica de CNEL EP, es necesario establecer una metodología que permita asegurar el rigor científico de los resultados obtenidos. La metodología seleccionada debe definirse en función del tema y problema de investigación, pudiendo optar por metodologías cualitativas, cuantitativas o combinadas.

Es importante tener en cuenta cuatro criterios básicos para asegurar la validez de la metodología:

- La veracidad, que se refiere a la correspondencia entre los datos recogidos y la realidad. En investigación cuantitativa, esto se conoce como validez interna, mientras que en la metodología cualitativa corresponde con la credibilidad.
- La aplicabilidad, que se relaciona con la posibilidad de aplicar los resultados obtenidos a otros contextos o situaciones similares. En investigación cuantitativa, esto se denomina validez externa, mientras que en metodología cualitativa se convierte en la transferibilidad.
- La consistencia, que indica el grado en que se obtendrán los resultados y si la investigación se puede replicar o repetir. En investigación cuantitativa, esto se conoce como fiabilidad, mientras que en investigación cualitativa se denomina dependencia.
- La neutralidad, que se refiere a la seguridad de que los datos no están sesgados. En investigación cuantitativa, esto equivale a lo que se denomina objetividad, mientras que en investigación cualitativa se identifica con la confirmación.

Por lo tanto, la metodología seleccionada para el desarrollo del manual de automatización de procesos en la Gerencia Jurídica de CNEL EP debe tener en cuenta estos criterios básicos para asegurar la validez científica de los resultados obtenidos.

Métodos

- 1) **Método de diagnóstico detallado:** Este método permitirá identificar los procesos clave que deben ser automatizados en primer lugar, para ello se requerirá llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la situación actual de la Gerencia Jurídica.

- 2) **Método de selección y configuración de herramientas y tecnologías:** Este método permitirá la implementación de la propuesta metodológica y tecnológica en los procesos identificados, mediante la selección y configuración de herramientas y tecnologías adecuadas, que permitan la automatización y gestión eficiente de la información.

4.3.7 Técnicas

- **Análisis de procesos:** esta técnica permite identificar y analizar los procesos actuales de la Gerencia Jurídica, con el objetivo de identificar los procesos clave que deben ser automatizados.
- **Diagnóstico:** esta técnica permite hacer una evaluación detallada de la situación actual de la Gerencia Jurídica, lo que permitirá identificar problemas y oportunidades de mejora.
- **Pruebas piloto:** esta técnica consiste en la implementación de la propuesta en un grupo piloto de usuarios, para evaluar su eficacia y eficiencia antes de su implementación definitiva.
- **Capacitación y entrenamiento:** esta técnica es importante para garantizar que los usuarios de la Gerencia Jurídica puedan utilizar adecuadamente las herramientas y tecnologías implementadas.

4.3.8 Instrumentos

Para la investigación propuesta se utilizarán los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** se empleará en la técnica de encuesta para recolectar información de los empleados de la Gerencia Jurídica de CNEL EP, con el objetivo de conocer su percepción acerca de los procesos clave y la automatización de los mismos.

- **Guía de entrevista:** se usará en la técnica de entrevista para realizar entrevistas a los responsables de la Gerencia Jurídica y conocer su perspectiva sobre los procesos clave y la automatización de los mismos.
- **Guía de observación:** se empleará en la técnica de observación para observar los procesos actuales y detectar oportunidades de mejora para su automatización.
- **Lista de cotejo:** se utilizará en la técnica de observación para verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la Gerencia Jurídica.

4.3.9 Procedimiento

Para el desarrollo del manual de automatización de procesos en la Gerencia Jurídica de CNEL EP:

- a) **Identificación del problema:** Identificar la necesidad de automatizar los procesos clave en la Gerencia Jurídica de CNEL EP con el fin de mejorar la gestión de la información, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la productividad de la institución.
- b) **Revisión documental:** Realizar una revisión documental relevante relacionada con el tema, el problema y las cuestiones planteadas con el objeto de conocer el estado de la cuestión y las mejores prácticas en cuanto a la automatización de procesos.
- c) **Acciones relacionadas con la realización del plan:** Seleccionar el lugar o escenario en donde se va a desarrollar la propuesta, considerando la factibilidad y las características del entorno. Definir el método y el tiempo que durará el estudio, así como los recursos necesarios para su desarrollo.

- d) **Actividades vinculadas al inicio del estudio:** Conocer el contexto de la Gerencia Jurídica y las normas que rigen sus procesos. Seleccionar los participantes o realizar el muestreo necesario para el desarrollo de la propuesta.
- e) **Tareas sobre la recogida y análisis de los datos:** Seleccionar las técnicas, instrumentos y procedimientos para la recopilación y análisis de los datos necesarios para la automatización de los procesos clave en la Gerencia Jurídica. Asegurarse del rigor del trabajo investigativo.
- f) **Acciones y estrategias en relación a la terminación del estudio:** Finalizar la recopilación y análisis de los datos, y evaluar los resultados obtenidos. Determinar las acciones y estrategias necesarias para la implementación de la propuesta.
- g) **Las tareas en función de la elaboración del informe de la investigación y la redacción de la propuesta:** Elaborar el informe de la investigación y la redacción del manual de automatización de procesos, que establezca los lineamientos claros para la planificación de registros de información y la optimización de los procesos identificados en la Gerencia Jurídica de CNEL EP.

4.3.10 Diseño del Manual de Procesos



Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información



1) Introducción

El presente manual tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para la automatización y planificación de los registros de información en la Gerencia Jurídica de CNEP EP en Manta. Se enfoca en abordar la problemática de desorganización de archivos y mala gestión para guardar la información, lo cual ha generado dificultades en la búsqueda y acceso a los documentos necesarios, afectando la eficiencia y productividad del departamento.

2) Problema identificado

La Gerencia Jurídica de CNEP EP ha enfrentado desafíos debido a la desorganización de archivos y la mala gestión para guardar la información. Esto ha ocasionado problemas como:

- Dificultad para localizar documentos importantes cuando se requieren.
- Pérdida de tiempo en la búsqueda manual de archivos.
- Existe la posibilidad de que los documentos físicos se extravíen o sufran deterioro..
- Limitado acceso a información actualizada y relevante.
- Dificultad para compartir y colaborar en documentos de manera eficiente.

3) Proceso de organización y gestión de archivos

a. Digitalización de documentos

- Identificar los documentos físicos más relevantes y frecuentemente utilizados.
- Escanear los documentos para convertirlos a formato digital.

- Asignar nombres y etiquetas claras a los archivos digitales para facilitar su búsqueda y clasificación.

Ejemplo de solución:

Se utiliza un escáner de documentos para convertir los contratos, resoluciones judiciales, correspondencia y otros documentos relevantes a formato digital. Los archivos digitales se guardan en una estructura de carpetas organizada, utilizando nombres descriptivos y etiquetas para facilitar la búsqueda.

b. Implementación de un sistema de gestión de documentos

- Seleccionar un software o sistema de gestión de documentos que se adapte a las necesidades de la Gerencia Jurídica.
- Configurar el sistema para establecer una estructura de carpetas y permisos de acceso.
- Capacitar al personal en el uso del sistema de gestión de documentos.

Ejemplo de solución:

Se implementa un sistema de gestión de documentos como Microsoft SharePoint o Google Drive. Se crea una estructura de carpetas que refleje la organización del departamento jurídico, con subcarpetas para cada tipo de documento (contratos, resoluciones, correspondencia, etc.). Se establecen permisos de acceso para garantizar que solo el personal autorizado pueda visualizar y editar los documentos.

c. Etiquetado y metadatos

- Utilizar etiquetas y metadatos para categorizar y clasificar los documentos de manera más precisa.

- Establecer una lista de etiquetas y metadatos relevantes para la Gerencia Jurídica.

Ejemplo de solución:

Se definen etiquetas y metadatos como fecha del documento, tipo de documento, nombres de las partes involucradas, número de caso, entre otros. Estos metadatos se agregan a los documentos para facilitar la búsqueda y clasificación precisa de la información.

4) Capacitación y seguimiento

- Brindar capacitación al personal sobre el uso adecuado del sistema de gestión de documentos.
- Establecer procedimientos claros para la organización, etiquetado y almacenamiento de los documentos.
- Realizar revisiones periódicas para asegurar la adhesión a los procesos establecidos.

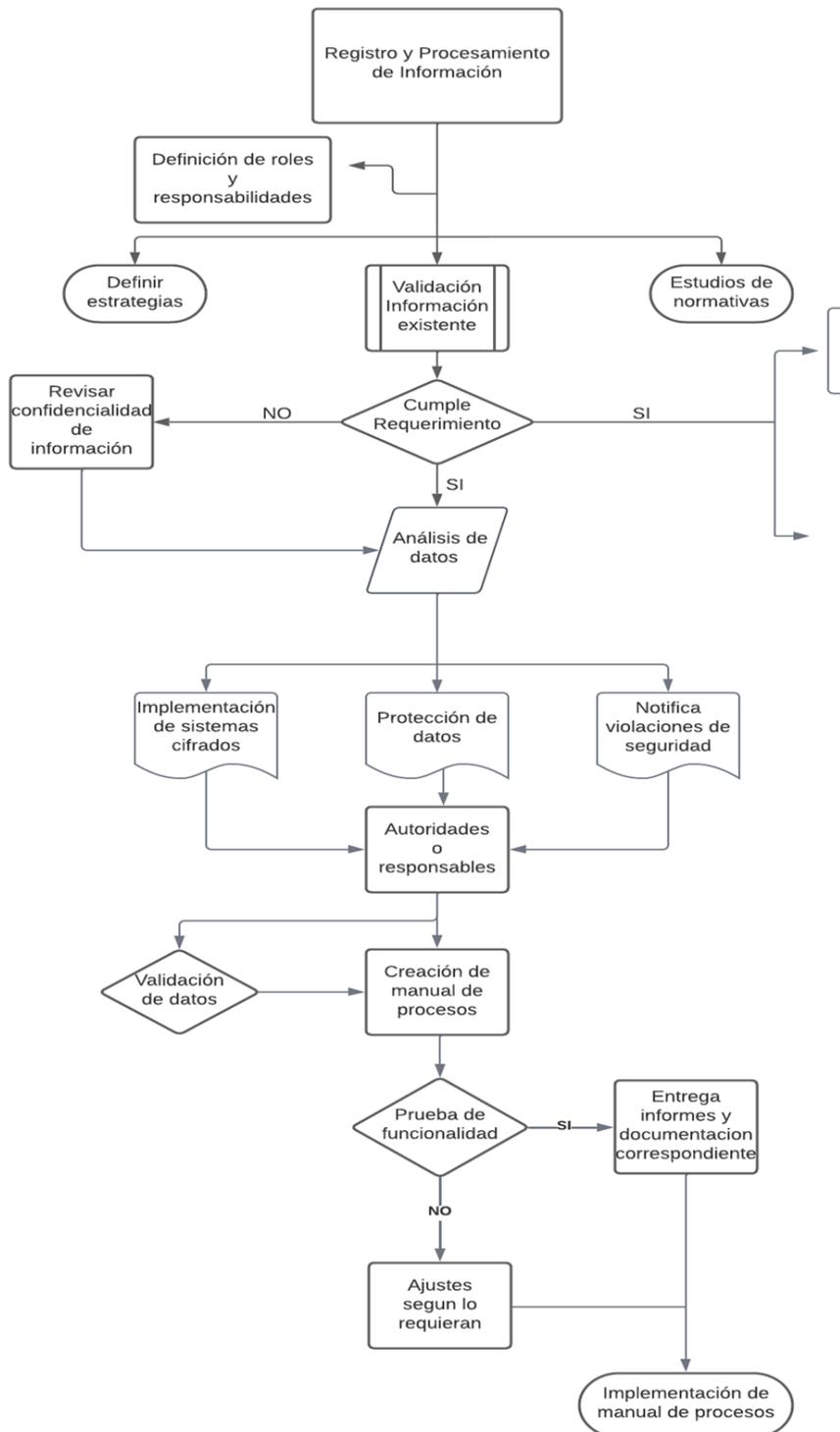
Beneficios de la automatización y planificación de registros de información

- Acceso rápido y fácil a documentos relevantes.
- Se logra una mejora notable en la eficiencia al buscar y recuperar información.
- Reducción del riesgo de pérdida o daño de documentos físicos.
- Posibilidad de compartir y colaborar en documentos de forma eficiente.
- Mejora en la productividad y toma de decisiones basadas en información actualizada.

Conclusiones

La automatización y planificación de los registros de información en la Gerencia Jurídica de CNEL EP aportará grandes beneficios en términos de organización, acceso y gestión de documentos. Al implementar este manual, se espera mejorar la eficiencia y productividad del departamento, reducir los tiempos de búsqueda y asegurar una mejor toma de decisiones basada en información actualizada y relevante.

4.3.11 Modelo/ Flujograma



Fuente: Chávez (2023).

4.3.12 Resultados

Luego de llevar a cabo el proyecto de desarrollo de un manual de automatización de procesos en la Gerencia Jurídica de CNEL EP, se lograron los siguientes resultados:

- **Manual de procesos:** Mediante el análisis de los registros de datos, se pretende obtener un manual de procesos, que describa de manera clara y precisa las acciones necesarias para la automatización y planificación de los registros de información en el departamento. Este manual brindará orientación a los responsables de la gestión de registros para garantizar una gestión de la información coherente y eficaz.
- **Identificación de modelos, herramientas, procesos o sistemas existentes:** el análisis de registros de datos tiene como objetivo identificar los modelos, herramientas, procesos o sistemas que actualmente utiliza dentro del área para automatizar y planificar registros de información. Esto proporcionará una imagen clara de la infraestructura técnica y los métodos utilizados, lo que permitirá la identificación de posibles mejoras y optimizaciones.
- **Propuesta de mejora:** a partir del análisis realizado y la identificación de modelos, herramientas, procesos o sistemas existentes, se elaborará una propuesta con recomendaciones para mejorar la problemática establecida. Entonces, el propósito de la propuesta es optimizar el procesamiento de la información, agilizar los procesos y aumentar la eficiencia en el sector legal, la cual es un factor clave, que va a permitir una optimización de los recursos y una mayor eficiencia en la toma de decisiones.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

En conclusión, la implementación del manual de procesos agilizará los procedimientos dentro de la Gerencia Jurídica de Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) Manta, la cual va a permitir mejoras para la automatización y planificación de registros de información dentro de la empresa.

Por lo tanto, a través de un análisis de los resultados alcanzados de la encuesta y entrevista se evidencio la falta de un manual, por la cual, se elabora, luego se capacita al personal para que así tenga claro los pasos a seguir, para que tenga facilidad al momento de buscar la información y saberla utilizar.

Por ello, la realización de esta guía tiene como objetivo primordial establecer ciertos lineamientos para el adecuado uso de información que se maneja dentro de dicho establecimiento y así tenga una mejor eficiencia y eficacia. Esto proporcionará información valiosa sobre las fortalezas y debilidades del proceso actual e identificará áreas potenciales de mejora.

Entonces, el enfoque radical debe derivarse de un manejo correcto del presente instrumento, que se posibilite valorar cada parámetro de aquello, utilizando metodologías más adecuadas para la automatización y planificación de registros de información.

Por último, esta propuesta puede abarcar aspectos como la implementación de nuevas herramientas que se ajusten a los procesos existentes, capacitación del personal y

la adopción de buenas prácticas. Por ello, están orientadas a mejorar la precisión y la seguridad en la gestión de la información, promoviendo una mejor toma de decisiones dentro de la Gerencia Jurídica CNEL EP-Manta.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bantu Group. (2020). Blog oficial de Bantu. 9 beneficios de la mejora de procesos para las empresas: <https://www.bantugroup.com/blog/beneficios-de-la-mejora-de-procesos-para-las-empresas>.
- Benítez, C. (2018). *El desarrollo del manual de procesos y procedimientos está siendo llevado a cabo para cumplir con la actualización del sistema integrado de gestión de calidad SIG en la Cámara de Comercio de Tunja*. Colombia: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Vol 2.
- Gallardo, E. (2019). *Fundamentos de planificación* (1ed). Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. pg.8.
- González, T. (2019). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Guanoluisa, M. (2019). *La Gestión Administrativa y su Efecto en el Desempeño Laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba. Año 2018*. Tesis. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Granada, D. (2014). La capacitación se emplea como una estrategia de comunicación dirigida al público interno de Stop Jean. Corporación Universitaria Lasallista, 11. http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1199/1/Capacitacion_estrategia_comunicacion_interna_Stop_Jean.pdf.
- Hernández Sampieri, Roberto y otros. (2018). *Investigacion Cuantitativa*.
- López, M. (2018). *Las estrategias comerciales y su impacto en las ventas de la empresa textil "Creaciones Amiguitos"*. Tesis. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.

- Marquez, N. (2020). *Diseño de un manual de procesos para la Empresa Industrial, Mecanica de Preciosion Lema del Pacifico, MEPRELPA S.A.* Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.
- Mieles, M. J. (2020). *Sistema de Información Automatizado de Planificación, Asesoría y Evaluación.* Caracas: DIRECCION GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO.
- Montaño, X. (2019). Diferencia competitiva. *Mecanica de Preciosion Lema del Pacifico.* Scielo Vol 27.
- Montoya, P. (2020). Técnicas para mejorar la productividad de una empresa: The Academy of Management Journal. pag.12. Vol.32.
- Ordoñez, T. (2020). *Manual de procesos y procedimientos.* Bogotá: Gerencia de proyectos educativos institucionales. Vol, 19. pp.45-49.
- Pacheco, L. (2018). Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una empresa de fabricación de lejías (Tesis de Grado Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Pinargote, J. (2019). *Diseño de manual de procesos operativos para el taller dami confecciones, ciudad de Manta.* Manta: facultad de Ciencias Administrativas.
- Rivera, R. (2019) La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, VI (330), 81-88.
- Rodriguez, N. (2018). *Diseño de un manual de procesos para la Empresa Industrial, Mecanica de Preciosion Lema del Pacifico, MEPRELPA S.A.* Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana

- Sánchez, J. (2020). Guía para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el trabajo (1ra ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Santillan, P. (2020). Técnicas para mejorar la productividad de una empresa: The Academy of Management Journal. Pag.12. Vol.32.
- Toro, E. (2020). Análisis de la fase dinámica dentro de los procesos administrativos en el contexto del desarrollo. *Revista de la universidad tecnica de machala*, 5
- Vergara, J. (2017). Enciclopedia de la Auditoría del manual de procesos. Ohio: Prentice Hall. España. Instituto Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Manuales de Procedimiento. Madrid: ICAC.
- Yépez, C. (2019). Diseño y propuesta de un Modelo de Gestión por procesos en la empresa Licorera LOVISONNE (Tesis de Grado Ingeniero Empresarial). Escuela Politécnica Nacional. Quito.

ANEXOS

Instrumento de Encuesta



Encuesta dirigida al personal administrativo de la Gerencia Jurídica CNEL EP-MANTA.

La encuesta se realiza con el objetivo de recopilar información referente al manual de procesos, si otorga un grande beneficio dentro del departamento.

Estimado colaborador, sírvase a contestar las siguientes preguntas, sus respuestas están con total confiabilidad.

1. ¿Qué tan importante consideras que es contar con un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en la empresa?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

2. ¿Crees que la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información mejoraría la eficiencia y eficacia de los procesos de tu empresa?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

3. ¿Cuál es el mayor problema que enfrenta la empresa en relación al registro de información y procesos relacionados?

- Falta de organización
- Falta de automatización
- Falta de estandarización
- Otro (especificar)

4. ¿Consideras que la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información mejoraría la calidad de la información registrada en tu empresa?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

5. ¿Qué beneficios crees que la implementación de un Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información podría tener para tu empresa? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

- Mayor eficiencia y eficacia en los procesos
- Mayor calidad de la información registrada
- Mayor transparencia y confiabilidad de los procesos
- Reducción de errores y omisiones en los procesos
- Mejor control y seguimiento de los procesos
- Otro (especificar)

6. ¿Has participado en la elaboración de manuales de procesos o implementación de sistemas de automatización en tu empresa anteriormente?

- Sí
- No

7. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrías para la implementación del Manual de Procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en tu empresa?

- Espacio libre para respuesta abierta.

ANEXOS2. Instrumento de Entrevista



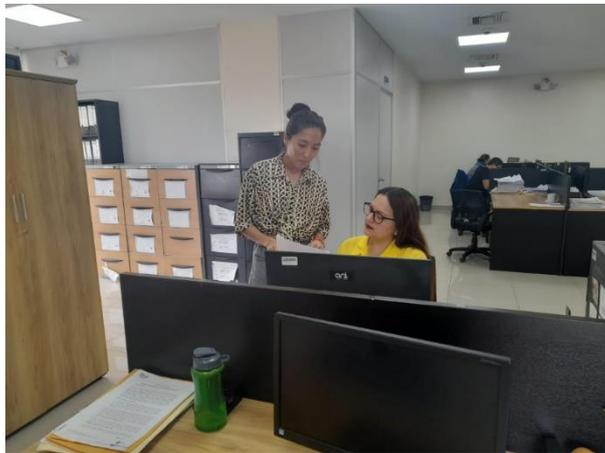
Entrevistada (Departamento Jurídico de CNEL EP): Abg. Diana Cruz Meneses

La entrevista se realiza con el objetivo de recopilar información referente al manual de procesos, si otorga un gran beneficio dentro del departamento y así mejores los procesos que llevan a cabo.

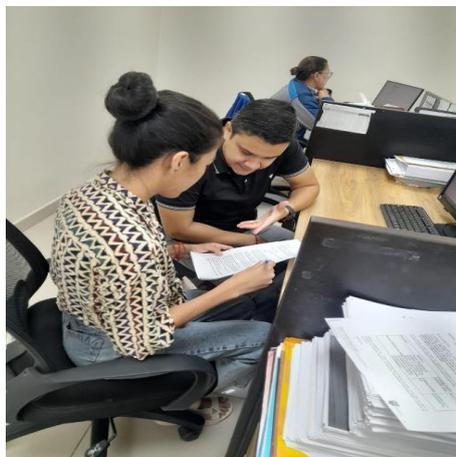
1. ¿Cuál es la importancia de contar con un manual de procesos para la automatización y planificación de registro de información en su organización?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta actualmente en el proceso de registro y almacenamiento de información en su organización?
3. ¿Cómo cree que la implementación de un manual de procesos puede ayudar a resolver estos problemas?
4. ¿Qué objetivos espera alcanzar con la implementación de este manual de procesos?
5. ¿Cómo se asegurará de que los empleados comprendan y sigan el manual de procesos?

ANEXOS

Encuesta realizada a la directora del Departamento de la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional De Electricidad - CNEL EP– Manta.



Encuesta realizada a miembro del Departamento de la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP – Manta.



Encuesta realizada a miembro del Departamento de la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP– Manta.