

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanística

Diseño de un sistema de gestión por procesos en una entidad sin fines de lucro domiciliada en la
ciudad de Guayaquil

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciada en Auditoría y Control de la Gestión

Presentado por:

Katty Evelina Franco Amaya

Ivette Doménica Tamayo Espinoza

Guayaquil - Ecuador

Año: 2023

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi familia, mis padres fuente de inspiración y motor en cada paso de mi vida, a mi hermano, Sney y Tyta quienes son responsables de mis alegrías.

A mis abuelitos, en especial a Severito, quién a pesar de no poder compartir este logro físicamente, vive en mis recuerdos, su legado de amor y resiliencia trasciende todos los límites.

A mis amigos quiénes han sido mi red de apoyo en este camino, con sus risas, ánimos y aventura compartidas.

Finalmente, a Ivette y Katty del 2018, quiénes ahora son 3 mosqueteras -Maybeth- siendo la casualidad más linda, nuestra amistad y dedicación nos llevaron al éxito. ¡Lo hicimos!

Katty Evelina Franco Amaya

Dedicatoria

El resultado de este proyecto y todo lo que representa, se lo dedico a mi gordita, mi hija, quien ha sido mi cable a tierra, mi motor y fuente de energía desde su existencia.

A mi familia, mi mamá quien me ha sido “mi pajarito” con solo mirarme llena de orgullo, mi papá que en la distancia me hace sentir muy cerca. Mis hermanitas Nohelly y April, mi inspiración y apoyo para iniciar esta carrera.

A Marco quien ha sostenido mi mano durante todo ese camino.

A mi chiqui Katty, compañera de tesis, colega y gran amiga, eres luz hermana.

Finalmente, a Ivette con una recién nacida en brazos eres muy valiente y enfocada ¡lo lograste!

Ivette Doménica Tamayo Espinoza

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por los dones que me otorgó, por ser el capitán de mi vida, en donde encuentro refugio, sin él nada de esto fuera posible.

A mis padres, quienes me han enseñado sobre amor incondicional, valentía y perseverancia. Gracias por ser mis mayores seguidores en cada uno de mis éxitos, pues no solo los comparto con ustedes, sino que también los hago suyos.

A mis amigas del alma y compañeros politécnicos que se convirtieron en amigos siendo parte de este recorrido, en especial para mi chiqui -Ivette- quién ha sido como una hermana.

Finalmente, a ESPOL y los profesores que fueron parte del camino, por sus enseñanzas dejando una marca imborrable en mi formación profesional.

Katty Evelina Franco Amaya

Agradecimientos

Primero al dueño de la vida, Dios, por permitir que mis objetivos estén alineados a los suyos, por mostrarme que soy capaz y perfecta tal como me creó.

A mis padres por ser presentes, de quienes he tomado cada virtud, y me he impulsado desde el inicio y en cada etapa de mi vida durante estos años.

A la familia que estoy formando Maybeth “mi tripita” que sin saberlo me motiva a crecer y mejorar cada día, y Marco por su paciencia y apoyo en cada etapa durante estos años.

A mis amigos que han sido parte de las alegrías durante estos años. Especialmente a Katty, quien ha compartido varias facetas de mi vida apoyándome e iluminándome en muchas de ellas.

Finalmente, a ESPOLE y todos los que participaron de este proyecto.

Ivette Doménica Tamayo Espinoza

Declaración expresa

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Katty Franco Amaya e Ivette Tamayo Espinoza* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”.

Katty Franco

Katty Franco Amaya

Ivette Tamayo E.

Ivette Tamayo Espinoza

Evaluadores

 Digitally
signed by
CHRISTIAN
VERA ALCIVAR

Msc. Christian Vera Alcivar

Profesor de la materia

Msc. Jessica Espinoza Toala

Profesor tutor

Resumen

Proyecto elaborado con el propósito de mejorar la gestión del Club Rotario Guayaquil Sur, debido a que cumple un rol importante en la solución de las problemáticas de primera necesidad en Ecuador, el club realiza sus actividades de forma convencional, ya que sus procesos no están estandarizados, basados en la tradición y práctica habitual, evidenciando la ausencia de un sistema de gestión.

El primer capítulo explica la problemática, considerando los antecedentes, detalles puntuales, objetivos definiendo la meta con resultados específicos, y marco teórico aplicable a esta problemática.

El segundo capítulo aborda la metodología utilizada para el diseño del Sistema de Gestión por Procesos, desarrollada en cinco etapas, en las cuales se recopiló información, estudió las normas que el club debe seguir, elaboró un mapa de procesos e identificó los subprocesos y procedimientos, con los cuales se realizó una valoración de los riesgos asociados al área financiera, con la finalidad de definir procedimientos, políticas y alcance del informe final “manual de políticas y procedimientos”.

Los resultados obtenidos en la metodología utilizada fueron detallados en el tercer capítulo, del mismo modo planteando las cinco etapas mediante gráficos, tablas y descripciones.

El cuarto capítulo para resumir los resultados, se presentan las conclusiones referentes a los objetivos específicos planteados de forma inicial en el proyecto, además recomendaciones para mejoras futuras dentro del club en cuanto a la implementación del sistema de gestión por procesos propuesto y socialización de la información.

Palabras Clave: Club rotario, manual, procesos, flujogramas, actividades.

Abstract

Project developed with the purpose of improving the management of the Rotary Club Guayaquil Sur, because it plays an important role in the solutions to problems of primary need in Ecuador, the club performs its activities in a conventional way, since its processes are not standardized, based on tradition and common practice, showing the absence of a management system.

The first chapter explains the problem, considering the background, specific details, objectives defining the goal and specific results, and the theoretical framework applicable to this problem.

The second chapter describes the methodology used in the Process Management System, developed in five sections, in which information was gathered, and the standards the club should follow were studied, a process map was drawn up and the sub-processes and procedures were identified, with which an assessment of the risks associated with the financial area was made, with the purpose of defining procedures, policies and scope in terms of the final report.

The results obtained in the methodology used were detailed in the third chapter, likewise, presenting the five stages through graphs, tables and descriptions.

The fourth chapter, to summarize the results, presents the conclusions regarding the specific objectives set out initially in the project, as well as recommendations for future improvements within the club in terms of the implementation of the management system.

Keywords: Rotary club, manual, processes, flowcharts, activities.

Índice general

Evaluadores.....	7
Resumen	8
Abstract.....	9
Índice general	10
Abreviaturas.....	13
Índice de figuras.....	14
Índice de tablas.....	14
1. Capítulo 1.....	15
1.1 Introducción	16
1.2 Descripción del problema.....	17
1.3 Justificación del problema.....	18
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo general	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
1.5 Marco teórico	20
1.5.1 Marco conceptual	20
1.5.2 Marco legal	24
1.5.3 Marco metodológico.....	25
1.5.4 Marco referencial	26

2.	Capítulo 2.....	28
2.1	Metodología.....	29
2.1.1	Planificación Preliminar.....	31
2.2	Levantamiento de información.....	33
2.2.1	Reunión inicial.....	33
2.2.2	Entrevistas.....	34
2.3	Diagnóstico inicial.....	36
2.3.1	Identificación de los procesos actuales.....	36
2.3.2	Cadena de Valor.....	36
2.3.3	Mapeo de procesos.....	37
2.4	Análisis.....	38
2.4.1	Análisis estratégico.....	38
2.4.2	Identificación de riesgos.....	38
2.4.3	Definición de subprocesos y procedimientos.....	38
2.5	Modelado.....	40
2.5.1	Documentación.....	40
3.	Capítulo 3.....	43
3.1	Resultados y Análisis.....	44
3.1.1	Planificación preliminar.....	44
3.1.2	Levantamiento de información.....	47
3.1.3	Diagnóstico inicial.....	49

3.1.4	Análisis	55
3.1.5	Modelado	60
3.1.6	Análisis de beneficios asociados al proyecto	72
4.	Capítulo 4	76
4.1	Conclusiones y recomendaciones	77
4.1.1	Conclusiones	77
4.1.2	Recomendaciones	79
	Referencias	80

Abreviaturas

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

CRGS Club Rotario Guayaquil Sur

ISO International Organization of Standardization

FODA Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

ANSI American National Standards Institute

ONG Organización No Gubernamental

Índice de figuras

Figura 1 <i>Etapas de la Metodología</i>	29
Figura 2 <i>Prueba Cuádruple</i>	46
Figura 3 <i>Cadena de Valor</i>	50
Figura 4 <i>Organigrama de la Directiva del CRGS</i>	51
Figura 5 <i>Mapa de Procesos General del CRGS</i>	52
Figura 6 <i>Detalle de Procesos Estratégicos</i>	53
Figura 7 <i>Detalle de Procesos Misionales</i>	54
Figura 8 <i>Detalle de Procesos de Apoyo</i>	55

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Marco Referencial</i>	27
Tabla 2 <i>Detalle de Etapas de la Metodología</i>	30
Tabla 3 <i>Entrevistas y Validaciones</i>	35
Tabla 4 <i>Simbología del Diagrama de Flujos</i>	40
Tabla 5 <i>Descripción de Responsabilidades de la Directiva del Club</i>	48
Tabla 6 <i>Análisis FODA</i>	56
Tabla 7 <i>Medición de Riesgos</i>	58
Tabla 8 <i>Inventario de Procesos y Procedimientos</i>	59
Tabla 9 <i>Análisis de Beneficios Asociados al Proyecto</i>	72

1. CAPÍTULO 1

1.1 Introducción

Los últimos meses Ecuador se ha visto envuelto en una crisis política generada por una gran ola de violencia e inseguridad, según los registros de la Policía de Ecuador se cerró el 2022 con una tasa de 25,32 muertos por cada 100.000 habitantes, agudizada por el crimen organizado con su estrategia de amenazas y extorsión, cientos de familias han sido víctimas de las “vacunas” que es un sistema de cobranza a cambio de “seguridad”.

El foco de violencia se concentra en Guayaquil, la ciudad costera más importante, que, además, mueve gran parte de la economía por tener cinco de los ocho puertos del país y que históricamente ha atraído una importante migración interna que busca oportunidades de una mejor vida. (Mella, 2023) De los sectores más afectados ha sido el bienestar de los niños, que ha tenido daños colaterales evidenciados tanto en salud, educación y seguridad, por ello la UNICEF hace un llamado a priorizar la inversión social con énfasis en la niñez.

Los centros educativos, son de vital importancia, debido a que proporcionan seguridad alimentaria y cuidado a muchos niños, lo que permite a los padres tener tiempo para trabajar. La suspensión de las clases tiene un impacto más allá de la educación, en la nutrición, el cuidado y la participación de los padres (especialmente de las mujeres) en el mercado laboral. (Cevallos, Calle, & Ponce, 2020)

Por ello son de vital importancia las organizaciones sin fines de lucro, con proyectos destinados a mejorar las condiciones de vida de la niñez y adolescencia, en América Latina, las ONG's dedicadas a la infancia comienzan a aparecer durante la década del '70, surgiendo, casi invariablemente, con el apoyo de organismos de la sociedad civil de los países desarrollados (Di Iorio & Seidmann, 2012). Actualmente en Ecuador opera la organización internacional Rotary, con la finalidad de prestar servicios humanitarios en

comunidades, promover normas de ética y contribuir a fomentar la buena voluntad y paz en el mundo.

Paul Harris fundó el Club Rotario de Chicago el 23 de febrero de 1905, con el propósito de formar un círculo de profesionales dedicados a diversos campos, para el intercambio de ideas y forjar lazos de amistad, enfocándose con el tiempo al servicio comunitario, llegando a Sudamérica en 1919 a Montevideo (Uruguay), mientras en Ecuador iniciaron sus operaciones en mayo de 1927 con la creación de dos clubes en Guayaquil y Quito. Actualmente Rotary es una red mundial dedicada a solucionar problemas, estimulando y fomentando el ideal de servicio como base de toda empresa digna, mediante sus cinco avenidas de servicio: en el club, profesional, en la comunidad, internacional y a la juventud. (Rotary, 2023)

1.2 Descripción del problema

En este proyecto se plantea la necesidad de mejorar la estrategia de organización en el Club Rotario Guayaquil Sur, una entidad sin fines de lucro dedicada al servicio de la comunidad enfocada en fortalecer las relaciones internacionales, mejorar vidas, y crear un mundo más propicio para fomentar las iniciativas pro-paz y la erradicación de la polio. (Rotary, 2023)

Esta entidad ha desarrollado un papel importante en la sociedad, Rotary ha sido parte de soluciones respecto a problemáticas de primera necesidad presentes en Ecuador. Actualmente Rotary trabaja en favor de fomentar la paz, la prevención y tratamiento de enfermedades, suministro de agua potable, salud materno-infantil, promoción de la educación, desarrollo de economías locales, protección del medio ambiente y erradicación de la polio (Club Rotario Guayaquil Norte, 2023) mediante diversos proyectos que involucran los tres pilares de la organización: los clubes rotarios, Rotary International y La

Fundación Rotaria, por ejemplo, respecto al suministro de agua potable, brindaron soporte en los sectores más vulnerables con el proyecto de una planta desalinizadora con el fin de dotar de agua potable a la Comuna Puerto Libertad(2021), del mismo modo en cuanto a promoción de la educación la construcción de la biblioteca “Santa Ana” en la comunidad El Sigcho(2022) (Rotary Showcase, 2022).

Sin embargo, la organización enfocada en la comunidad no dirige su atención a la solución de ciertas necesidades internas, como tener una guía de sus procesos sustantivos dado a que se han mantenido trabajando de manera tradicional, es decir del mismo modo durante años. No obstante, a pesar de que existe un reglamento de Rotary Internacional, es necesario una guía específica o particular donde puedan verificar y corroborar si sus procedimientos están siendo llevados correctamente.

Además, el CRGS está en busca de la optimización de los recursos con los que cuentan actualmente sean estos: tiempo de los socios, dinero recolectado y programas que se gestionan dándole sostenibilidad a la fundación. Añadiendo que, al no contar con un sistema de gestión se ve afectada la innovación en sus funciones, impidiendo cumplir uno de sus actuales objetivos principales, que es subir de manera progresiva en número de socios, con la finalidad de incrementar el alcance en sus funciones llegando a cubrir más áreas.

1.3 Justificación del problema

El diseño de un sistema de gestión basado en procesos permite a toda organización articular sus esfuerzos de manera ordenada y estratégica, contribuyendo así cada actividad a la consecución de los objetivos organizacionales. Por este motivo se sugiere el diseño e implementación de un sistema de gestión basado en procesos en CRGS, con la finalidad de

generar orden y estabilidad en la toma de decisiones, permitiendo aumentar la posibilidad de cumplir sus metas anuales.

Para el manejo correcto y llevadero de una organización es necesario contar con una guía específica para evitar la toma de decisiones deliberadas. En este club es necesario precisar los recursos, sistemas de trabajo y la manera de proceder para cada uno, para mantener el trabajo óptimo y sostenible, y la ayuda que se brinda con él.

Parte de los objetivos anuales es el aumento de capital y socios activos, para lograr su plan, el trabajo en esta organización se debe iniciar desde el planteamiento de la situación actual de la empresa, tomando en consideración sus fortalezas y oportunidades para generar capital, el alcance y promoción de su servicio. Dando a conocer su labor en la comunidad para acoger mayor número de socios que estén dispuestos a ser parte de las iniciativas en el club y de este modo aumentar el alcance de ayuda actual.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión por procesos para la mejora del funcionamiento de una entidad sin fines de lucro.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar el levantamiento de información por medio de la investigación primaria.
- Proponer mejoras en los procesos establecidos como sustanciales que surjan de la evaluación de la situación actual.
- Elaborar pruebas de validación del sistema por procesos.
- Diseñar el nuevo esquema de procesos con las mejoras previamente validadas.

1.5 Marco teórico

1.5.1 Marco conceptual

Para contextualizar el proyecto se detallan las siguientes palabras que se presentan están propuestas: apoyo social, eficiencia, gestión, sistema de gestión, gestión por procesos, manual de procesos, proceso, procedimiento y distrito.

Apoyo social. Si desglosamos este nombre encontramos que, apoyo, es la disposición de cubrir una carencia siendo un amparo, sostén o asistencia. Mientras que social, proviene del término sociedad, siendo este un grupo de personas con características o tradiciones compartidas. Entendiendo el apoyo social como la ayuda que está dispuesta ofrecerse a personas que lo requieren dentro de una comunidad.

Entre los objetivos de la asistencia social está aportar en el cumplimiento de la igualdad de derechos, como en toda sociedad por distintos motivos existen grupos más desfavorecidos, el foco de destino para los recursos está centrado en estos grupos. (Pérez Porto, 2012)

Para el estudio de este caso, tomaremos la perspectiva de apoyo o ayuda social, como un campo en donde se trabaja para alcanzar la igualdad de derecho, oportunidades brindando los mismos recursos a quienes lo necesitan. Sin dejar de lado que generar esta ayuda contribuye incluso a la salud emocional de estos grupos.

Eficiencia. Se establece para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos (Andrade, 2005).

Otro concepto aplicado en el área financiera define la eficiencia como la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la

ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

(Idalberto, 2004)

En un cuestionario realizado por el Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social (INDES) presentado por 262 profesionales sobre el concepto de eficiencia, se evidenció que el 42% coincidían en la relación de la eficiencia con el cumplimiento de los objetivos, el uso correcto de recursos y la minimización de costos. El mismo estudio menciona que la eficiencia está asociada con medios y los fines, en la perspectiva de políticas. (Mokate, 2001)

Luego de repasar los conceptos establecidos sobre la eficiencia, obtenemos que, bajo los criterios para el alcance de objetivos de nuestro proyecto, estará obtener procesos que se evidencien eficientes en la práctica.

Gestión. Según Frederick W. Taylor (1994) la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente, por otro lado Henry Fayol se refiere a la gestión como un proceso articulado por cinco elementos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control, estos elementos deben cumplir los principios administrativos que aseguran la buena forma y funcionamiento del cuerpo social. (López, 2016)

Enmarcados en la normativa guía para este proyecto, se establece como gestión al conjunto de elementos y actividades relacionados y coordinados que interactúan, y que, estableciendo Políticas y Objetivos, dirigen y controlan la organización con el fin de lograr dichas metas. (International Organization of Standardization, 2015)

Sistema de gestión. Según el enfoque sistémico propuesto por Fred Van Gigch, puede definirse como "un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan de manera dinámica y coordinada para alcanzar un propósito común" (Gigch, 2008).

Van Gigch enfatiza la importancia de la interacción y la dinámica en los sistemas, resaltando que los elementos individuales dentro de un sistema están en constante cambio y que las relaciones entre ellos influyen en el funcionamiento del sistema en su totalidad.

Mientras Von Bertalanffy propuso que los sistemas pueden ser observados y estudiados a través de un enfoque interdisciplinario, que busca encontrar principios y patrones generales que se apliquen a una amplia variedad de sistemas, independientemente de su naturaleza específica, destacando en su teoría la importancia de comprender las interacciones y las relaciones entre los componentes de un sistema, así como el impacto del entorno en el sistema y su capacidad para adaptarse y autorregularse. (Bertalanffy, 1976)

Gestión por procesos. Se determina un enfoque administrativo que se basa en la identificación y mejora continua de los procesos clave de una organización, con el fin de lograr resultados eficientes y satisfactorios para los clientes (Hammer & Champy, 1993)

Según la normativa ISO, "La gestión por procesos implica entender una organización como una serie de procesos interrelacionados, que juntos crean valor para el cliente final. Estos procesos deben ser identificados, documentados, implementados y controlados para asegurar que se cumplen los requisitos del cliente y se logra la mejora continua. Al adoptar este enfoque basado en procesos, las organizaciones pueden obtener una visión clara de cómo se llevan a cabo las actividades, identificar oportunidades de mejora y optimizar su desempeño global". (International Organization of Standardization, 2015)

De acuerdo con el enfoque de nuestro proyecto, se considera la importancia de conocer y entender los procesos, documentarlos correctamente y establecer controles con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Manual de procesos: Podemos plantearlo como "método mediante el cual debemos ejecutar las tareas". Que puede describirse como la guía de los procedimientos donde se detalla el mecanismo en que se realizan las tareas de manera progresiva para lograr un trabajo específico. (Daniela Sagtargo, 2012)

Macroproceso: La perspectiva macro de los procesos está enlazada con el funcionamiento principal de la organización, es decir donde se ejecutan actividades para dirigirla. (Harrington, 1992)

Proceso: "La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas." (International Organization for Standardization, 2015)

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad para llegar a ejecutar un proceso de manera correcta. (International Organization for Standardization, 2015)

Distrito: Según la RAE (Real Academia Española) se define como cada una de las demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población para distribuir y ordenar el ejercicio de los derechos civiles y políticos, o de las funciones públicas, o de los servicios administrativos. (RAE, s.f.)

De acuerdo con nuestro proyecto, se considera el concepto de distrito rotario, se determina como territorio geográfico en el cual, por razones administrativas, funcionan conjuntamente varios clubes rotarios, liderado por un gobernador, funcionario de Rotary

International cuyo cometido consiste en asistir a los clubes del distrito. (Club Rotary Internacional, s.f.)

1.5.2 Marco legal

Para dar el contexto legal y fundamentar este proyecto tenemos la normativa ISO 9001 y el Reglamento 3054, que se detallan a continuación:

ISO 9001:2015. La norma ISO 9001:2015, que presenta su última actualización en 2015, pretende dar sentido al concepto y uso de un sistema de gestión de la calidad, presentando las utilidades y beneficios por los cuales toda organización debe contar con uno.

Según ISO (International Organization of Standardization) por sus siglas en inglés, el sistema de gestión debe estar alineado con el alcance y cumplimiento de los objetivos. Consecuentemente es necesario, tener un conocimiento contextual y tomar en cuenta los factores internos y externos que influyen en la finalidad de la organización. Los intereses de las partes interesadas deben ser alcanzados, ya que son quienes definen la sostenibilidad sin importar el giro del negocio. De este modo el sistema toma sentido generando beneficio en la organización.

El enfoque desde los procesos puede lograr mayor lógica y adaptación, ya que al juntarlos estos llegan a compactarse como uno solo. Generado una mejora continua que es visible en su organización y gestión volviendo esta más óptima. (International Organization of Standardization, 2015)

Reglamento 3054. El reglamento 3054 menciona los aspectos que debe cumplir una persona jurídica o natural que desee formar una organización sin fines de lucro. Basado en el derecho a libre asociación con fines pacíficos es posible cumpliendo ciertos requisitos según cada caso. Pueden asociarse con un mínimo de cinco personas con finalidad de

crear asociaciones, comités, clubes o centros; sin embargo, las fundaciones pueden conformarse desde uno y en caso de ser más debe constar con un mínimo de 3 personas conformando la directiva. (Bejarano, 2002)

Las fundaciones son organizaciones que tienen como propósito el bien común de la sociedad, donde realizan programas de ayuda pública que van desde los temas culturales, educación hasta salud, incentivando la colaboración para útil para el progreso en la sociedad.

1.5.3 Marco metodológico

Algunos términos que guardan relación con la ejecución del proyecto para llegar a los objetivos planteados:

Investigación de normativa internacional. El CRGS forma parte de Rotary Internacional, que se autodenomina y evidencia como una red mundial dedicada a solucionar problemas. Es relevante en este proyecto indagar sobre el macro grupo de donde se origina la organización en la que estaremos trabajando, ya que la información que se recaude sobre el manejo de gestión conceptualiza y aporta a tener una estructura guía de cómo debe manejarse los procesos en el club.

Entrevistas semi estructuradas a la organización. Empezando por definir que es una entrevista según Lopezosa (2020) "La entrevista es un instrumento de gran eficacia para desarrollar investigaciones cualitativas y tiene como función principal recabar datos que después podremos aplicar a nuestros estudios". También menciona que la entrevista semiestructurada es un método más flexible donde el entrevistador y entrevistado logran una mayor interacción, a pesar de tener preguntas adaptándose uno al otro lo que permite mayor apertura y fluidez.

Acorde a los objetivos de nuestro proyecto para la metodología hemos escogido implementar las entrevistas semiestructuradas dirigidas a socios trascendentales, ya que permiten establecer un amplio dialogo partiendo de las preguntas que sean previamente definidas, y con ello lograr captar mayor información sobre el manejo de los procesos claves y la gestión actual.

Análisis de la situación inicial de la empresa. Según la Rae plantea como análisis inicial "En el control oficial realizado sobre ciertos productos, primer análisis que efectúa un laboratorio, a instancias de la Administración, sobre una de las muestras tomadas" (RAE, s.f.).

De lo definido por la RAE adaptado a nuestro caso, podemos tomar que es el primer análisis efectuado sobre la administración. Es esta una de las actividades claves para el desarrollo del proyecto, donde se expone y se concluyen los hallazgos obtenidos de la recopilación de información en la organización

Diseño de un sistema de gestión por procesos. En el diseño del sistema de gestión por procesos se pretende establecer un respaldo y guía de la manera correcta de ejecutar las actividades dentro del Club. Un manual de sistema de gestión debe ser detallado, comprensible y efectivo. El uso del manual debe facilitar y agilizar los procesos que se lleven a cabo dentro de la entidad.

1.5.4 Marco referencial

Para la estructuración de este proyecto nos hemos apoyado principalmente en trabajos de grado anteriores en donde de igual manera realizan diseños de sistema de gestión por procesos. Algunos de los trabajos que hemos tomado de ejemplo han sido dirigidos también a fundaciones u organizaciones sin fines de lucro, entre estos proyectos tenemos presentaciones de postgrado: La de Gastón Andrés Rojas quien realizó el diseño

del sistema control de gestión para la Fundación Hogar de Cristo en la Universidad de Chile, y el de Ernesto Almeida Oña quien diseño sistema de gestión por procesos para la ONG Compasión Internacional en la Universidad Politécnica Nacional.

También hemos tomado un trabajo realizado a otro club perteneciente a Rotary International, a pesar de ser enfocado en la calidad, se ha utilizado por la organización a la que se dirige es este el caso del trabajo de Geraldine Moncada Salamanca quien diseño un sistema de gestión de calidad para la Fundación de Protección Infantil Rotaria en la Universidad del Valle, y para llegar a una estructura más acertada a los lineamientos de ESPOL se ha consultado el trabajo de las compañeras Joselin Farías Orrala y Alicia García Castro que diseñaron un sistema de gestión por procesos en el área de formación profesional.

Tabla 1

Marco Referencial

Título	Autores	Descripción	Institución
Diseño de control de gestión para la Fundación Hogar de Cristo	Gastón Andrés Rojas	Dirigidos también a fundaciones u organizaciones sin fines de lucro	Universidad de Chile
Diseño sistema de gestión por procesos para la ONG Compasión Internacional	Ernesto Almeida Oña	Dirigidos también a fundaciones u organizaciones sin fines de lucro	Universidad Politécnica Nacional
Diseño de un sistema de gestión de calidad para la fundación de protección infantil rotaria perteneciente al	Geraldine Moncada Salamanca	Basado en una fundación que pertenece a un club rotario	Universidad del Valle

club rotario de palmira
para el primer
semestre de 2015

Diseño de un sistema
de gestión por
procesos en el área de
Formación Profesional
de un Instituto de
Educación Superior en
la ciudad de Guayaquil

Joselin Farías Orrala
y Alicia García Castro

Para llegar a una
estructura más
acertada a los
lineamientos de
ESPOL se ha
consultado el trabajo
de las compañeras

Escuela
Superior
Politécnica del
Litoral

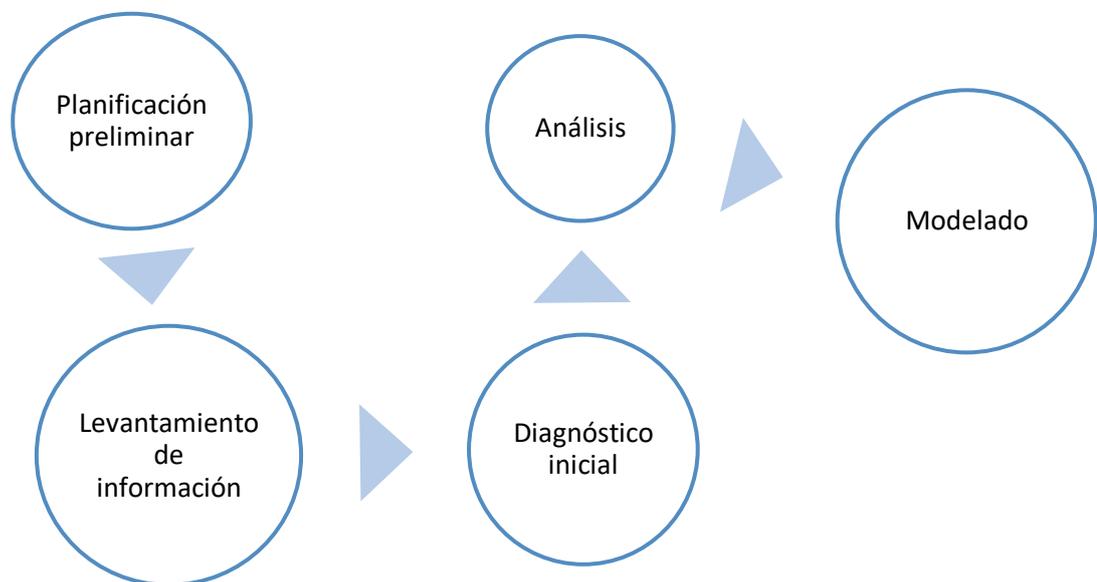
2. CAPÍTULO 2

2.1 Metodología

La metodología para el desarrollo de este proyecto fue realizada en cinco etapas, con la siguiente secuencia:

Figura 1

Etapas de la Metodología



Las etapas se detallan en la siguiente tabla, cada una con sus respectivas actividades y con su tiempo de duración correspondiente:

Tabla 2*Detalle de Etapas de la Metodología*

ETAPA	ACTIVIDADES	TIEMPO (semanas)					
		1	2	3	4	5	6
Planificación Preliminar	<ul style="list-style-type: none">• Delimitación del manual• Estudio de la documentación reglamentaria	----					
Levantamiento de información	<ul style="list-style-type: none">• Reunión inicial con socios• Entrevistas		----				
Diagnóstico inicial	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de procesos actuales• Cadena de Valor• Mapeo de procesos			-----			
Análisis	<ul style="list-style-type: none">• Análisis estratégico• Definición de subprocesos y procedimientos			-----			
Modelado	<ul style="list-style-type: none">• Documentación• Conclusiones y recomendaciones						-----

2.1.1 Planificación Preliminar

La gestión por procesos ha ayudado a evolucionar millones de empresas, es fundamental para mejorar la eficiencia, calidad y competitividad de las organizaciones, reconociendo su importancia la etapa de planificación preliminar fue enfocada en establecer las bases y estructuras del proyecto. Con el fin de esclarecer el procedimiento a realizar previo al diseño del sistema de gestión, se propuso: una delimitación del manual por proceso y un estudio de la documentación reglamentaria.

2.1.1.1 Delimitación Manual por procesos

Para la conceptualización y desarrollo del manual del Club Rotario Guayaquil Sur (CRGS), se procederá a establecer de manera meticulosa e integral una serie de elementos esenciales que delinearán su estructura y contenido. En este sentido, se contemplará la formulación de un objetivo general que refleje la dirección central que se busca abordar; así mismo, se articularán objetivos específicos que, en su conjunto, definirán los resultados tangibles y enfoques detallados que se esperan lograr mediante la implementación del manual.

Se establecerá el alcance meticulosamente definido, a fin de establecer los límites de las directrices y lineamientos, garantizando de manera coherente y exhaustiva las áreas, procedimientos y procesos relevantes para el CRGS.

La adopción de esta aproximación estructurada y rigurosa para la formulación del manual asegurará una guía coherente y de alta calidad, que refleje fielmente los objetivos y aspiraciones del CRGS en su búsqueda de una mejora operativa continua y alineada con sus principios rectores.

Objetivo general: establecer una guía clara y específica mediante la sistematización y formalización de los procesos que permita la correcta ejecución de las actividades y proyectos del club, promoviendo el servicio comunitario y los valores rotarios.

Objetivos específicos:

- Establecer procesos y procedimientos estandarizados: Definir los procesos clave del club rotario, así como los pasos y actividades necesarios para llevarlos a cabo, esto permitirá contar con una estructura organizativa clara y coherente.
- Mejorar la eficiencia y efectividad: Establecer procesos claros y bien documentados ayudará a mejorar la eficiencia en la ejecución de las actividades y proyectos del club, incluyendo la asignación adecuada de responsabilidades, y la optimización de recursos.
- Facilitar la coordinación y colaboración: El manual por procesos proporcionará una base común de conocimientos y procedimientos, lo que facilitará la coordinación y colaboración entre los miembros del club, permitiendo un mejor trabajo en equipo y una ejecución más eficiente de las actividades y proyectos.
- Promover la calidad y el control: Mediante la estandarización de los procesos, se podrán establecer criterios de calidad y mecanismos de control para asegurar que las actividades y proyectos se desarrollen de manera coherente y cumplan con los estándares establecidos por el club rotario.

Alcance: aplica a las actividades sustanciales del club en cuanto a su realidad, abarcando los procesos de planificación y ejecución, la gestión de membresía y reclutamiento, adicional los procesos de comunicación y difusión.

2.1.1.2 Estudio de la documentación reglamentaria

Se utilizó la técnica documental para la revisión de textos con normativa que debe prevalecer en cuanto a los procesos sustantivos que tiene el CRSG, tanto ordenanzas gubernamentales que regentan a la entidad como organizaciones sociales, y los reglamentos o estatutos de Rotary Internacional, de los cuales se precisó la codificación base para el manual.

2.2 Levantamiento de información

2.2.1 Reunión inicial

En primera instancia nos contactamos con la directiva del club para ver la manera más adecuada de obtener conocimiento acerca de la situación actual del club, de acuerdo con su respuesta coordinamos participar en una de sus reuniones ordinarias presenciales, que se llevan a cabo los martes de cada semana, además dicha reunión fue la primera del mandato 2023-2024.

Para el correcto desarrollo de las entrevistas futuras, realizamos una presentación con información técnica de acuerdo con sistema de gestión por procesos, manual de procesos, como se llevará a cabo, los resultados que se esperan obtener, adicional se aclararon las dudas de los socios sobre los temas tratados con la finalidad de unificar la información del proyecto y crear un ambiente organizacional motivado.

Adicional se realizó un cuestionario con preguntas abiertas de acuerdo a la información personal de los socios, para llevar un seguimiento en la entrevistas, del mismo modo preguntas cerradas para facilidad de los socios en cuanto a facilidad de comprensión y optimización del tiempo, adicional la información recolectada en esta parte del cuestionario era para conseguir información acerca de los socios y las áreas en donde han desempeñado ayuda dentro del club, o si han recibido alguna capacitación dentro del club,

con el objetivo que nos ayuden en las futuras entrevistas, como guía para establecer preguntas.

Finalmente se consolidó la información de los socios acerca de funciones dentro del club, la estructura y organización que llevan actualmente como sus reuniones ordinarias, organigrama y sus socios tanto activos como honorarios.

2.2.2 Entrevistas

Para recabar información se realizó entrevistas individuales de forma virtual por medio de la plataforma zoom para facilidad de los entrevistados, basándonos en las respuestas del cuestionario realizado en la primera reunión. Se acordó entrevistar de manera individual a los socios de la directiva conformada por: presidente, vicepresidente, secretaria y tesorero; además de los que se hayan desempeñado en más áreas dentro del club los cuales coinciden con quienes tienen más años como socios.

Nuestro primer entrevistado fue el actual presidente del CRGS, el señor Antonio Aspiazu, quien nos compartió información sobre su experiencia en estos 10 años como miembro en los cuales ha cumplido la mayoría de los roles administrativos tales como macero, tesorero, secretario y presidente. Bajo su experiencia menciona que el rol de un macero es sencillo se trata prácticamente de la organización logística de las reuniones, lugar, fecha, bebidas que serán ofrecidas en dicho encuentro que suele ser semanal. El tesorero de igual manera se encarga de recolectar la mensualidad y guardar el dinero que será usado para futuras obras, menciona que el trabajo complicado del tesorero es hacer el recordatorio de pago. En su presidencia anterior notó que no hay un control o compromiso para asistir a las reuniones o fechas importantes, ya que tuvo la experiencia al inaugurar una mejora en una escuela para ciegos ubicada en Guayaquil a la cual no asistieron más de 3 socios, evento que le pareció relevante e indispensable la que debían asistir. En el puesto

de secretario por su lado se lleva registro e informa sobre las actividades que surgen en cada sesión durante este tiempo de pandemia no han realizado ceremonias completas como antes, menciona Antonio.

Actualmente está desempeñando su segunda presidencia lo cual dice que es una gran responsabilidad ya que está en sus manos toda la representación del club, y la tomó a pesar de que debía escogerse a otro socio para el puesto ya que en eso se basa el club rotario en rotar los puestos como una rueda. Sobre los pagos y obligaciones del club comentó que pagan semestralmente \$750 a Rotary, \$750 a la gobernación distrital de Rotary, mensuales al saloner y al contador quien se encarga de mantener al día temas legales y tributarios, estos rubros son cubiertos por la mensualidad de cada socio, por el lado de los ingresos cuentan con un bazar que es administrado por las damas en donde venden mercadería traída del exterior y “pulgueros” donde venden cosas de los mismos socios y familiares, menciona que a su perspectiva debe mejorar la organización de estos eventos.

Las siguientes entrevistas para llegar al prototipo y mejora de este se fueron realizando según los tiempos del cliente, se detalla a continuación el cronograma de entrevistas realizadas para las validaciones correspondientes.

Tabla 3

Entrevistas y Validaciones

Fecha	Entrevistado	Cargo	Tema
13/07/2023	Antonio Aspiazu	Presidente	Levantamiento de información
18/07/2023	Enrique Vásquez	Tesorero	Levantamiento de información
31/07/2023	Antonio Aspiazu	Presidente	Validación de prototipo 1: Esquema

			del manual e inventario de procedimientos
14/08/2023	María Mónica	Secretaria	Levantamiento de información y validación de prototipo 2: Manual
15/08/2023	Directiva	Directiva del CRGS	Validación prototipo 2: Manual

2.3 Diagnóstico inicial

2.3.1 Identificación de los procesos actuales

Con la información obtenida de las entrevistas tanto a la directiva actual, como a los socios activos que han tenido participación importante en mandatos anteriores, además con la información que provee Rotary Internacional para regir sus clubes, como los estatutos, reglamentos y código de normas, se realizó en primera instancia un borrador con las personas de la directiva, y sus responsabilidades como logística de reuniones ordinarias, registro de reuniones, recaudación de cuota mensual, control de presupuesto, comunicación y difusión de información.

Del mismo modo realizamos una lista de las actividades que se realizan en el club, para identificar los procesos que intervienen de forma fundamental, y que son de vital importancia establecer objetivos, pasos, responsables y controles para que el club pueda tener una guía en cuanto a procedimientos documentados para futuras ocasiones.

2.3.2 Cadena de Valor

Para la utilización de manera óptima del manual de procesos elaborado para el CRGS se propuso identificar las actividades necesarias para una ejecución adecuada de los

procesos principales del club, mediante el concepto de cadena de valor, que clasifica las actividades de una entidad en: procesos clave y procesos de soporte.

Como resultado del análisis se creó la cadena de valor respecto a los procesos fundamentales del club, prevalecían los relacionados a los proyectos de ayuda social tanto en el ámbito de la ejecución, planificación y logística, por el lado de procesos de soporte encontramos procesos internos en cuanto a comunicación, gestión de recursos, membresías entre otros.

2.3.3 Mapeo de procesos

Para el desarrollo del manual por procesos, es necesario asociar las diferentes actividades y procesos del club, con el objetivo de realizar una guía clara, precisa y óptima en cuanto al desarrollo de su trabajo, mejorando la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

Los socios rotarios no tenían una estructura clara de los procesos, por lo cual se desarrolló a partir de la información de las entrevistas un prototipo, que luego fue evaluado por los socios para ver si estaba de acuerdo con su realidad, en donde se establecieron los procesos estratégicos, procesos de misionales y procesos de apoyo, en donde se estableció como entrada las necesidades de la sociedad y como producto final la satisfacción de la sociedad vulnerable, ya que en todo momento nos recordaban la importancia que tiene para ellos el ayudar en base a la Prueba Cuádruple que como socios rotarios es una guía de conducta ética sin tonos políticos ni religiosos.

2.4 Análisis

2.4.1 Análisis estratégico

Con el fin de determinar un flujo de actividades que contribuya a lograr los objetivos del manual, así como los individuales de cada proceso, se realizó un análisis minucioso de como se ha estado llevando a cabo el cumplimiento de cada proceso basándonos en la información obtenida de las entrevistas realizadas a los socios claves. Además, una vez obtenido el panorama claro del club, se procedió a realizar un análisis mediante la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) con la finalidad de establecer los puntos fuertes o capacidades del club y con ello tener presente los pilares del club para el desarrollo de los lineamientos del manual.

Siguiendo lo establecido actualmente y comparando con lo investigado sobre los lineamientos internacionales en los cuales debe estar regido el club, se decidió que lo más acertado sería establecer flujos que cumplan con las características deseadas y funcionales dentro del club, es decir que no tengan mucha variación con su programa actual y que a la vez cumplan con lo determinado por el organismo internacional al que pertenecen.

2.4.2 Identificación de riesgos

Entre los factores que se deben considerar para elaborar un manual de procedimiento, debe considerar los riesgos que existe ya en la organización para establecer controles que generen mayor confiabilidad y reduzcan los niveles de riesgo.

2.4.3 Definición de subprocesos y procedimientos

Para definir los subprocesos y procedimientos respectivos de cada macroproceso que se realiza en el club, se consideraron las actividades más relevantes y constante que aportan al cumplimiento de los objetivos de este grupo. En este caso el club no consta de

subprocesos ya que ejecuta procesos simples. En seguida mencionamos cada proceso con la codificación asignada y explicación de esta.

En el proceso de Comunicación y Difusión de Información se realiza los procedimientos de la Gestión de Comunicación Interna en el Club y Comunicación Externa sobre el Club. Para la codificación de este proceso se asignó como primeras letras PE que pertenece a su tipo proceso estratégico, seguido de las letras CD proveniente de parte de su nombre comunicación y difusión. Este proceso se identificó debido a la necesidad de información actualizada y relevante dentro y fuera del club, según las entrevistas realizadas a miembros como el sr. Enrique actual presidente del CRGS.

Para el proceso de Gestión Financiera se incluyó los procedimientos de Administración de Presupuesto, donde involucra el manejo de presupuesto y el registro de ingresos y egresos. En cuanto a la codificación establecida para este proceso se estableció las primeras letras PA referente a su tipo procesos de apoyo continuando con las iniciales del nombre GF. Dado a que toda organización debe mantener un registro y gestión en su área financiera, y a pesar de los intentos por llevar un control no existían pasos a seguir, por esto se acordó definir las actividades para mejorar el manejo financiero del club.

En el proceso de Gestión de Proyectos y Actividades se incluyeron los procedimientos de Selección y Planificación de Actividades y Proyectos además de la Coordinación de Actividades, que involucran la ayuda social y actividades de recaudación de fondos para generar ayuda. La codificación de este proceso se asignó según el proceso misional iniciando con PM seguido de las letras GP tomadas de su nombre gestión de proyectos. Para reconocer este proceso consideramos los testimonios de los entrevistados, los objetivos y la misión del club ya que su función principal está sustentada en los proyectos de ayuda voluntaria.

Para el caso del proceso de Membresía y Reclutamiento consta de los procedimientos enfocados a la captación de socios y retención de estos, con el nombre Registro y Aceptación de Socios y Gestión de la Membresía. La codificación de este proceso consta de las primeras letras PM tomadas de su tipo proceso misional y seguido las letras MR pertenecientes a su nombre membresía y reclutamiento. La idea de estos procedimientos parte de la necesidad de llevar control y motivar a cumplir los objetivos de crecimiento para el club, mediante los estatutos que el club debe seguir en cuanto a la organización Rotary Internacional, además de incentivar a la participación de los socios activos.

Finalmente, tenemos el proceso de Planificación Interna en donde se describe el procedimiento de Organización de reuniones internas de socios, el cual se estableció para optimizar la organización del club incluyendo sus reuniones sociales, semanales y las respectivas asambleas. A fin de hacer una codificación para identificar este proceso se estableció las primeras letras PA pertenecientes a proceso de apoyo seguido de GL designado por las iniciales de su nombre.

2.5 Modelado

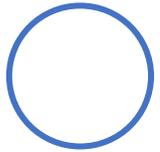
2.5.1 Documentación

Para el manual por procesos se decidió realizar en primera instancia un prototipo de flujogramas de los diversos procesos y actividades que realiza el CRGS, para ello se utilizó la simbología ANSI, que se detalla a continuación:

Tabla 4

Simbología del Diagrama de Flujos

Símbolo	Nombre	Descripción
----------------	---------------	--------------------

	Inicio/Fin	Indica el inicio y el final del proceso
	Operación/Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento/Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página, enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.



Conector de página

Representa la continuidad del diagrama en otra página, una conexión o enlace con otra hoja.

Adicional se estableció la siguiente estructura guía para el manual por procesos:

- **Portada y Presentación:** Incluye la portada del manual con el nombre del club rotario, el logo y una breve presentación que describa el propósito del manual y su importancia para el funcionamiento eficiente del club.
- **Registro de firmas:** se especifican los nombres, cargo y firmas de los responsables y colaboradores de la elaboración, revisión y aprobación.
- **Índice:** Enumera todos los capítulos o secciones del manual con sus correspondientes páginas para facilitar la navegación.
- **Introducción:** Ofrece una introducción más detallada sobre el club rotario, su misión, visión, valores y objetivos.
- **Estructura Organizativa:** Describe la estructura organizativa del club rotario, incluyendo los cargos directivos, comités y responsabilidades de cada uno.
- **Glosario de términos:** contiene una enumeración de los términos especializados empleados en el Manual por procesos.
- **Abreviaturas:** listado de abreviaturas de organizaciones o plataformas que están directa o indirectamente involucradas en la ejecución de las actividades descritas.
- **Simbología:** se detalla la simbología que se implementó en la elaboración de cada diagrama de flujos, en este caso simbología ANSI
- **Procedimiento:** puntualiza la información fundamental de los procesos, de forma descriptiva se detalla los objetivos, alcance, responsables, políticas y un resumen

del proceso. De forma gráfica mediante los flujogramas, se desglosan los pasos o actividades en el proceso, en instrucciones claras con su respectivo responsable.

- **Anexos:** En esta sección se incluye documentos adicionales que complementen el manual, como formularios, plantillas, entre otros.
- **Contacto y Referencias:** lista de contactos clave dentro del club y fuentes de referencia utilizadas para la elaboración del manual.

3. CAPÍTULO 3

3.1 Resultados y Análisis

3.1.1 *Planificación preliminar*

La investigación preliminar que llevamos a cabo para establecer pautas y lineamientos a seguir dentro del desarrollo del manual por procesos, determinamos como puntos base los estatutos de Rotary Internacional para los temas de los objetivos como club, la composición tanto de los miembros del club, como la junta directiva y la administración; por otro lado el reglamento de Rotary Internacional define los temas de funcionarios, consejos, elecciones de directores y gobernadores, además de información respecto a la organización y estructura del distrito, gobernadores, comités y la Fundación Rotaria.

3.1.1.1 Direccionamiento estratégico

El club es parte integrante de Rotary Internacional, lo que implica que su dirección está guiada por los principios fundamentales y la dirección trazada por la organización a nivel global, por ello la misión, visión y principios rectores como el objetivo, la prueba

cuádruple y las avenidas de servicio, de la organización internacional son los pilares orientadores para las actividades y objetivos del club.

Misión: brindar servicio a los demás, promover la integridad y fomentar la comprensión, la buena voluntad y la paz entre las naciones, a través de las actividades de compañerismo de nuestros líderes empresariales, profesionales y cívicos.

Visión: Juntos construimos un mundo donde las personas se unen y toman acción para generar un cambio perdurable en nosotros mismos, en nuestras comunidades y en el mundo entero.

Principios rectores de Rotary: el objetivo, la prueba cuádruple y las avenidas de servicio, en conjunto, son la piedra angular sobre la que se cimientan nuestra relación con los demás y las acciones que tomamos en el mundo.

Objetivo de Rotary: estimular y fomentar el ideal de servicio como base de toda empresa digna y, en particular, estimular y fomentar:

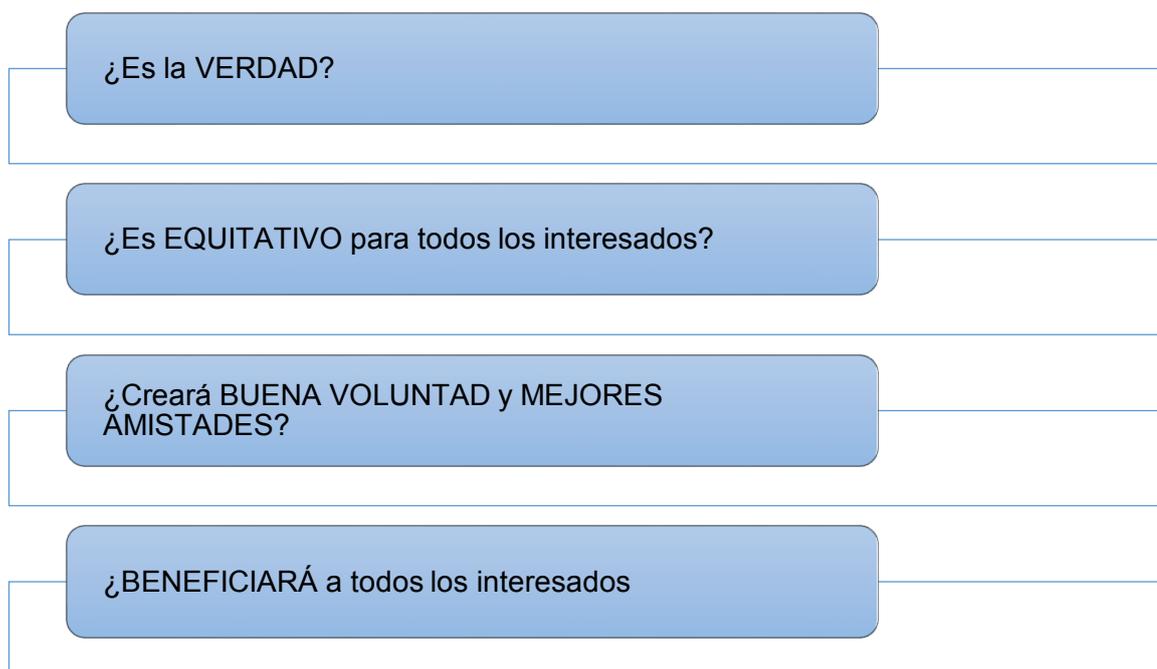
1. El desarrollo del conocimiento mutuo como ocasión de servir;
2. La observancia de elevadas normas de ética en las actividades profesionales y empresariales; el reconocimiento del valor de toda ocupación útil y la dignificación de la propia en beneficio de la sociedad;
3. La puesta en práctica del ideal de servicio por todos los rotarios en su vida privada, profesional y pública;
4. La comprensión, la buena voluntad y la paz entre las naciones, a través del compañerismo de las personas que en ellas ejercen actividades profesionales y empresariales, unidas en torno al ideal de servicio.

La Prueba Cuádruple: es una guía de conducta ética sin tonos políticos ni religiosos que usan los rotarios para guiar sus relaciones profesionales y personales. Traducida a más

de 100 idiomas, la Prueba Cuádruple se recita en todas las reuniones y plantea las siguientes preguntas: De lo que pensamos, decimos o hacemos:

Figura 2

Prueba Cuádruple



Avenidas de servicio: las cinco Avenidas de Servicio, basadas en el Objetivo de Rotary, constituyen la piedra angular de la filosofía rotaria y la fundación sobre la cual se desarrolla la labor de los clubes.

El **Servicio en el Club** se concentra en fortalecer los clubes. El dinamismo en el club se caracteriza por sólidos lazos de compañerismo y un plan continuo de desarrollo de la membresía.

El **Servicio Profesional** estimula a los rotarios a servir a sus semejantes a través de su labor profesional o empresarial y promueve la práctica de elevadas normas de ética.

El **Servicio en la Comunidad** abarca los proyectos y actividades emprendidos por el club a fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

El **Servicio Internacional** evidencia el alcance de Rotary al fomentar la comprensión y la paz en el ámbito internacional. Apoyamos esta avenida, entre otras formas, con el patrocinio y la participación en proyectos internacionales que emprendemos solos o con socios en el extranjero.

El **Servicio a la Juventud** reconoce la importancia de facultar a la juventud y a jóvenes profesionales a través de actividades de desarrollo del liderazgo como Rotaract, Interact, Seminarios de Rotary para Líderes Jóvenes, y el Intercambio de Jóvenes de Rotary.

3.1.2 Levantamiento de información

3.1.2.1 Reunión inicial

En la primera reunión con los socios, se pudo obtener la información preliminar con la que se empezó el trabajo. Existen socios que han ocupado todos los puestos del comité principal, así mismo existen socios que no han tenido ningún puesto en el, varios de ellos han sido parte activa del club por más de diez años según los datos obtenidos de la encuesta realizada. Para tener una mejor visualización e interpretación se realizó una tabla con los datos obtenidos en la encuesta, que será adjuntada en los anexos.

3.1.2.2 Entrevistas

Conforme a la información compartida por los socios seleccionados, pudimos corroborar información sobre cómo era llevado a cabo cada proceso en el club, se pudo identificar principalmente actividades y obligaciones para cada miembro de la directiva la cual era conformada por presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y macero.

A continuación, un resumen de las responsabilidades de cada miembro de la directiva según lo detallado en las entrevistas:

Tabla 5

Descripción de Responsabilidades de la Directiva del Club

Puesto	Responsabilidades
Presidente	Liderazgo y responsabilidad de toma de decisiones generales. Organización y coordinación general del club.
Vicepresidente	Apoyo en la administración general del club.
Macero	Organización logística: establecer insumos, fecha, hora y día de cada reunión.
Tesorero	Recolectar la mensualidad de los socios, llevar un registro de gastos, coleccionar cuotas de socios.
Secretario	Llevar registro y apuntes de los temas conversados en cada reunión, Mantener informado a los socios sobre las actividades que se están realizando.

En las entrevistas realizadas, se reconoció que el club no consta de un manual o directrices escritas para sustentar sus actividades y no existe una medida de control. A pesar de eso se esfuerzan por llevar a cabo los proyectos, actividades y organización interna de manera repetitiva y controlada, en cuanto a las decisiones son tomadas en conjunto, pero no hay una medida específica para definir la aprobación o desaprobación de una propuesta.

3.1.3 Diagnóstico inicial

3.1.3.1 Identificación de procesos actuales

Por lo detallado anteriormente sobre el manejo de los procesos en el club, se evidenció la necesidad de mejora en la gestión, y establecimiento de controles. Actualmente, sus procesos llevados a cabo los dirige y controla la misma persona donde se debe existir la segregación de funciones, entre los procesos y actividades identificados están: las actividades para recaudación de fondos, proyectos de ayuda social, reuniones sociales internas, el ingreso de socios, manejo de presupuesto y de obligaciones financieras.

Dada la relación entre las áreas para el cumplimiento de los procesos, se corroboró la propuesta de un sistema de gestión por procesos para mejorar el manejo del club.

3.1.3.2 Cadena de valor

La cadena de valor se compone de una serie de actividades clave que contribuyen a la realización de la misión y objetivos del club, aunque no opera con fines de lucro, se pueden aplicar los conceptos de cadena de valor para identificar cómo se crean y entregan valor a los miembros y a la comunidad.

Figura 3

Cadena de Valor

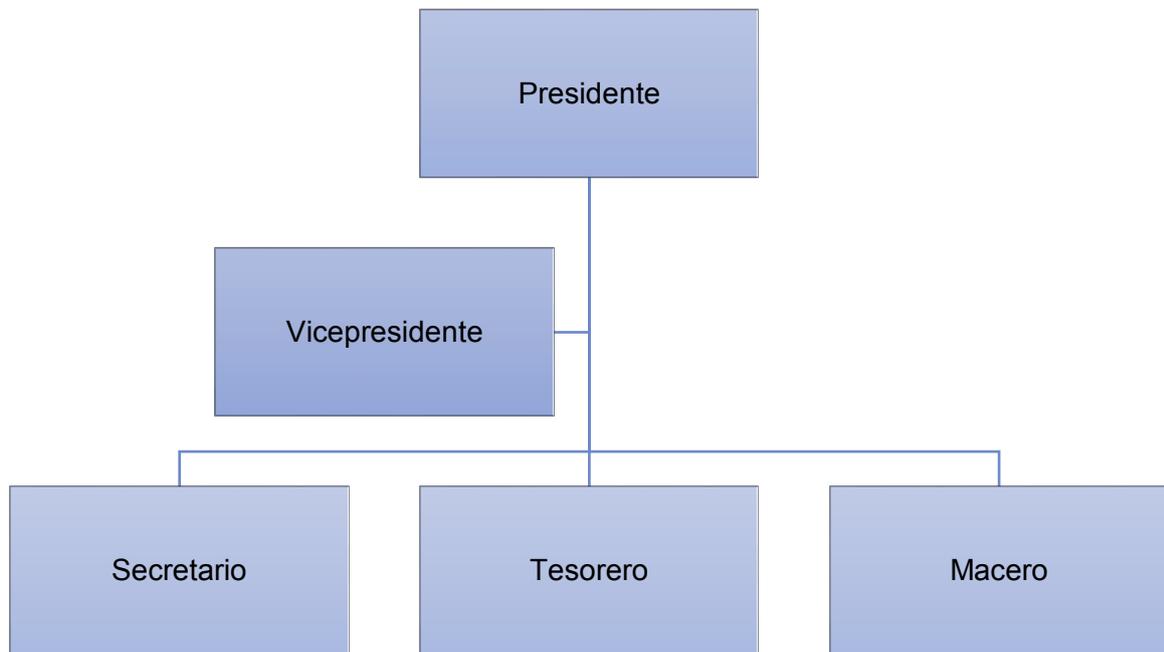


3.1.3.3 Organigrama de la directiva del CRGS

Con la información obtenida sobre el accionar de cada proceso, a pesar de no contar con una estructura organizacional particular, proponemos un organigrama de la directiva basado en la jerarquía para la toma de decisiones.

Figura 4

Organigrama de la Directiva del CRGS

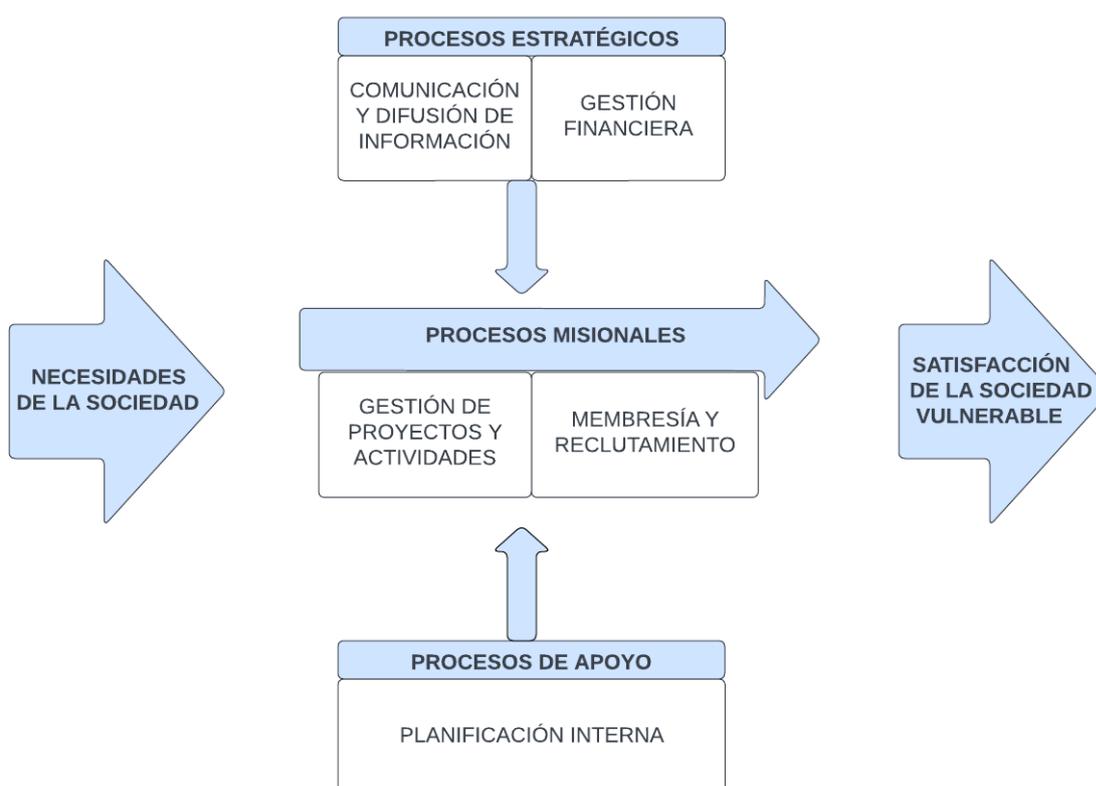


3.1.3.4 Mapeo de procesos

En la etapa del diagnóstico inicial y luego de realizar la identificación del manejo actual de gestión en el club, se diseñó un mapa de procesos reflejando los macroprocesos y procesos ligados a cada uno. A continuación, se presenta el mapa de procesos propuesto.

Figura 5

Mapa de Procesos General del CRGS



Para una mayor comprensión del mapa se especifica a continuación los procedimientos que le pertenecen a cada proceso, seguido presentamos el desglose de los procesos estratégicos:

Figura 6

Detalle de Procesos Estratégicos



Del mismo modo, seguido tenemos los procedimientos relacionados con los procesos misionales:

Figura 7

Detalle de Procesos Misionales



Finalmente, el procedimiento asociado al proceso de apoyo planificación interna, que consta del procedimiento de Organización de Reuniones Internas donde se coordinará la logística de cada reunión, asamblea y evento social que involucre de manera particular al club:

Figura 8

Detalle de Procesos de Apoyo



Para el fin de este proyecto y debido a que el club es una organización que iniciará implementar la gestión por procesos, se ha decidido dirigir el enfoque a todos los procesos representados en el mapa de proceso presentado en la Figura 5. Es decir, el manual que será elaborado contará con todos los procesos y procedimientos mencionados.

3.1.4 Análisis

3.1.4.1 Análisis estratégico

Parte de los análisis realizados para elaborar el manual por procesos del club fue el análisis FODA, que se detalla a continuación:

Tabla 6

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Compromiso de los miembros: Aunque el club es pequeño, tienen miembros altamente comprometidos y apasionados por los ideales del Rotary.</p>	<p>Apoyo de la comunidad: La comunidad está dispuesta a respaldar los trabajos del club, lo que podría traducirse en mayor apoyo y financiamiento para los proyectos.</p>
<p>Flexibilidad y agilidad: Al ser un club pequeño, se pueden tomar decisiones más rápidas y adaptarse a las necesidades de la comunidad local.</p>	<p>Participación de jóvenes: Involucrar a jóvenes estudiantes o líderes juveniles en proyectos y actividades puede infundir energía y nuevas ideas al club.</p>
<p>Enfoque personalizado: La confinidad entre los miembros permite establecer relaciones más estrechas con la comunidad y atender de manera más personalizada sus necesidades.</p>	<p>Colaboración con otros clubes: El club puede aprovechar alianzas con clubes rotarios más grandes o con otras organizaciones locales para ampliar su alcance y recursos.</p>
<p>Espíritu colaborativo: La cohesión y colaboración entre los miembros, gracias a su iniciativa altruista pueden potenciar la eficiencia en la ejecución de proyectos.</p>	<p>Promoción en redes sociales: El uso estratégico de las redes sociales puede aumentar la visibilidad del club y atraer nuevos miembros y socios.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS

<p>Falta de renovación generacional: La ausencia de socios más jóvenes podría dificultar la continuidad del club a largo plazo y limitar la capacidad de llevar a cabo nuevos proyectos e iniciativas.</p>	<p>Competencia de otras organizaciones: Otros clubes o instituciones benéficas pueden estar llevando a cabo proyectos similares en la comunidad, lo que podría afectar la participación y el apoyo recibido.</p>
<p>Recursos limitados: al ser un club pequeño, pocos miembros, puede afrontar en términos de financiamiento y capacidad, restricciones para llevar a cabo proyectos más ambiciosos</p>	<p>Cambios en la comunidad: Los cambios demográficos o sociales pueden alterar las necesidades de la comunidad y requerir que el club se adapte a nuevas circunstancias.</p>
<p>Falta de diversidad: La falta de diversidad en cuanto a habilidades, capacidades y conocimientos podría limitar las condiciones del club para abordar una amplia gama de necesidades de la comunidad</p>	<p>Desinterés en el Voluntariado: La falta de interés general en el voluntariado o el servicio comunitario podría dificultar la captación de nuevos miembros y la ejecución de proyectos</p>
<p>Visibilidad reducida: La falta de reconocimiento en la comunidad puede dificultar la captación de nuevos miembros y socios.</p>	<p>Falta de relevancia: Si el club no se mantiene actualizado y relevante para las necesidades de la comunidad, podría perder apoyo y miembros.</p>
<p>Riesgo de agotamiento: Los miembros activos podrían enfrentar una mayor carga</p>	<p>Limitaciones de tiempo de los miembros: Los compromisos personales y</p>

de trabajo, lo que podría conducir a la fatiga y la desmotivación.	profesionales de los miembros pueden dificultar su participación en el club.
--	--

Este estudio ofrece una perspectiva integral sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del CRGS, en donde se destaca la dedicación y compromiso con los valores del club, identificando las oportunidades de colaboración intergeneracional y posibilidad de adaptar los proyectos a la comunidad, con difusión de redes sociales. Sin embargo, el análisis también señala desafíos potenciales, como resistencia al cambio, limitaciones físicas y recursos, que podrían afectar el crecimiento y eficacia del club. A pesar de estas preocupaciones, las alianzas estratégicas y la focalización en el liderazgo de los socios brindan oportunidades valiosas para el futuro.

3.1.4.2 Identificación de riesgo

Con el fin de dar no dejar brechas en la elaboración del manual, se ejecutó un análisis sobre los riesgos que existen dentro de la organización. A pesar de que las responsabilidades son dadas a los mismos socios, el manejo de dinero conlleva mayor preparación y manera genera un riesgo, seguido presentamos una tabla indicando los riesgos identificados:

Tabla 7

Medición de Riesgos

Riesgo	Probabilidad de ocurrencia		
	Alto	Medio	Bajo
Mala administración del dinero recolectado como cuota o donaciones para generar ayuda social	X		

Alteración en las cifras por desinformación sobre los gastos o ingresos	X	
Destinar los recursos para conveniencia propia de los socios		X

3.1.4.3 Definición de subprocesos y procedimientos

Para concluir con el análisis, y luego de definir los detalles presentados en el capítulo anterior para la identificación de procesos y procedimientos, se abrevió esta información en la siguiente tabla. A continuación, se detalla el tipo de proceso, nombre de proceso, el código designado y descrito anteriormente, y los procedimientos pertenecientes a cada proceso.

Tabla 8

Inventario de Procesos y Procedimientos

Tipo	Nombre del proceso	Código	Procedimiento Específico
Estratégico	Comunicación y Difusión de Información	PE-CD-01	Gestión de la Comunicación Interna en el Club
		PE-CD-02	Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club
Estratégico	Gestión Financiera	PE-GF-01	Administración de Presupuestos
Misional	Gestión de Proyectos y Actividades	PM-GP-01	Selección y Planificación de Proyectos
		PM-GP-02	Coordinación de Actividades
Misional	Membresía y Reclutamiento	PM-MR-01	Registro y Aceptación de Socios
		PM-MR-02	Gestión de la Membresía
Apoyo	Planificación interna	PA-PI-01	Organización de reuniones ordinarias

3.1.4.4 Indicadores asociados a los subprocesos

Para lograr una correcta medición del desarrollo de los procesos se han diseñado en conjunto indicadores asociados a los mismos, en el manual que será presentado como resultado de este proyecto se detallaran las fichas correspondientes a cada indicador.

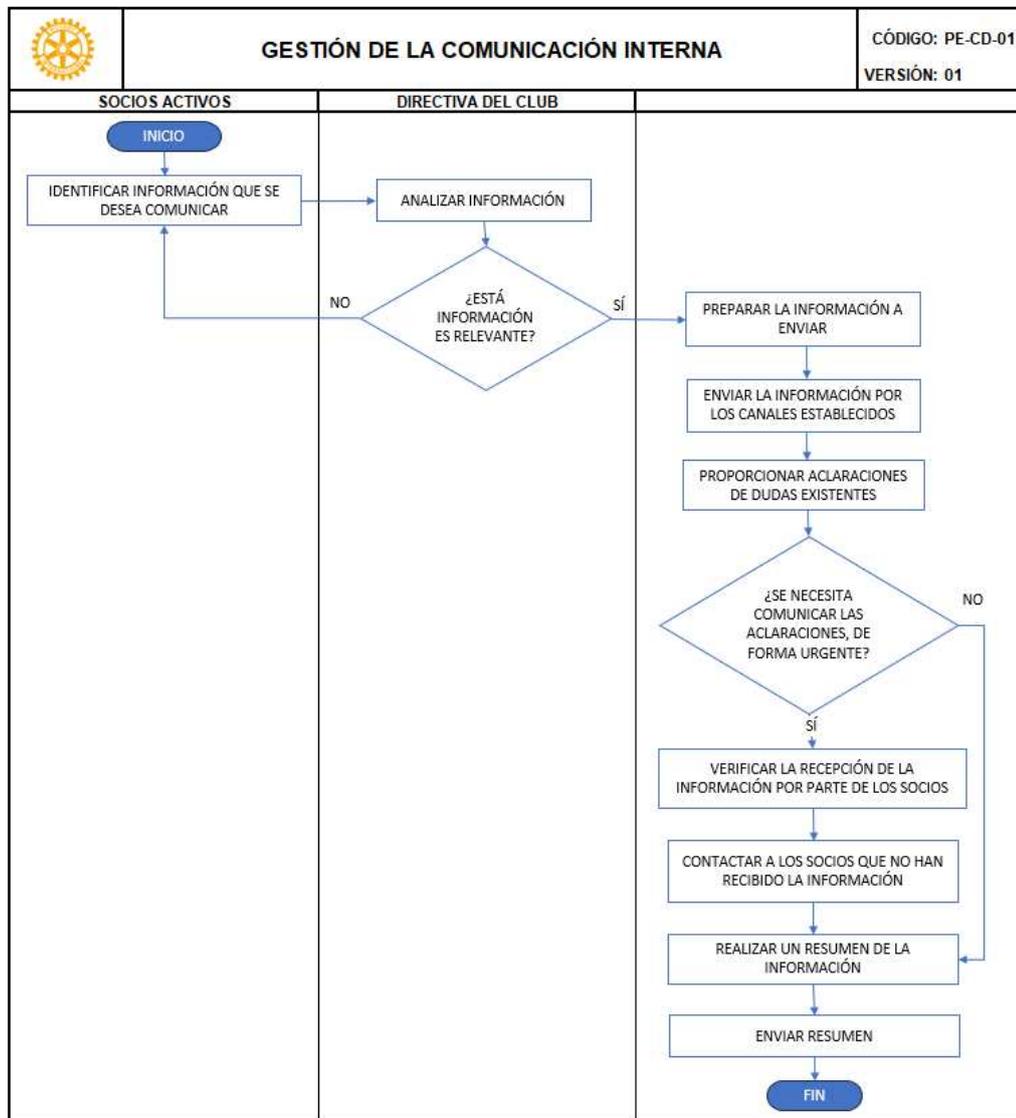
3.1.5 Modelado

Para el cumplimiento con los objetivos de este proyecto y luego de las validaciones correspondientes, se realizó un Manual de Procedimientos que será adjunto en los anexos de este trabajo. Seguido se presentan las políticas y los flujogramas de los procedimientos elaborados para el manual.

3.1.5.1 Procesos estratégicos

Proceso: Comunicación y difusión de información.

Flujograma del Procedimiento Gestión de la Comunicación Interna en el Club.

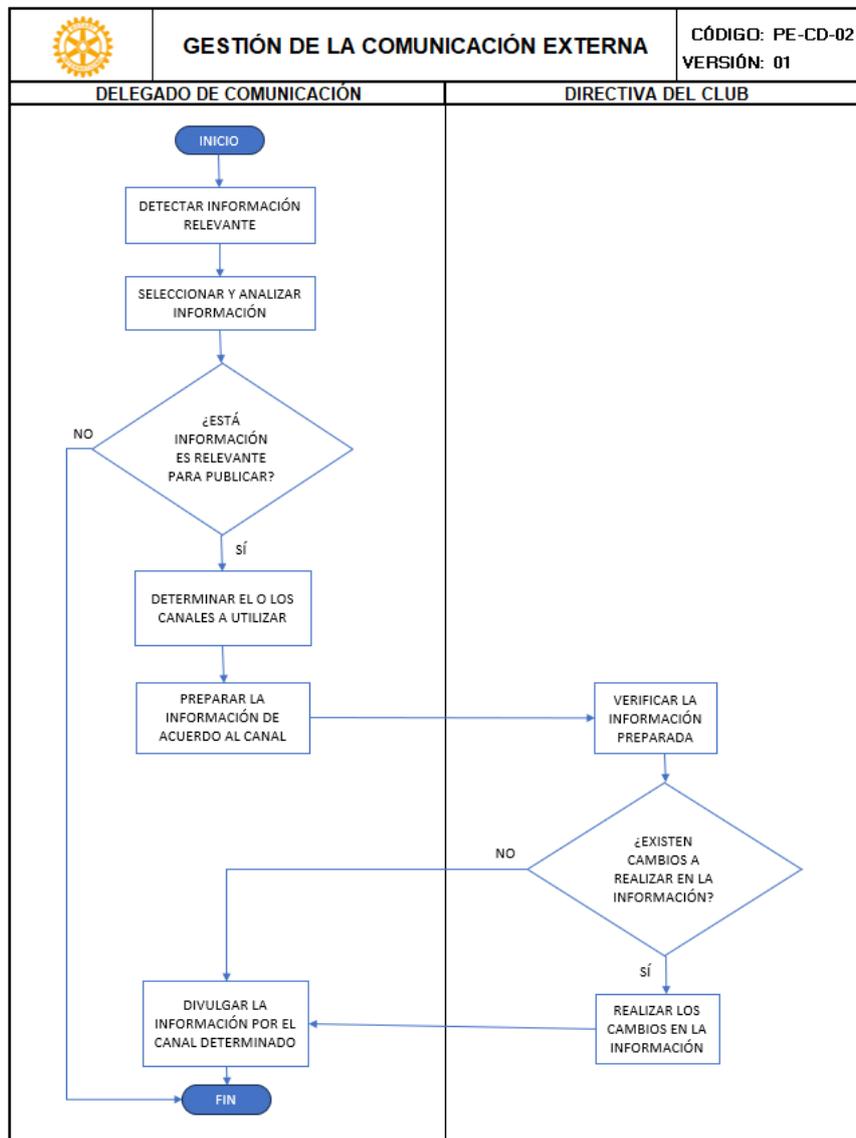


Políticas del procedimiento:

- Se garantizará la información transparente, veraz y clara para todos los miembros del club, se evitará ocultar información relevante y se fomentará la honestidad en la comunicación.
- Los miembros se comunicarán con respeto y cortesía, valorando las opiniones de los demás, fomentando la colaboración entre el directorio para compartir información y trabajar en conjunto.

- Se establecerá un canal de comunicación oficial, como un grupo de chat o un sistema de correo electrónico, para asegurar que todos los miembros estén informados de manera consistente.
- La información se actualizará regularmente para asegurarse de que los miembros tengan acceso a la información más reciente sobre actividades y proyectos del club.

Flujograma del Procedimiento Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club.

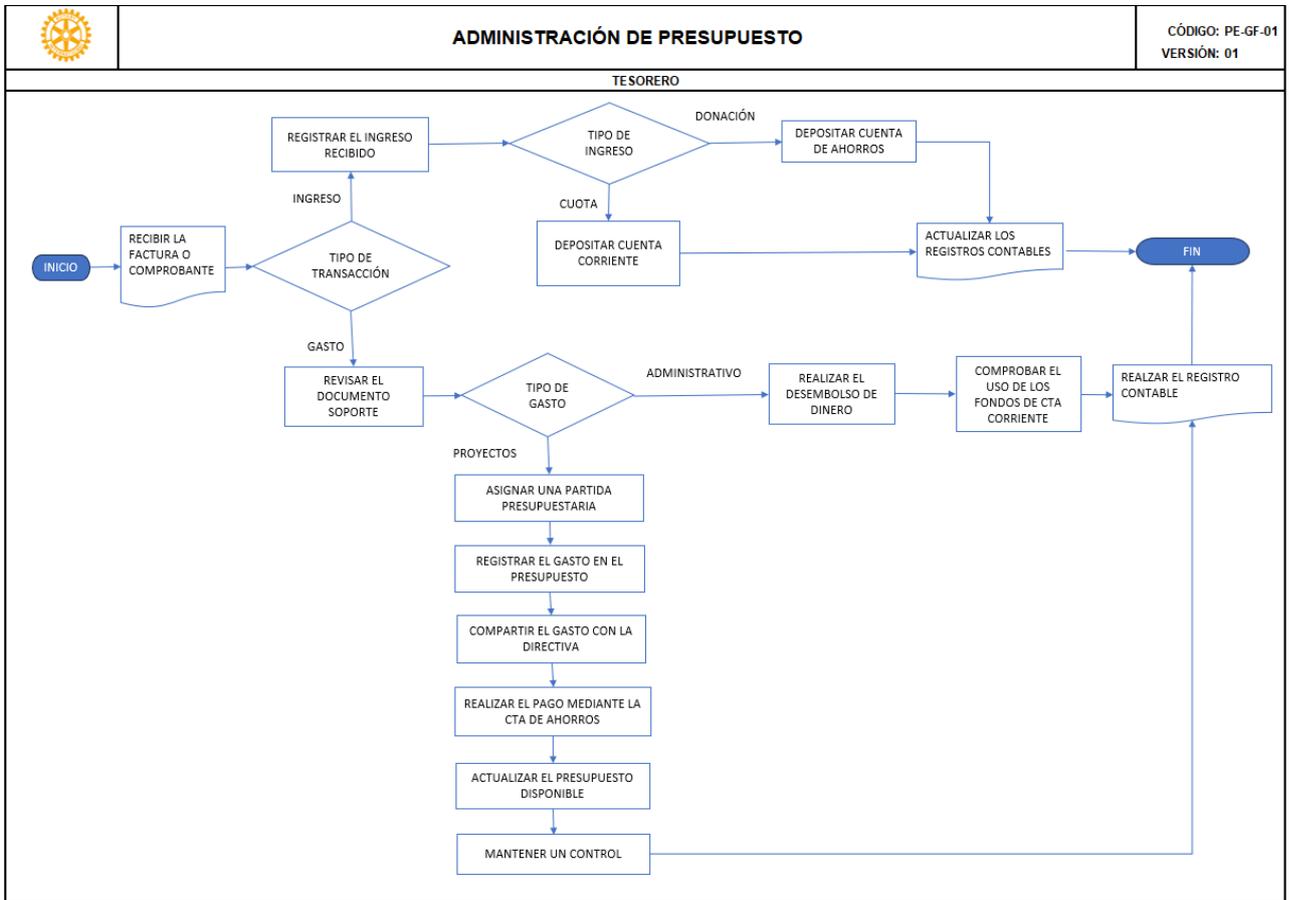


Políticas del procedimiento:

- Se mantendrá una imagen positiva y profesional del club en todas las comunicaciones externas para proyectar una reputación sólida.
- Toda la información divulgada será veraz, transparente y basada en hechos para mantener la confianza de la comunidad.
- Se promoverá el respeto y la colaboración en todas las interacciones con la comunidad y otras organizaciones.
- Se establecerá un canal de comunicación oficial para asegurar la coherencia y consistencia en la divulgación de información externa.
- Se escogerá un delegado por mayoría de votos de los socios.
- El delegado de comunicación debe trabajar de la mano con el secretario para consolidar la información.
- El responsable debe mantener activo y actualizado el canal de comunicación oficial.
- Toda información debe ser previamente aprobada por la directiva para su publicación.

Proceso: Gestión Financiera

Flujograma del Procedimiento Administración del presupuesto.



Políticas del procedimiento:

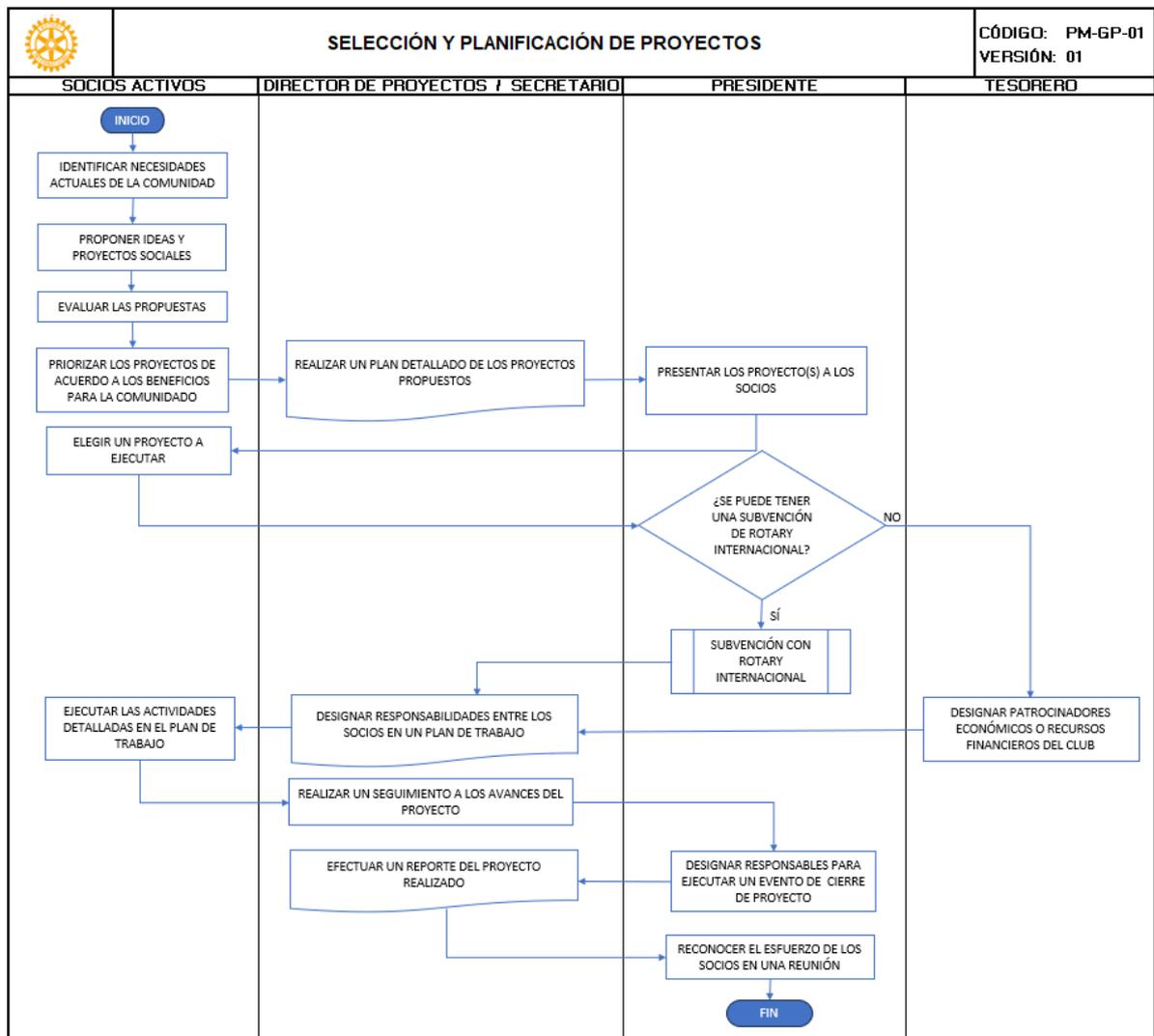
- La administración de presupuesto se llevará a cabo de manera transparente y responsable, con informes financieros claros y precisos para todos los miembros del club.
- Los fondos se asignarán de acuerdo con las prioridades establecidas por el club, dando prioridad a proyectos que estén alineados con la misión y objetivos del club rotario.
- Se establecerán controles y realizarán registros para monitorear y controlar los gastos, asegurando que se utilicen los recursos de manera eficiente y responsable.
- Se mantendrá una reserva financiera adecuada para hacer frente a emergencias o imprevistos.

- Se archivarán documentos de respaldo: comprobantes de compra o venta, contratos.
- Se compartirá información real, exacta y transparente con el responsable de la contabilidad en este caso contador externo que recibe honorarios profesionales.

3.1.5.2 Procesos Misionales

Proceso: Gestión de Proyectos y Actividades.

Flujograma del Procedimiento Selección y Planificación de Proyectos.



Políticas del procedimiento:

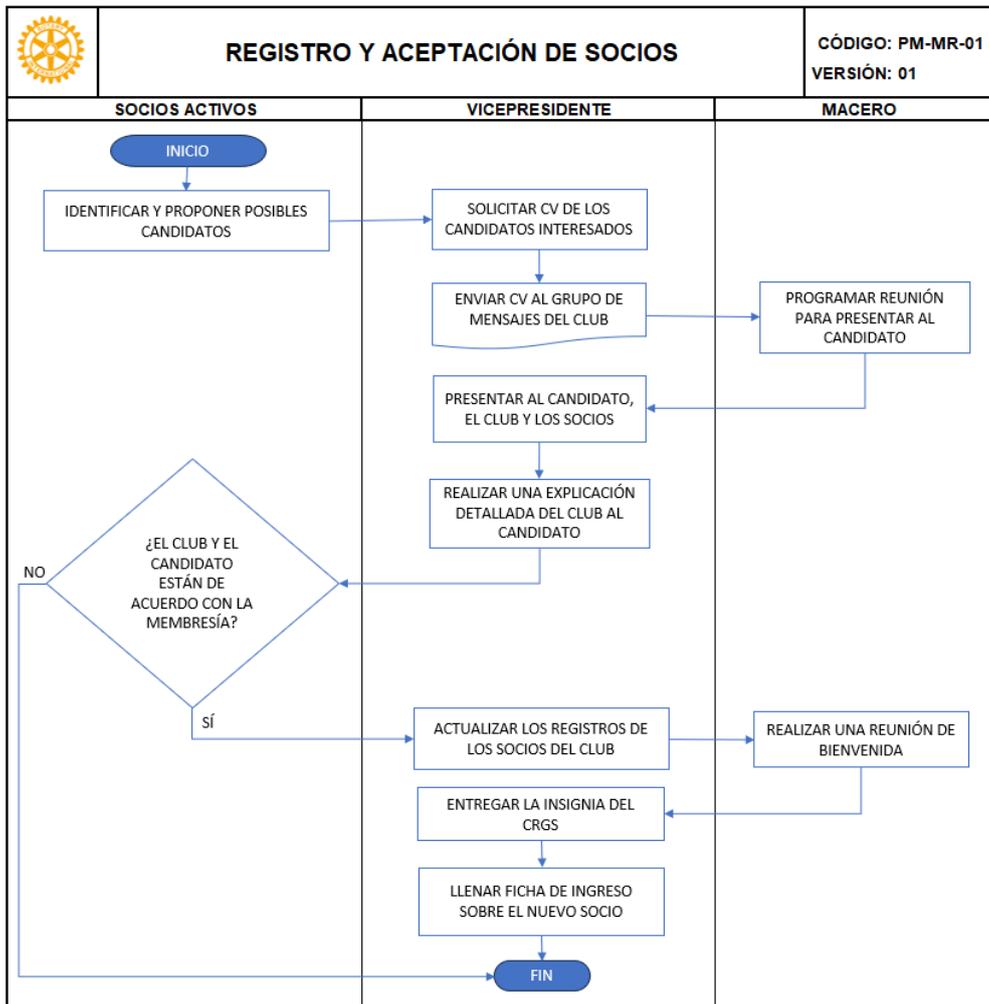
- Se designará un socio por votación o voluntario que, en conjunto con el comité, debe evaluar las propuestas y en base a los criterios establecidos seleccionar los proyectos más viables.
- Se evaluará el impacto potencial de cada proyecto en la comunidad y se priorizarán aquellos que tengan un mayor beneficio para la sociedad.
- El responsable debe dar seguimiento de los proyectos: evaluar y medir el impacto de los proyectos, recopilando datos y testimonios para documentar y compartir los resultados.
- Los socios deben cumplir con su responsabilidad designada con total compromiso y transparencia.

Flujograma del Procedimiento Coordinación de actividades.

- Se fomentará la participación de los miembros del club en la planificación y ejecución de las actividades de recaudación.

Proceso: Membresía y Reclutamiento.

Flujograma del Procedimiento Registro y Aceptación de Socios.



Políticas del procedimiento:

- Se promoverá la diversidad en la membresía del club, acogiendo a personas de diferentes ocupaciones, edades y antecedentes.

- Se valorará el compromiso de los socios potenciales con los principios y objetivos de Rotary, así como su disposición a participar activamente en las actividades y proyectos del club.
- Los candidatos a socios deberán cumplir con los requisitos establecidos en los estatutos y reglamentos del club rotario.
- Los socios actuales deberán presentar como mínimo un candidato de forma anual, como posible socio para ingresar al club.

Flujograma del Procedimiento Gestión de la Membresía.



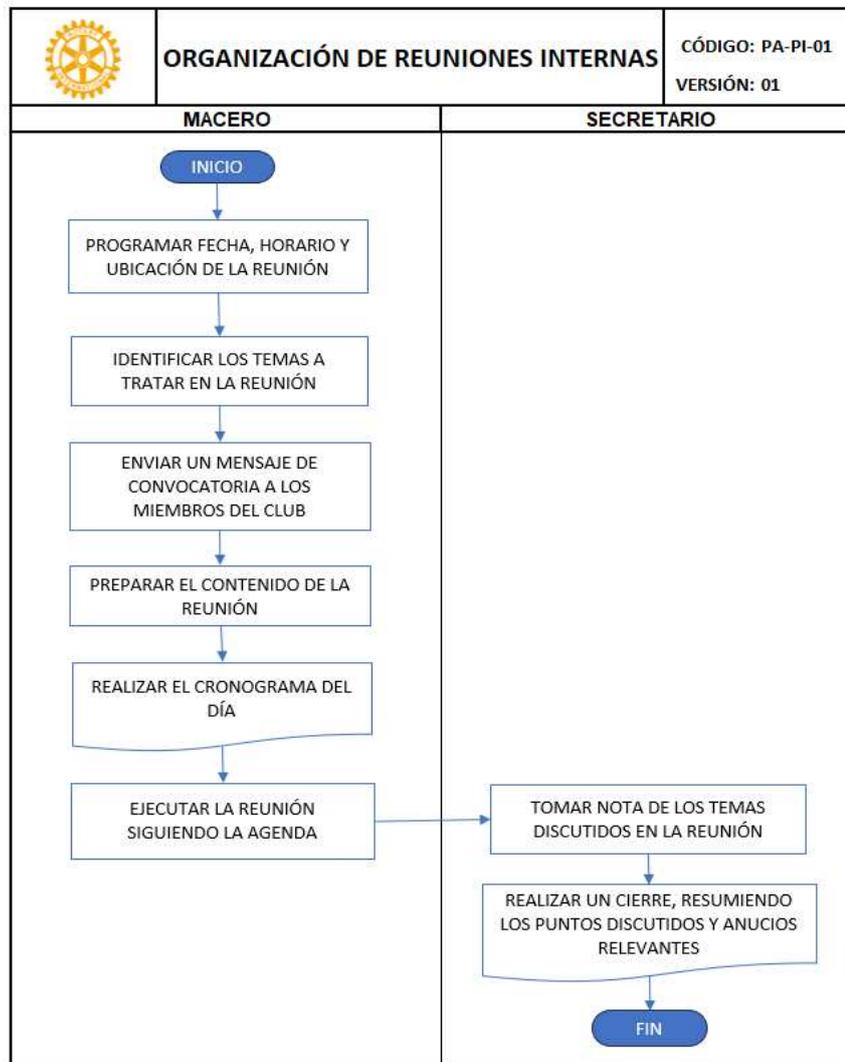
Políticas del procedimiento:

- Se fomentará la participación de los socios en las actividades y proyectos del club, alentándolos a contribuir con sus habilidades y talentos.
- Se establecerá una comunicación abierta y constante con los socios, manteniéndolos informados sobre las noticias, eventos y oportunidades del club.
- Se mantendrá un control de asistencia a las reuniones, en donde semestralmente se reconocerá a los socios comprometidos con el club.

3.1.5.3 Procesos de Apoyo

Proceso: Planificación interna.

Flujograma del Procedimiento Organización de reuniones.



Políticas del procedimiento:

- Se fomentará la participación de todos los miembros del club en las reuniones, alentándolos a contribuir con ideas y opiniones.
- Se buscará diversificar los temas de las reuniones para abordar tanto aspectos de Rotary como temas de interés general y actualidad.

- Se promoverá la puntualidad y el respeto mutuo durante las reuniones, asegurando un ambiente ordenado y armonioso.

3.1.6 Análisis de beneficios asociados al proyecto

Este proyecto por ser parte de una entidad sin fines de lucro no contará con ganancias monetarias al implementar el manual que describe este sistema de gestión por procesos. Sin embargo, existen beneficios que involucran crecimiento del club y con ello mayor flujo financiero que permitirá una mayor cobertura de ayuda social.

Aunque no exista un registro y no todos los procesos tengan un dato cuantitativo con el que se pueda comparar, se realizará un análisis con estimación de los beneficios que obtendrá la entidad al realizar la implementación de este sistema. Seguido se describe el beneficio por procedimiento propuesto en el diseño del sistema, donde se detalla una estimación cuantitativa de cada uno:

Tabla 9

Análisis de Beneficios Asociados al Proyecto

Procedimiento	Beneficios asociados	Cuantificación del beneficio
Gestión de la Comunicación Interna en el Club	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuirá el tiempo de respuestas para comunicados relevantes. • Mejorará el flujo de información entre los miembros, debido al control de información recibida. • Incremento en la comprensión de roles dentro de la comunicación. 	Mejora en la participación de los socios con información en tiempo oportuno

Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club	<ul style="list-style-type: none"> • Se fortalece la imagen sobre el club en la audiencia y establecerá una reputación para conseguir patrocinadores, socios potenciales y oportunidades de participación colaborativa externas. • Obtendrá un mayor alcance en redes sociales obteniendo expandir el tamaño del club diversificando el rango de edades. 	Oportunidad de variedad de ideas, socios con más energía, aportando al club con cambios convenientes para su crecimiento.
Administración de Presupuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en control, administración del presupuesto, y seguimiento de estos, con un flujo de pasos establecidos. • Reducción de errores y desviaciones de los recursos financieros del club. • Planificación Estratégica: Obtener la capacidad de planificar a largo plazo y priorizar proyectos. 	Aumento en la capacidad financiera para cobertura en proyectos en un 30%
Selección y Planificación de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una planificación efectiva para dar un seguimiento a los proyectos durante su ejecución, además de respaldar y comparar los resultados. • Optimización de recursos, utilizando eficientemente los recursos para los proyectos, generando oportunidad de colaborar con más proyectos para la comunidad. 	Capacidad de desarrollo de proyectos, mejorando la organización y optimizando los recursos humanos.

Coordinación de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la participación de los socios en las actividades de recaudación. • Impacto Financiero: Mejora el manejo de los fondos monetarios recaudados debido a una coordinación más eficiente. • Innovación y Creatividad: Incentiva la generación de ideas creativas y estrategias innovadoras. 	<p>Logística de las actividades mejorada en un 70%</p> <p>Aumento de actividades para recaudación de fondos para ayuda social en un 30%</p>
Registro y Aceptación de Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión Efectiva: Incremento en la incorporación y adaptación de nuevos miembros del club. • Desarrollo de Liderazgo: Mejora la identificación y desarrollo de líderes emergentes. 	<p>Crecimiento del club generando mayor flujo financiero que permitirá una mayor cobertura de ayuda social.</p>
Gestión de la Membresía	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la experiencia de los socios desde su ingreso, tomando en cuenta su opinión y desarrollando mejoras continuamente. • Mejora el control e incentivo en la asistencia de los socios generando participación de cada uno en las reuniones para un mejor debate de opiniones. 	<p>Aumento en la participación de socios en cada reunión, variedad de opiniones y toma de decisiones más acertadas.</p>
Organización de reuniones ordinarias	<ul style="list-style-type: none"> • Establece un orden y mejor manejo del tiempo en las reuniones, generando eficiencia en la organización y desarrollo. • Agenda Clara: Mejora la claridad y relevancia del 	<p>Mejora del 50% en la organización</p>

orden del día y temas a tratar en las reuniones.

- Participación Inclusiva:
Genera una participación equitativa y ordenada de los socios en las reuniones.
-

Estos datos se han analizado con la información obtenida del levantamiento de información, los testimonios recibidos de los socios entrevistados y nuestro análisis sobre cada procedimiento incluido en el sistema de gestión diseñado para el CRGS.

4. CAPÍTULO 4

4.1 Conclusiones y recomendaciones

4.1.1 Conclusiones

El proceso detrás de un sistema de gestión por procesos ha demostrado ser riguroso y altamente beneficioso para el Club Rotario Guayaquil Sur, ya que es una herramienta de referencia esencial, base para una gestión más efectiva con un impacto significativo en la comunidad. De esta manera, se presentan las siguientes conclusiones derivadas de lo realizado:

4.1.1.1 Objetivo 1

El diagnóstico al cliente contrastando los reglamentos obtenidos por la página web de Rotary Internacional, con los datos e información obtenida por el CRGS y sus socios, se evidenció ausencia de documentación formal en cuanto a las actividades cotidianas y la falta de estandarización de procesos, significando desafíos que pueden obstaculizar el desempeño de funciones y la toma de decisiones, además de dificultad para continuidad entre las administraciones, lo cual afecta a la historia y legado del club.

Del mismo modo se identificó la participación predominante de socios mayores, esta demografía plantea consideraciones especiales en términos de comunicación, capacitación y adopción de nuevos enfoques, identificando la necesidad de adaptación para asegurar que las soluciones propuestas sean apropiadas y efectivas para todos los miembros.

4.1.1.2 Objetivo 2

A pesar de que se buscaba mejorar los procesos, el CRGS lleva la práctica de sus procesos de forma orgánica y directa, prescindiendo de procesos estandarizados, por lo que se diseñó los procesos de forma inicial y con ello se estableció actividades

para los procesos sustanciales en el área de comunicación, finanzas, gestión de actividades, membresías y planificación interna.

Además, se evidenció la oportunidad de complementar la tradición y la práctica con la definición de objetivos, políticas, y designación de responsabilidades por proceso dentro del manual con la finalidad de regular las actividades, optimizar la dinámica y eficacia del club.

4.1.1.3 Objetivo 3

El alcance de este objetivo incluye las validaciones del diseño del sistema por procesos realizado, no su implementación dado a que el plazo de trabajo es corto y no sería posible la etapa de implementación. Sin embargo, los elementos usados en el manual tal como el organigrama, mapa de procesos e inventario de procedimientos fueron validados y aprobados, generando un flujo de procesos que figura en el manual diseñado propuesto para ser ejecutado.

Y el manejo de usuario del manual ha sido valido, para para ser leído y comprendido por todos los usuarios sin mayor tecnicidad. Facilitando su interpretación para que sea ejecutable y minimizando las dudas que podrían surgir de su lectura. A pesar de las validaciones la ejecución, cumplimiento y control de las políticas y procedimientos propuestos es total responsabilidad de los miembros del club.

4.1.1.4 Objetivo 4

Se realizó un esquema nuevo ya que como se menciona anteriormente no existía uno consolidado, los procesos eran ejecutados de manera recurrente. Según el levantamiento de información, se diseñó un esquema de procesos con el que se generaron los flujos de procedimientos basados en la comparación de las actividades que eran realizadas con las actividades que debía ser realizadas. Además, se han

realizados las respectivas correcciones en el manual luego de cada validación, ajustándonos a las recomendaciones recibidas.

4.1.2 Recomendaciones

- Se recomienda implementar y seguir rigurosamente el manual por procesos. Esto requerirá capacitación continua de los miembros y una supervisión adecuada para asegurar la adhesión a los procedimientos.
- Los procesos y procedimientos deben ser revisados y actualizados periódicamente para reflejar cambios en las operaciones y en el entorno externo. Esto garantizará la relevancia y utilidad continua del manual.
- Fomentar la participación activa de los miembros en la creación y actualización del manual. Su experiencia y conocimiento son valiosos para garantizar la precisión y practicidad de los procedimientos.
- Establecer un sistema de evaluación y monitoreo para medir el impacto de la implementación del manual en la gestión y los resultados del club. Esto permitirá realizar ajustes según sea necesario.
- Si bien la estandarización es importante, también se debe fomentar la innovación y la creatividad en la búsqueda de soluciones más eficientes y efectivas.
- Iniciativas estratégicas de acuerdo con los procesos diseñados como el alcance de socios con el procedimiento de comunicación externa sobre el club y reclutamiento que busca el crecimiento y la variedad generacional de los miembros del CRGS.

Referencias

Andrade, S. (2005). En S. Andrade, *Diccionario de Economía, tercera edición* (pág. 253).

Andrade.

Bejarano, G. N. (11 de Septiembre de 2002). *REGLAMENTO DE PERSONAS JURÍDICAS SIN FINES DE LUCRO*. Obtenido de Decreto Ejecutivo 3054, Registro Oficial 660:
https://www.icnl.org/wp-content/uploads/Ecuador_REGLAMENTO-Ecuador-2002.pdf

Bertalanffy, V. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura.

Cevallos, G., Calle, A., & Ponce, O. (2020). Impacto Social causado por la Covid 19 en Ecuador. En *Investigación y pensamiento crítico* (págs. 115-127). 3C Empresa.

Club Rotario Guayaquil Norte. (2023). *Club Rotario Guayaquil Norte*. Obtenido de
<https://clubrotarioguayaquilnorte.com/nuestras-causas>

Club Rotary Internacional. (s.f.). *Capítulo III: El Distrito Rotario*. Obtenido de Club Rotary Internacional: <https://portal.clubrunner.ca/7988/stories/capitulo-iii-el-districto-rotario>

Daniela Sagtargo, J. C. (2012). *El manual de procedimientos: ¿quién, qué, cómo y cuándo?* Argentina: Univesidad Nacional de General Sarmiento. Obtenido de
<https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>

Di Iorio, J., & Seidmann, S. (2012). *¿Por qué encerrados? Saberes y prácticas de niños y niñas*. Obtenido de Teoría y crítica de la psicología 2:
<http://190.221.29.250/bitstream/handle/123456789/2870/seidmann19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gigch, V. (2008). *Teoría general de sistemas*. México: Trillas.

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reingeniería de Procesos: Cómo innovar en la empresa a través de la tecnología de la información*. Colombia: Norma.

Idalberto, C. (2004). En C. Idalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*, séptima edición (pág. 52). McGraw-Hill Interamericana.

International Organization for Standardization. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: International Organization for Standardization. Obtenido de <https://itp.itpachuca.edu.mx/SGC/documentos%20de%20referencia/ISO%209000-2015.pdf>

International Organization of Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra.

López, A. M. (2016 de marzo de 2016). *SciELO*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Frederick%20W.,eficiente%22%20\(p.\)](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Frederick%20W.,eficiente%22%20(p.))

Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: Pasos para un análisis cualitativo eficaz. En D.-N. J. Lopezosa C, *Metodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social* (págs. 89-97). Barcelona: DigiDoc-Universitat Pompeu Fabra. Obtenido de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa_Methodos_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mella, C. (9 de Abril de 2023). Guayaquil, la ciudad ecuatoriana donde cunde el terror del crimen organizado. *El País*, pág. 1.

Mokate, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?*. Washington, D. C.: Departamento de Integración y Programas Regionales, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, Banco Interamericano de Desarrollo.

Pérez Porto, J. G. (07 de Mayo de 2012). *Asistencia social - Qué es, definición, objetivos y características*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/asistencia-social/>

Puerta, A. R. (03 de Abril de 2021). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/apoyo-social/>

RAE. (s.f.). *Diccionario de lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/distrito>

Rotary. (2023). *Rotary*. Obtenido de <https://www.rotary.org/es>

Rotary Showcase. (2022). *Rotary Showcase*. Obtenido de

https://map.rotary.org/es/project/pages/project_detail.aspx?guid=68FD1A81-3D73-4D74-9062-62D493A0F1CB

Apéndice A

Apéndice A : Evidencias de entrevistas

A.1. Formato de encuesta 1

Nombre: _____ Edad: _____

Cargo: _____ Sexo: __ Masculino __ Femenino

1. ¿Cuántos años tiene como socio? _____
2. ¿Conoce la misión, visión y objetivos del Club Rotario Guayaquil Sur? _____
3. ¿En cuántas organizaciones ha brindado servicios como voluntario/socio en algún momento?

4. ¿En qué áreas se ha desempeñado ayuda en CRGS?

Recaudación de fondos		Manejo de internet y redes sociales	
Tareas de administración		Aspectos de comunicación	
Asistencia de aspectos legales		Contabilidad y Finanzas	
Diseño de programas sociales		Operaciones y Mantenimiento	
Otro (especifique):			

5. ¿Cómo fue su primer contacto con el club?

	Entrevista personal con algún responsable del club
	Reunión grupal con el resto de los socios del club
	Me asignaron un socio voluntario que me acompañó al principio
	Me entregaron información y me dijeron cuando comenzaba
	Prácticas formativas o profesionales
	Otro (indicar):

6. Durante su tiempo como socio, ¿ha recibido capacitación en alguna de estas áreas?

	Misión, visión y filosofía del club		Aspectos administrativos
	Reglamento interno y estatutos del club		Derechos y obligaciones de los socios
	Aspectos relacionados a las tareas que llevan a cabo		Otros (especificar):

7. En su opinión, ¿qué se puede hacer para que las personas participen más como socios/voluntarios en organizaciones sin fines de lucro? (seleccione las 3 más importantes)

	Mayor información sobre las organizaciones y proyectos sociales
	Proyectos y actividades más flexibles en términos de tiempo
	Recibir incentivos a cambio de participar en los proyectos
	Proyectos y actividades sociales que tengan valor curricular
	Mayor difusión de información sobre proyectos actuales en redes sociales
	Otro (especificar)

A.2. Resumen de respuestas en encuesta 1

	José Collado	José Gavilanes	Leonardo Moreira	Antonio Aspiazu	Eduardo Alcívar	Enrique Vásquez	Christian Vera	Ma. Mónica Romero	Jaime Zambrano
EDAD	75	6	74	73	69	72	38	36	73
SEXO	M	M	M	M	M	M	M	F	M
CARGO	Expresidente	Macero	S.	Presidente	Cómite Adm.	Tesorero	S.	Secretaria	Vicepresidente
AÑOS COMO SOCIO	12	17	33	1	16	18	4 M.	5	8
CONOCE MISIÓN-VISIÓN-OBJETIVOS CRGS	Sí	-	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
N° VOLUNTARIO	1	2	3	1	2	1	2	3	1
Áreas que se ha desempeñado CRGS									
RECAUDACION DE FONDOS				✓				✓	
TAREAS DE ADMINISTRACION	✓		✓	✓	✓	✓		✓	
ASISTENCIA ASP. LEGALES						✓			
DISEÑO PROGRAMAS SOCIALES				✓		✓			
INTERNET Y REDES		✓						✓	
COMUNICACIÓN				✓					
CONTABILIDAD Y FINANZAS			✓	✓		✓			
OPERACIONES MANTENIMIENTO				✓	✓	✓			✓
APOYO TECNICO									✓
Primer contacto con el club									
ENTREVISTA PERSONAL CON ALGÚN RESPONSABLE DEL CLUB			✓		✓				
REUNIÓN GRUPAL CON SOCIOS	✓	✓		✓		✓			✓
ASIGNACIÓN SOCIO VOLUNTARIO									✓
ENTREGA DE INFO. Y CUANDO EMPEZABA PRACTICAS FORMATIVAS O PROFESIONALES			✓				✓		
INVITACION DE UN AMIGO ROTARACT					✓			✓	
Capacitación recibida									
MISION, VISION Y FILOSOFIA DEL CLUB	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
REGLAMENTO INTERNO Y ESTATUTOS	✓			✓		✓			
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		✓	✓	✓		✓	✓		✓
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
ASPECTOS RELACIONADOS A LAS TAREAS QUE LLEVAN A CABO				✓	✓	✓	✓		
LIDERAZGO						✓			
Cómo aumentar socios									
MAYOR INFO. SOBRE ORGANIZACIONES Y PROYECTOS SOCIALES		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
PROYECTOS Y ACTIVIDADES MÁS FLEXIBLES EN TÉRMINOS DE TIEMPO	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
MAYOR DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN REDES SOCIALES			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

A.3. Preguntas para entrevistas de levantamiento de información

Recopilación de información

1. Descripción general del club
2. Listado de sus principales funcionarios (directiva actual)
3. Número de socios
4. ¿Cuál es el organismo que los regula?
5. ¿Cuál es el enfoque de sus proyectos actuales?
6. ¿Dentro de la organización que procesos se llevan a cabo (Estratégicos, de valor y apoyo)?
7. ¿Dentro del club, quién lleva un control de los ingresos financieros del club, sean estos las cuotas mensuales, u otros aportes?
8. ¿Existe un proceso de selección de proyectos? ¿Cómo y quién lo realiza?
9. ¿Cuál es el procedimiento para aceptar un nuevo socio?
10. ¿Cada cuánto realizan la asamblea del club, y cuando fue la última?
11. ¿Qué medios utiliza el club para dar a conocer su organización y sus obras?
12. ¿Cómo es el proceso de selección de la directiva del club?
13. Ahora que fue electo como presidente, ¿Debió asistir a alguna capacitación?
14. ¿Realizan algún plan de trabajo de forma anual o las actividades se van desarrollando con las oportunidades que tienen a lo largo de los meses?
15. ¿Las reuniones semanales llevan algún propósito y orden específico?
16. ¿El Manual del distrito 4400, lo proporcionan de forma anual para el club?
17. ¿Actualmente han determinado objetivos para este nuevo año?

PREGUNTAS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
¿Los socios conocen la misión, visión y objetivos del club?			
¿Existe un organigrama actualizado del club?			
¿El club cuenta con un manual de procedimientos?			
¿Cuentan con algún mecanismo para evaluar periódicamente el cumplimiento de sus objetivos?			
¿En el club se realiza boletín o informe de forma periódica para comunicar los proyectos y sus avances?			
¿El club realiza reuniones (ordinarias) de forma semanal?			
¿Cada cuanto el club cambia los funcionarios de la directiva?			
¿El club cuenta con socios activos y honorarios?			
¿Se lleva un registro de la participación de los socios en las diversas actividades del club?			
¿Todos los socios se encuentran suscriptos a la revista Rotary?			

Apéndice B

Apéndice B : Manual de procesos y procedimientos del CRGS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 1 DE 53

REGISTRO DE FIRMAS

Elaboración		
Nombre	Cargo	Firma
Katty Franco		
Ivette Tamayo		
Jamileth Jiménez		
María Medina		
Revisión		
Nombre	Cargo	Firma
Aprobación		
Nombre	Cargo	Firma
	Presidente	

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 2 DE 53

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Código	Fecha	Descripción
01	MPP-CRGS-01	Agosto 2023	Levantamiento inicial del manual de procesos del CRGS

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 3 DE 53

TABLA DE CONTENIDO

REGISTRO DE FIRMAS	1
CONTROL DE CAMBIOS.....	2
TABLA DE CONTENIDO	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
ABREVIATURAS	6
CODIFICACIÓN	7
INTRODUCCIÓN	8
OBJETIVOS	8
ALCANCE	8
ORGANIGRAMA.....	9
MAPA DE PROCESOS	9
PROCESOS ESTRATÉGICOS	11
PROCESOS MISIONALES.....	11
PROCESOS DE APOYO	13
INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	13
DETALLE DE LOS PROCESOS	14
PROCESO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	14
COMUNICACIÓN INTERNA DEL CLUB.....	14
COMUNICACIÓN EXTERNA SOBRE EL CLUB	17
PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA.....	19
ADMINISTRACIÓN DE PRESUPUESTO	19
PROCESO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES.....	22
SELECCION Y PLANIFICACION DE PROYECTOS	22

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 4 DE 53

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES26

PROCESO DE MEMBRESÍA Y RECLUTAMIENTO.....29

REGISTRO Y ACEPTACIÓN DE SOCIOS29

GESTIÓN DE LA MEMBRESÍA.....32

PROCESO DE PLANIFICACIÓN INTERNA35

ORGANIZACIÓN DE REUNIONES INTERNAS35

MANTENIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL37

ANEXOS38

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 5 DE 53

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Procesos

Los procesos tienen actividades interrelacionadas con una entrada y una salida, son medible y mejorable. Interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales.

Procedimiento

Forma especificada de llevar a cabo una actividad para llegar a ejecutar un proceso de manera correcta

Políticas

Planteamientos que rigen la realización de actividades, para alinearlos a los objetivos.

Flujograma

Detalle gráfico de los procedimientos ejecutables para determinado proceso, recurso actualizable que utiliza una simbología específica planteada por el American National Standard Institute ANSI.

Mapa de procesos

Elemento gráfico que detalla la entrada y salida general del proceso, exponiendo la relación de cada proceso que termina en el cumplimiento del objetivo general de la entidad.

Manual de procesos y procedimientos

Recurso físico que contiene la información de guía necesaria para ejecutar los procesos, aprobado por la administración y diseñado para el control interno de una organización.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 6 DE 53

ABREVIATURAS

CRSG	Club Rotario Sur Guayaquil
CV	Curriculum Vitae
ANSI	American National Standard Institute

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 7 DE 53

CODIFICACIÓN

MPP-CRGS-01	Manual de Procesos y Procedimientos del Club Rotario Guayaquil Sur.
PE-CD-01	Macroproceso: Estratégico, Proceso: Comunicación y Difusión de Información, Procedimiento 1: Gestión de la Comunicación Interna en el Club.
PE-CD-02	Macroproceso: Estratégico, Proceso: Comunicación y Difusión de Información, Procedimiento 2: Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club.
PE-GF-01	Macroproceso: Estratégico, Proceso: Gestión Financiera, Procedimiento 1: Administración de Presupuestos.
PM-GP-01	Macroproceso: Misional, Proceso: Gestión de Proyectos y Actividades, Procedimiento 1: Selección y Planificación de Proyectos.
PM-GP-02	Macroproceso: Misional, Proceso: Gestión de Proyectos y Actividades, Procedimiento 2: Coordinación de Actividades.
PM-MR-01	Macroproceso: Misional, Proceso: Membresía y Reclutamiento, Procedimiento 1: Registro y Aceptación de Socios.
PM-MR-02	Macroproceso: Misional, Proceso: Membresía y Reclutamiento, Procedimiento 2: Gestión de la Membresía.
PA-PI-01	Macroproceso: Apoyo, Proceso: Planificación Interna, Procedimiento 1: Organización de Reuniones Internas.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 8 DE 53

INTRODUCCIÓN

El manual de procesos y procedimiento del Club Rotario Guayaquil Sur fue diseñado para proponer una mejora en la gestión de las actividades del club asegurando un control e implementando la medición de los procesos en el club. También, evidenciar los resultados de cada proceso llevará a la organización a ejecutar las mejoras correspondientes en el tiempo adecuado.

OBJETIVOS

El objetivo principal del presente manual es mejorar la organización, el control y establecer una guía clara y específica, mediante la sistematización y formalización de los procesos para realizar cada actividad dentro del club, que permita la correcta ejecución de los procesos y procedimientos que están presentes.

ALCANCE

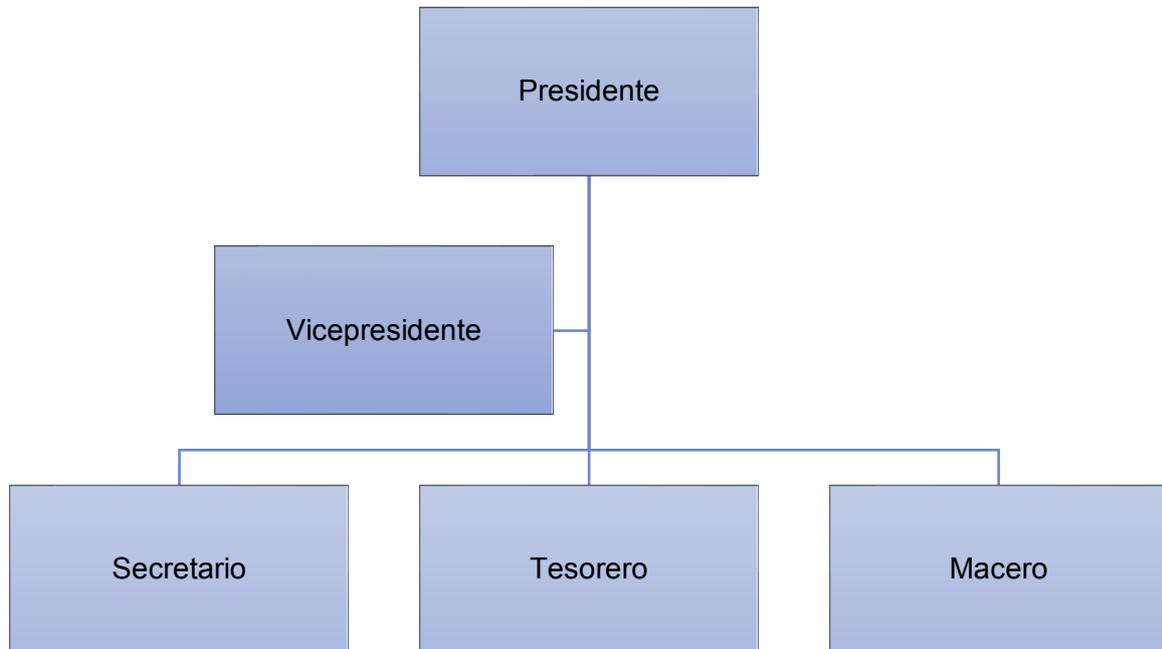
El alcance de este manual es aplicativo para el cumplimiento de los procesos que han sido reconocidos como ejecutables dentro del Club, entre estos: Comunicación y Difusión de Información, Gestión Financiera, Gestión de Proyectos y Actividades, Membresía y Reclutamiento, y Planificación Interna.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 9 DE 53

ORGANIGRAMA

El siguiente es el organigrama actual de la directiva del CRGS con él se sustentan los procesos y procedimientos que serán detallados en el presente manual.



El organigrama de la directiva está liderado por el presidente del CRGS, mismo que es elegido por los socios de manera anual según el calendario rotario que va de julio a junio, para efectos de cumplimiento y delegación de funciones existen más miembros de la directiva que son escogidos por el presidente electo.

MAPA DE PROCESOS

En el mapa de procesos se reflejan todos los macroprocesos y procesos que intervienen en el sistema de gestión, y como estos se interrelacionan para ejecutar las actividades reconocidas en las actividades del club. Seguido se presenta el mapa con la información mencionada.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 10 DE 53



Los procesos identificados están relacionados con sus respectivos procedimientos a continuación, se adjunta el grafico correspondiente a cada tipo de proceso, para los procesos estratégicos tenemos los siguientes procedimientos:

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 11 DE 53

PROCESOS ESTRATÉGICOS



Los procedimientos que corresponden a los procesos estratégicos se basan en cumplir los objetivos generales planteados por el club, entre estos tener un mayor alcance del conocimiento sobre el club para generar una mejor y mayor acogida de socios, crear un ambiente más colaborativo y activo mejorando comunicación interna. Del mismo modo llegar a abarcar más proyectos mejorando la administración de los recursos financieros.

PROCESOS MISIONALES

Por otro lado, en el desglose de los procesos relacionados con la misión del club llamados procesos misionales u operativos:

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 12 DE 53



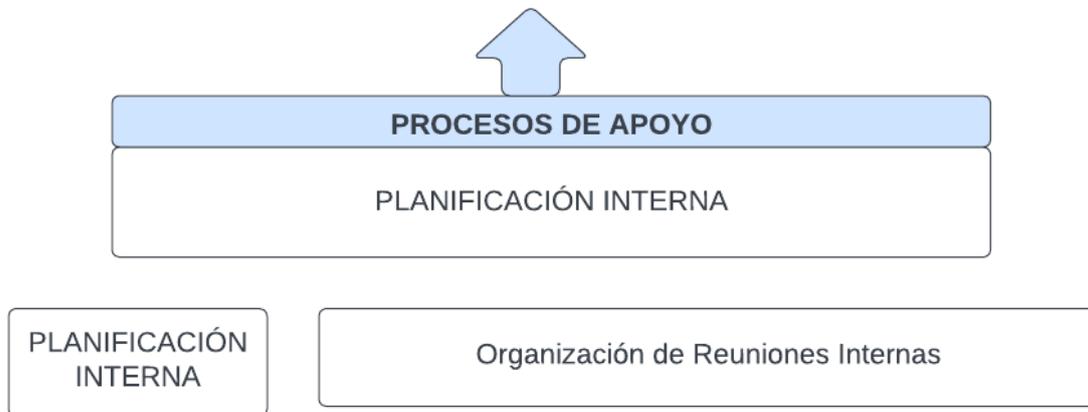
En los procedimientos mencionados como misionales se propone agregar valor, cumplir con la ayuda social, ser un club social ofreciendo una grata experiencia para los socios y encaminarse con el crecimiento del club. Desde la mejora de la organización de proyectos, las actividades de recreación del club y el manejo de la entrada de nuevos socios para agilizar, registrar el proceso y establecer métodos que orienten al aumento de la participación activa de los socios actuales. Generando un mejor ambiente y mayor satisfacción de los miembros del CRGS.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 13 DE 53

PROCESOS DE APOYO

Finalmente, como se describe en el mapa de procesos se exponen los procedimientos pertenecientes a los procesos de apoyo:



En este caso se cuenta con un solo proceso clasificado en apoyo, el procedimiento de planificación interna que está diseñado para ser un soporte en la coordinación logística del club, tomando en cuenta todas las reuniones que se organizan para este sentido tal como las reuniones internas ordinarias, las asamblea y reuniones sociales que planteen los miembros.

INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En este manual se propone para el CRGS, cinco procesos y ocho procedimientos, que se especifican:

Tipo	Nombre del proceso	Código	Procedimiento Específico
Estratégico	Comunicación y Difusión de Información	PE-CD-01	Gestión de la Comunicación Interna en el Club
		PE-CD-02	Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club
Estratégico	Gestión Financiera	PE-GF-01	Administración de Presupuestos
Misional	Gestión de Proyectos y Actividades	PM-GP-01	Selección y Planificación de Proyectos
		PM-GP-02	Coordinación de Actividades

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 14 DE 53

Misional	Membresía y Reclutamiento	PM-MR-01	Registro y Aceptación de Socios
		PM-MR-02	Gestión de la Membresía
Apoyo	Planificación interna	PA-PI-01	Organización de Reuniones Internas

Seguido se especifica cada procedimiento mencionado en el inventario, con su respectivo objetivo, alcance, responsables, políticas, documentos que intervienen en el procedimiento y el cuadro resumen de las actividades.

DETALLE DE LOS PROCESOS

PROCESO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Se presenta el detalle del proceso Comunicación y Difusión de Información, los procedimientos: Comunicación Interna del Club y Comunicación Externa sobre el Club.

COMUNICACIÓN INTERNA DEL CLUB	CÓDIGO: PE-CD-01
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

- Facilitar una comunicación efectiva, transparente y fluida entre todos los miembros del club, manteniendo a los socios informados sobre las actividades, proyectos, decisiones y eventos importantes del club
- Fomentar la participación en las iniciativas de servicio para fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Alcance

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 15 DE 53

Abarca todas las actividades y canales utilizados para transmitir información relevante dentro del club rotario, sea entre los miembros, entre los comités y entre los líderes del club.

Responsables

Secretario: El secretario es elegido mediante votación democrática de los socios, es parte de la directiva, y debe velar por el cumplimiento de las políticas descritas para este procedimiento.

Políticas

- Se garantizará la información transparente, veraz y clara para todos los miembros del club, se evitará ocultar información relevante y se fomentará la honestidad en la comunicación. Los miembros se comunicarán con respeto y cortesía, valorando las opiniones de los demás, fomentando la colaboración entre el directorio para compartir información y trabajar en conjunto.
- Se establecerá un canal de comunicación oficial, como un grupo de chat o un sistema de correo electrónico, para asegurar que todos los miembros estén informados de manera consistente.
- La información se actualizará regularmente para asegurarse de que los miembros tengan acceso a la información más reciente sobre actividades y proyectos del club.

Cuadro Resumen

No.	Actividad	Responsable
1	Identificar información que se desea comunicar.	Socios activos
2	Analizar si la información es relevante.	Directiva del Club
3	Decidir si esta información es relevante para compartir.	Directiva del Club

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 16 DE 53

4	Preparar y organizar la información a enviar.	Secretario
5	Enviar la información a través de los canales de comunicación oficial establecidos.	Secretario
6	Responder y proporcionar aclaraciones de las dudas que presenten los socios sobre la información.	Secretario
8	Evaluar la urgencia del comunicado.	Secretario
9	En caso de ser información urgente verificar recibido por de los socios.	Secretario
10	Contactar a los socios que no han recibido la información.	Secretario
11	Realizar un resumen de la información enviada.	Secretario
12	Enviar resumen con los socios identificados.	Secretario

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
Índice de cumplimiento de objetivos:	$(\text{Número de objetivos cumplidos} / \text{Número total de objetivos establecidos}) \times 100$

Indicador	Fórmula
Calidad de la comunicación interna:	$(\text{Puntuación Promedio de Encuesta} / \text{Puntuación Máxima Posible}) * 100$

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.1.](#)

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 17 DE 53

COMUNICACIÓN EXTERNA SOBRE EL CLUB	CÓDIGO: PE-CD-02
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

- Difundir de manera efectiva y estratégica las actividades, proyectos y logros del club a la comunidad en general.
- Aumentar la visibilidad del club, atraer apoyo y colaboración de otros actores sociales
- Promover la participación en eventos y proyectos, y generar un impacto positivo en la sociedad a través del servicio humanitario.

Alcance

Abarca todas las actividades y canales utilizados para transmitir información relevante a la comunidad en general, sea por medios de comunicación, redes sociales, sitio web del club, eventos abiertos a la comunidad, comunicados de prensa y alianzas con otras organizaciones.

Responsables

Delegado de comunicación: Se escogerá un delegado entre los socios, que se encargará de cumplir con el procedimiento descrito, debe trabajar de la mano con el secretario para consolidar la información. El responsable debe mantener activo y actualizado el canal de comunicación externa oficial.

Directiva del club: En este procedimiento actúa como regulador, está a cargo de la aprobación de la información que se revele.

Políticas

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 18 DE 53

- Se mantendrá una imagen positiva y profesional del club en todas las comunicaciones externas para proyectar una reputación sólida.
- Toda la información divulgada será veraz, transparente y basada en hechos para mantener la confianza de la comunidad.
- Se promoverá el respeto y la colaboración en todas las interacciones con la comunidad y otras organizaciones.
- Se establecerá un canal de comunicación oficial, para asegurar la coherencia y consistencia en la divulgación de información externa.
- Toda información debe ser previamente aprobada por la directiva para su publicación.

Cuadro Resumen

No.	Actividades	Responsables
1.	Detectar la información nueva.	Delegado de comunicación
2.	Seleccionar y analizar la información.	Delegado de comunicación
3.	Determinar la relevancia de la información.	Delegado de comunicación
4.	Determinar el o los medios de comunicación a usar.	Delegado de comunicación
5.	Preparar la información a comunicar de acuerdo con el formato del canal escogido.	Delegado de comunicación
6.	Enviar la información a la directiva para que sea aprobada.	Delegado de comunicación
7.	Aprobar la publicación de la información.	Directiva del club
8.	Realizar los cambios correspondientes a la información en caso de no haberse aprobado.	Directiva del club
9.	Divulgar la información por el medio seleccionado.	Delegado de comunicación

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 19 DE 53

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
Índice de participación de la comunidad:	$(\text{Número de personas involucradas en actividades de la organización} / \text{Población objetivo}) \times 100$

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.2.](#)

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

Se presenta el detalle del proceso Gestión Financiera, donde pertenece el procedimiento Administración de Presupuesto.

ADMINISTRACIÓN DE PRESUPUESTO	CÓDIGO: PE-GF-01
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

- Garantizar una planificación financiera adecuada y una gestión eficiente de los recursos económicos disponibles.
- Asegurar que los fondos se asignen de manera responsable y estratégica a los proyectos y actividades del club, maximizando el impacto de los servicios brindados a la comunidad.

Alcance

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 20 DE 53

Abarca la planificación, seguimiento y control de los ingresos y gastos del club rotario, en cuanto a los proyectos de ayuda social, incluyendo la elaboración del presupuesto anual, la asignación de fondos a los diferentes proyectos y actividades, el monitoreo de los gastos y la rendición de cuentas financieras.

Responsables

Tesorero: Es parte de la directiva del club escogido por el presidente, responsable de los asuntos con relación a la administración de dinero, recolección y distribución.

Políticas

- La administración de presupuesto se llevará a cabo de manera transparente y responsable, con informes financieros claros y precisos para todos los miembros del club.
- Los fondos se asignarán de acuerdo con las prioridades establecidas por el club, dando prioridad a proyectos que estén alineados con la misión y objetivos del club rotario.
- Se establecerán controles y realizarán registros para monitorear y controlar los gastos, asegurando que se utilicen los recursos de manera eficiente y responsable.
- Se mantendrá una reserva financiera adecuada para hacer frente a emergencias o imprevistos.
- Se compartirá información real, exacta y transparente con el responsable de la contabilidad en este caso contador externo que recibe honorarios profesionales.

Documentos

Comprobantes: comprobantes de compra o venta, nota de crédito o débito y contratos.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 21 DE 53

Documento digital: Registro de ingresos y egresos

Cuadro Resumen

No.	Actividades	Responsables
1.	Recibir la factura o comprobante.	Tesorero
2.	Identificar el tipo de transacción puede ser ingreso o gasto.	Tesorero
3.	En caso de ser ingreso identificar el tipo puede ser cuota o donación	Tesorero
4.	Las cuotas se depositan en la cuenta corriente.	Tesorero
5.	Las donaciones o ingreso con destino a los proyectos se depositan en la cuenta de ahorros.	Tesorero
6.	Actualizar los registros de ingresos.	Tesorero
7.	En caso de ser un gasto se debe revisar y archivar los documentos de respaldo.	Tesorero
8.	Identificar el tipo de gasto puede ser administrativo o de proyectos.	Tesorero
9.	En caso de ser administrativo realizar el desembolso de dinero.	Tesorero
10.	Comprobar el uso del dinero de la cuenta corriente.	Tesorero
11.	Realizar el registro de gastos.	Tesorero
12.	En caso de ser gasto de proyectos debe asignar la partida presupuestaria.	Tesorero
13.	Registrar el gasto en el presupuesto.	Tesorero
14.	Compartir el presupuesto con la directiva.	Tesorero
15.	Realizar el pago usando la cuenta de ahorros.	Tesorero
16.	Actualizar el presupuesto disponible.	Tesorero
17.	Mantener un control trimestral de los gastos para revisar los límites.	Tesorero

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 22 DE 53

Índice de sostenibilidad financiera: $(\text{Ingresos generados por cuota de socios} / \text{Gastos totales}) \times 100$

Indicador	Fórmula
Índice de eficiencia de costos administrativos:	$(\text{Gastos administrativos} / \text{Gastos totales}) \times 100$

Indicador	Fórmula
Índice de Eficiencia de Costos operativos:	$(\text{Gastos Operativos} / \text{Ingresos Totales}) * 100$

Indicador	Fórmula
Tasa de ejecución del presupuesto:	$(\text{Gastos Reales Acumulados} / \text{Gastos Presupuestados}) * 100$

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.3.](#)

PROCESO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y ACTIVIDADES

Se presenta el detalle del proceso Gestión de Proyectos y Actividades, donde pertenecen los procedimientos: Selección y Planificación de Proyectos, y la Coordinación de Actividades.

SELECCION Y PLANIFICACION DE PROYECTOS	CÓDIGO: PM-GP-01
	VERSIÓN No. 1

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 23 DE 53

Objetivos

- Asegurar una planificación, ejecución y evaluación eficiente de los proyectos y actividades de servicio sean efectivas, eficientes y con un impacto significativo en la comunidad, promoviendo los valores rotarios y el servicio desinteresado.
- Identificar las necesidades de la comunidad y los posibles proyectos a desarrollar, donde el club puede tener un impacto significativo.
- Coordinar la ejecución de los proyectos, asegurando la participación activa de los miembros y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Alcance

Este proceso abarca todas las etapas, desde la identificación de posibles proyectos hasta la definición de su alcance, recursos necesarios, cronograma y responsables. Incluye también la evaluación de la viabilidad y sostenibilidad de cada proyecto.

Responsables

Presidente: Es responsable de presentar el proyecto, designar responsabilidades y compartir información sobre los proyectos recopilando datos y testimonios.

Socios activos: Como comunidad rotaria son responsables de proponer, evaluar y elegir un proyecto conociendo previamente el detalle cada plan propuesto. Además, cumplir con transparencia y compromiso la tarea que le sea asignada dentro de cada proyecto.

Director de Proyectos: Es responsable del cumplimiento de este procedimiento, de dar seguimiento a los proyectos para evaluar y medir el impacto

Secretario: Deberá elaborar el documento de resumen con los detalles del proyecto ejecutado.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 24 DE 53

Tesorero: Deberá desembolsar los montos que se incurran para el proyecto y que sean debidamente respaldados.

Políticas

- La directiva debe establecer criterios específicos para la selección de proyectos.
- El presidente en conjunto con los demás miembros de la directiva debe evaluar las propuestas y en base a los criterios, establecidos seleccionar los proyectos más viables.
- Se evaluará el impacto potencial de cada proyecto en la comunidad y se priorizarán aquellos que tengan un mayor beneficio para la sociedad.
- Los socios asignados a cumplir alguna responsabilidad dentro de cada proyecto deben hacerlo con total compromiso y transparencia.

Documentos

Plan de proyecto: detalle de cada proyecto propuesto indicando objetivos, tiempo, actividades y los recursos necesarios para comparar las propuestas.

Plan de trabajo: con el proyecto escogido se realizará un plan de trabajo detallando las responsabilidades y tiempos para: logísticas, presupuesto y supervisión.

Reporte de proyecto: comparando el cumplimiento de cada actividad con el detalle del plan de trabajo.

Cuadro Resumen

No.	Actividades	Responsables
1.	Identificar necesidades actuales de la comunidad, que pueden ser abordadas mediante proyectos.	Socios activos
2.	Proponer ideas y proyectos potenciales.	Socios activos
Elaborado por:		K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:		
Aprobado por:		

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 25 DE 53

3.	Evaluar las propuestas en función de viabilidad, alineación con Rotary e impacto potencial en la comunidad.	Socios activos
4.	Priorizar los proyectos que tengan mayores beneficios.	Socios activos
5.	Realizar un plan detallado de los proyectos, definiendo los objetivos, actividades, plazos y recursos necesarios.	Director de Proyectos / Secretario
6.	Presentar los proyectos a los socios en una reunión ordinaria.	Presidente
7.	Elegir un proyecto para ejecutar.	Socios activos
8.	Revisar si el proyecto aplica para una subvención de Rotary Internacional.	Presidente
9.	Proceso para la subvención en caos de aplicar.	Presidente
10.	Designar los patrocinadores económicos y recursos financieros del club.	Tesorero
11.	Diseñar un plan de trabajo y designar responsabilidades a los miembros del club para la ejecución de cada proyecto: logística, presupuesto y supervisión	Director de Proyectos / Secretario
12.	Ejecutar las actividades detalladas en el plan de trabajo.	Socios activos
13.	Realizar un seguimiento constante a los avances del proyecto.	Director de Proyectos / Secretario
14.	Designar responsable para ejecutar un evento de cierre del proyecto con la comunidad y los socios.	Presidente
15.	Efectuar un reporte del proyecto finalizado.	Director de Proyectos / Secretario
16.	Socializar el reporte final y reconocer el esfuerzo de los socios destacados en una reunión ordinaria.	Presidente

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
-----------	---------

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 26 DE 53

Participación de los socios en la selección y planificación de proyectos: $(\text{Número de socios que participaron en la selección y planificación del proyecto} / \text{Total de socios}) * 100$

Indicador	Fórmula
Número de beneficiarios atendidos:	Cantidad total de personas beneficiarias de los programas, servicios o actividades de la organización

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.4.](#)

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES	CÓDIGO: PM-GP-02
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

- Planificar, organizar y ejecutar eventos y campañas de recaudación de fondos de manera efectiva y eficiente.
- Obtener los recursos financieros necesarios para apoyar proyectos de servicio comunitario y contribuir al cumplimiento de los objetivos del club.

Alcance

Abarca la planificación, organización y ejecución de eventos y actividades específicas destinadas a recaudar fondos para el club rotario. Incluye desde la identificación de oportunidades de recaudación hasta la evaluación de los resultados obtenidos.

Responsables

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 27 DE 53

Tesorero: Es responsable de identificar actividades potenciales, y cumplir funciones que se basen en el manejo de fondos y presupuestos.

Directiva del club: Son la autoridad delegada para aprobar las actividades propuestas, y velar por el cumplimiento de los pasos para la toma de decisiones y ejecución de los planes logísticos.

Secretario: Deberá elaborar el documento de resumen con los detalles de la actividad realizada.

Socios activos: Identificar y proponer posibles actividades potenciales para la recaudación de fondos.

Políticas

- La recaudación de fondos se llevará a cabo de manera transparente y responsable, con registros precisos y rendición de cuentas de los fondos obtenidos y utilizados.
- Se buscará diversificar las fuentes de recaudación de fondos, explorando diferentes tipos de eventos y campañas que involucren a diversos segmentos de la comunidad.
- Se priorizarán actividades de recaudación que tengan un alto potencial de generación de fondos y que estén alineadas con las áreas de enfoque de Rotary.
- Se fomentará la participación de los miembros del club en la planificación y ejecución de las actividades de recaudación.

Documentos

Comprobantes de gastos: documentos de respaldo que sustenten los gastos realizados en la actividad de recaudación como: comprobantes de compra o pago, notas de crédito o débito.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 28 DE 53

Plan de actividades: detalle de cada propuesta indicado objetivos, tiempo, actividades y los recursos necesarios para comparar la de mayor rendimiento.

Reporte de la actividad: Incluye reporte de recaudación, y una comparación de lo realizado con el detalle del plan de trabajo.

Documento digital: Registro de ingresos y egresos

Cuadro Resumen

No.	Actividades	Responsables
1.	Identificar y proponer oportunidades y eventos potenciales para recaudar fondos.	Socios activos
2.	Evaluar las posibles actividades en cuanto a viabilidad, impacto e ingresos a generar.	Directiva del Club
3.	Elegir una actividad a desarrollar.	Directiva del Club
4.	Realizar un plan detallado del evento o actividad de recaudación.	Directiva del Club
5.	Designar responsabilidades a los miembros del club para la ejecución del evento: logística, promoción y supervisión.	Directiva del Club
6.	Ejecutar el evento de recaudación de acuerdo con el plan establecido.	Socios activos
1	Recibir los comprobantes de los gastos ejecutados para la actividad.	Tesorero
8.	Desembolsar gastos para la ejecución de la actividad.	Tesorero
9.	Totalizar los fondos recopilados a través de donaciones, entradas, ventas u otras actividades.	Tesorero
10.	Registrar y contabilizar los fondos recopilados.	Tesorero
11.	Realizar el depósito de los ingresos a la cuenta de ahorros del club	Tesorero

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 29 DE 53

12.	Preparar un informe detallado de los resultados obtenidos, las actividades realizadas y los recursos utilizados.	Secretario
13.	Agradecer a los participantes, donantes y voluntarios que contribuyeron al éxito de la actividad de recaudación	Directiva del Club
4.	Reconocer el trabajo y apoyo de los socios en una reunión ordinaria, presentando el informe	Directiva del Club

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
Índice de innovación y mejora continua:	$(\text{Número de nuevas ideas implementadas} / \text{Número total de ideas propuestas}) \times 100$

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.5.](#)

PROCESO DE MEMBRESÍA Y RECLUTAMIENTO

Se presenta el detalle del proceso Membresía y Reclutamiento, donde pertenecen los procedimientos: Registro y Aceptación de Socios, y la Gestión de la Membresía.

REGISTRO Y ACEPTACIÓN DE SOCIOS	CÓDIGO: PM-MR-01
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 30 DE 53

- Garantizar la incorporación efectiva y armoniosa de nuevos miembros al club, y que los socios potenciales sean evaluados adecuadamente, cumplan con los requisitos establecidos y estén alineados con la misión y valores del club rotario.
- Fortalecer el club, con el ingreso de nuevos miembros comprometidos con los ideales rotarios, garantizando un club vibrante y activo, capaz de servir efectivamente a la comunidad y mantener su relevancia en el tiempo

Alcance

Este proceso abarca todas las etapas, desde la identificación y selección de candidatos hasta la formalización de su membresía en el club rotario. Incluye la recopilación de información, evaluación, aprobación y bienvenida de los nuevos socios.

Responsables

Vicepresidente: Esta a su cargo el manejo de este procedimiento debe organizar el reclutamiento y velar por el cumplimiento de las políticas y los pasos designados.

Socios activos: Deben estar comprometidos con el crecimiento del club, para esto es necesario que inviten a más personas a ser parte.

Macero: Está encargado de organizar la reunión donde se incluirá al nuevo miembro.

Políticas

- Se promoverá la diversidad en la membresía del club, acogiendo a personas de diferentes ocupaciones, edades y antecedentes.
- Se valorará el compromiso de los socios potenciales con los principios y objetivos de Rotary, así como su disposición a participar activamente en las actividades y proyectos del club.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 31 DE 53

- Los candidatos a socios deberán cumplir con los requisitos establecidos en los estatutos y reglamentos del club rotario.
- Los socios actuales deberán recomendar como mínimo un candidato de forma anual, como posible socio para ingresar al club.
- Se deberá socializar con los nuevos miembros, la misión, visión, objetivos y planes del CRGS.

Documentos

CV: Deben ser revisado, aprobados y archivados como respaldo de cada socio.

Ficha de ingreso: Documento de respaldo sobre información de contacto sobre el nuevo socio.

Cuadro Resumen

No.	Actividades	Responsables
1.	Identificar y recomendar posibles candidatos para socios del club.	Socios activos
2.	Solicitar el CV a los candidatos interesados en pertenecer al CRGS.	Vicepresidente
3.	Enviar el CV del candidato al grupo de mensajes del club.	Vicepresidente
4.	Programar una reunión para presentar al candidato.	Macero
5.	Presentar a los miembros socios del club	Vicepresidente
6.	Realizar una explicación detallada de las actividades, cultura y valores del club	Vicepresidente
7.	Aprobar el ingreso del nuevo socio	Socios activos
8.	En caso de haberse aprobado actualizar el registro de los socios del club	Vicepresidente
9.	Realizar una reunión de bienvenida	Macero
10.	Entregar la insignia del club rotario	Vicepresidente
11.	Llenar una ficha de ingreso sobre el nuevo miembro con información relevante.	Vicepresidente

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 32 DE 53

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
Tasa de retención de socios:	$\left(\frac{\text{Número de socios al final del período} - \text{Nuevos socios}}{\text{Número de socios al inicio del período}} \right) \times 100$

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.6.](#)

GESTIÓN DE LA MEMBRESÍA	CÓDIGO: PM-MR-02
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

- Asegurar una membresía activa, comprometida y diversa, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento del club.
- Promover la participación en las actividades y proyectos del club, y facilitar la retención y satisfacción de los miembros.

Alcance

Este proceso abarca todas las etapas relacionadas con la membresía de los socios, desde su incorporación y bienvenida al club hasta su participación en las actividades y proyectos, así como la atención a sus necesidades y expectativas.

Responsables

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 33 DE 53

Secretario: En este caso se encargará del seguimiento de asistencias para lograr una identificación verás y otorgar reconocimientos, promoviendo el compromiso de los socios.

Directiva: En este procedimiento deberá elaborar un formato donde se reconozca el compromiso de asistencia por los socios, incentivándolos a acudir al mayor número de reuniones.

Políticas

- Se fomentará la inclusión de los socios en las actividades y proyectos del club, alentándolos a contribuir con sus habilidades y talentos.
- Se establecerá una comunicación abierta y constante con los socios, manteniéndolos informados sobre las noticias, eventos y oportunidades del club.
- Se mantendrá un control de asistencia a las reuniones, en donde semestralmente se reconocerá a los socios comprometidos con el club

Documentos

Registro de asistencia: es necesario llevar un control de la asistencia para sirva como un recurso de medición.

Diploma de reconocimiento: será entregado como reconocimiento de su compromiso con el club, con el fin de incentivar a los socios a una mayor participación en las reuniones y actividades.

Encuestas de satisfacción y mejora: Parte del registro de información para la medición del trabajo realizado en el club, además de proporcionar ideas de mejora para la convivencia entre socios.

Cuadro Resumen

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 34 DE 53

No.	Actividades	Responsables
1.	Registrar la asistencia de los socios a las reuniones	Secretario
2.	Realizar un seguimiento y control de la asistencia	Secretario
3.	Determinar el porcentaje de socios en la reunión	Secretario
4.	Reconocer de forma trimestral a los socios más comprometidos	Secretario
5.	Elaborar un diploma e insignia por participación activa y asistencia	Directiva del Club
6.	Entregar reconocimiento a los socios con mayor asistencia	Directiva del Club
7.	Evaluar trimestralmente la satisfacción de los socios mediante encuestas y sugerencias	Secretario

Indicadores de control

Indicador	Fórmula
Índice de satisfacción de los socios:	$(\text{Puntuación Promedio de Encuesta} / \text{Puntuación Máxima Posible}) * 100$

Indicador	Fórmula
Índice de capacitación y desarrollo:	$(\text{Número de socios capacitados} / \text{Número total de socios}) * 100$

Indicador	Fórmula
Índice de rotación de los socios en cargos dentro del club:	$(\text{áreas donde se ha desempeñado} / \text{áreas disponibles}) * 100$

Indicador	Fórmula
Índice de clima organizacional:	$(\text{Puntuación Promedio de Encuesta} / \text{Puntuación Máxima Posible}) * 100$

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 35 DE 53

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.7.](#)

PROCESO DE PLANIFICACIÓN INTERNA

Se presenta el detalle del proceso Planificación Interna, donde compete el procedimiento Organización de Reuniones Internas.

ORGANIZACIÓN DE REUNIONES INTERNAS	CÓDIGO: PA-PI-01
	VERSIÓN No. 1

Objetivos

- Facilitar la planificación, coordinación y ejecución eficiente de las reuniones regulares del club.
- Crear un espacio propicio para el intercambio de ideas, la toma de decisiones, la discusión de proyectos y la promoción de la camaradería entre los miembros.

Alcance

Abarca todas las etapas involucradas en la planificación y ejecución de las reuniones regulares del club rotario, incluyendo la selección de temas, la programación, la logística y la conducción de las reuniones.

Responsables

Macero: En este procedimiento el macero es el encargado de llevar a cabo cada reunión propuesta, de la logística para dar lugar a las reuniones ordinarias, asambleas y reuniones sociales que se realicen entre los socios.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 36 DE 53

Secretario: Hacer parte de llevar un control de los temas tratados en las reuniones, para luego realizar las respectivas comunicaciones.

Políticas

- Se fomentará la participación de todos los miembros del club en las reuniones, alentándolos a contribuir con ideas y opiniones.
- Se buscará diversificar los temas de las reuniones para abordar tanto aspectos de Rotary como temas de interés general y actualidad.
- Se promoverá la puntualidad y el respeto mutuo durante las reuniones, asegurando un ambiente ordenado y armonioso.

Documentos

Cronograma de reunión: Documento que detalla la secuencia de las actividades y temas que se abordarán en la reunión programada.

Resumen de reunión: Se debe presentar al finalizar cada reunión, detallando los puntos relevantes abordados es esta.

Cuadro Resumen

No.	Actividades	Responsables
1.	Programar la fecha horario y ubicación de la reunión.	Macero
2.	Identificar los temas a tratar en la reunión.	Macero
3.	Enviar un mensaje de convocatoria a los miembros del club.	Macero
4.	Preparar el contenido de la reunión incluyendo presentaciones, discusiones, actividades y proyectos a abordar.	Macero
5.	Realizar el cronograma del día que se llevan a cabo en la reunión.	Macero
6.	Coordinar los retos logísticos de la reunión.	Macero
7.	Ejecutar la reunión siguiendo la agenda preestablecida.	Macero

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 37 DE 53

8.	Tomar nota de los temas discutidos en la reunión.	Macero
9.	Realizar un cierre, resumiendo los puntos discutidos y anuncios relevantes compartidos.	Secretario
10.	Ejecutar las acciones acordadas durante la reunión.	Secretario

Flujograma

Ubicado en el Anexo [B.8.](#)

MANTENIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL

Este documento está elaborado bajo la información recopilada en el 2023, el correcto manejo del manual permitirá realizar ajustes según sea necesario, para este fin se recomienda:

- Cumplir con el registro de datos, documentos y archivo para establecer una base medible con un sistema de evaluación y monitoreo que permita medir el impacto de la implementación del manual en la gestión y los resultados del club.
- Evaluar como el manual ha impactado en la eficiencia y efectividad de los procesos del club, de forma anual y con ello identificar mejoras a implementar en actualizaciones futuras.
- Revisar los cambios relevantes en las operaciones del club durante el año, considerando nuevos proyectos, procesos modificados o cualquier otro factor que requiera actualización del manual.
- Realizar una comparación de las versiones del manual conforme se vayan actualizando, invitando a miembros de diferentes áreas del club a contribuir a identificar áreas de actualización.
- Organizar sesiones de capacitación para socializar con los miembros del club las actualizaciones y mejoras realizadas en el manual.

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 38 DE 53

Responsables:

La responsabilidad de la actualización recae sobre todos los miembros del club rotario, de manera puntual de la directiva que este cursando el periodo en que se hayan ejecutados cambios relevantes en el CRGS.

Periodicidad:

La actualización del manual permitirá reflejar los cambios en las operaciones y en el entorno externo, garantizando la relevancia y utilidad continua del manual. Al variar la información o aspectos que influyen en la gestión del club, tales como: alcance del club, tamaño, cambios en la misión, visión u objetivos es motivo de revisión para el ajuste de los procesos, responsables y políticas elaboradas.

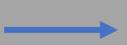
ANEXOS

ANEXO A: SIMBOLOGIA ANSI

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio/Fin	Indica el inicio y el final del proceso
	Operación/Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 39 DE 53

	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento/Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página, enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página, una conexión o enlace con otra hoja.

ANEXO B: FLUJOGRAMAS

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



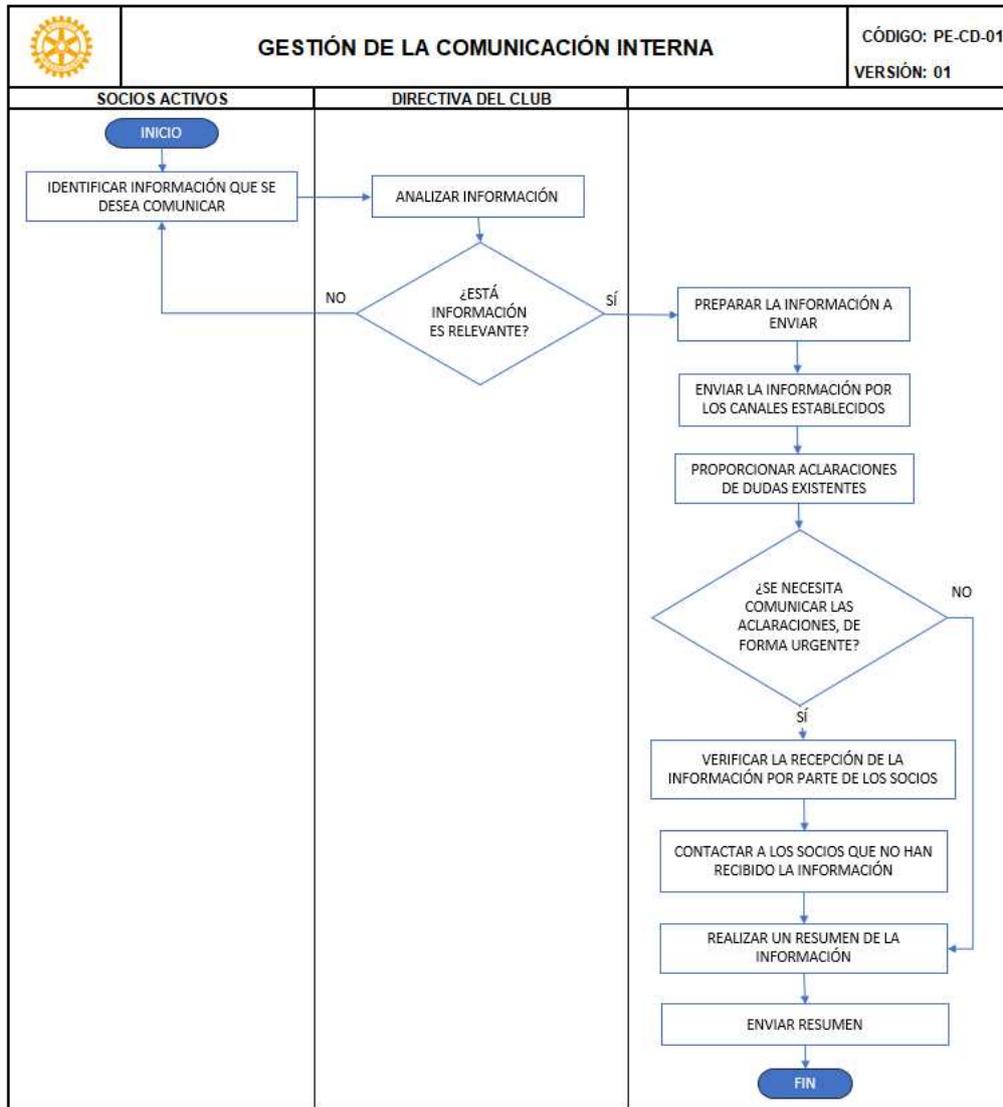
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 40 DE 53

B.1. Gestión de la Comunicación Interna en el Club



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



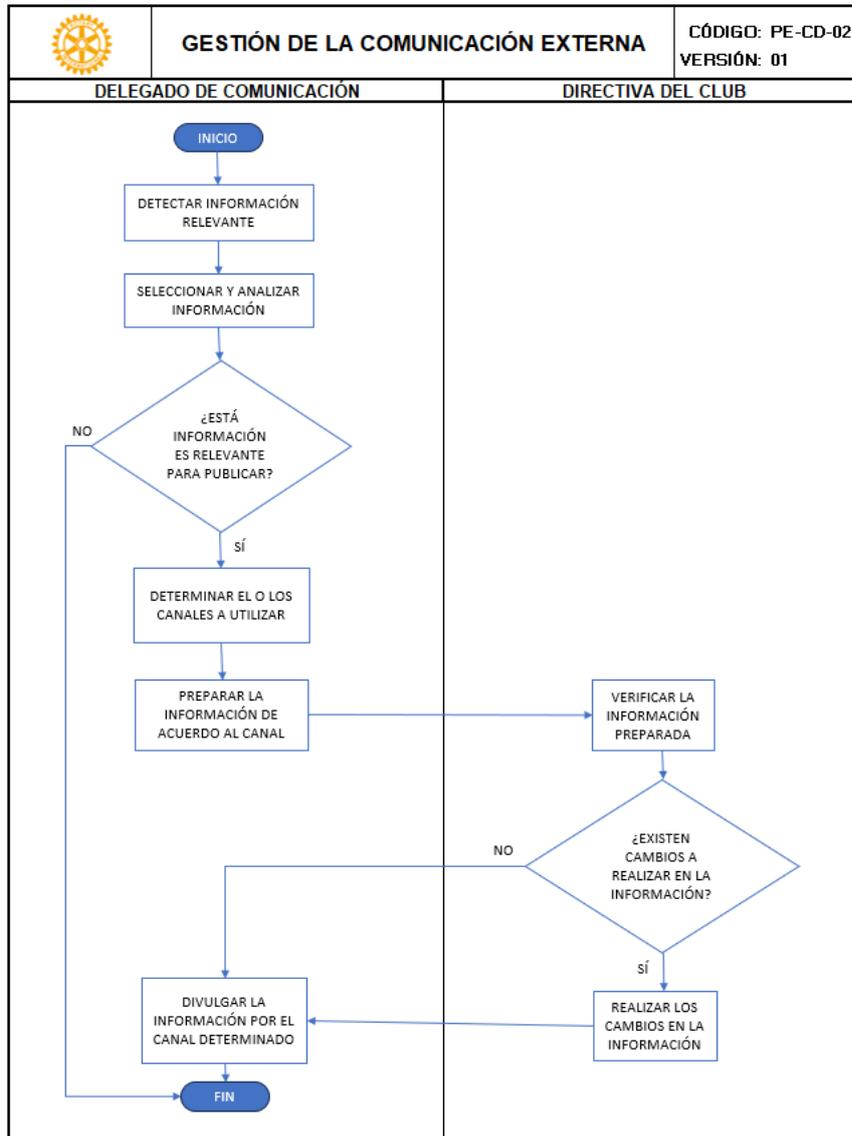
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 41 DE 53

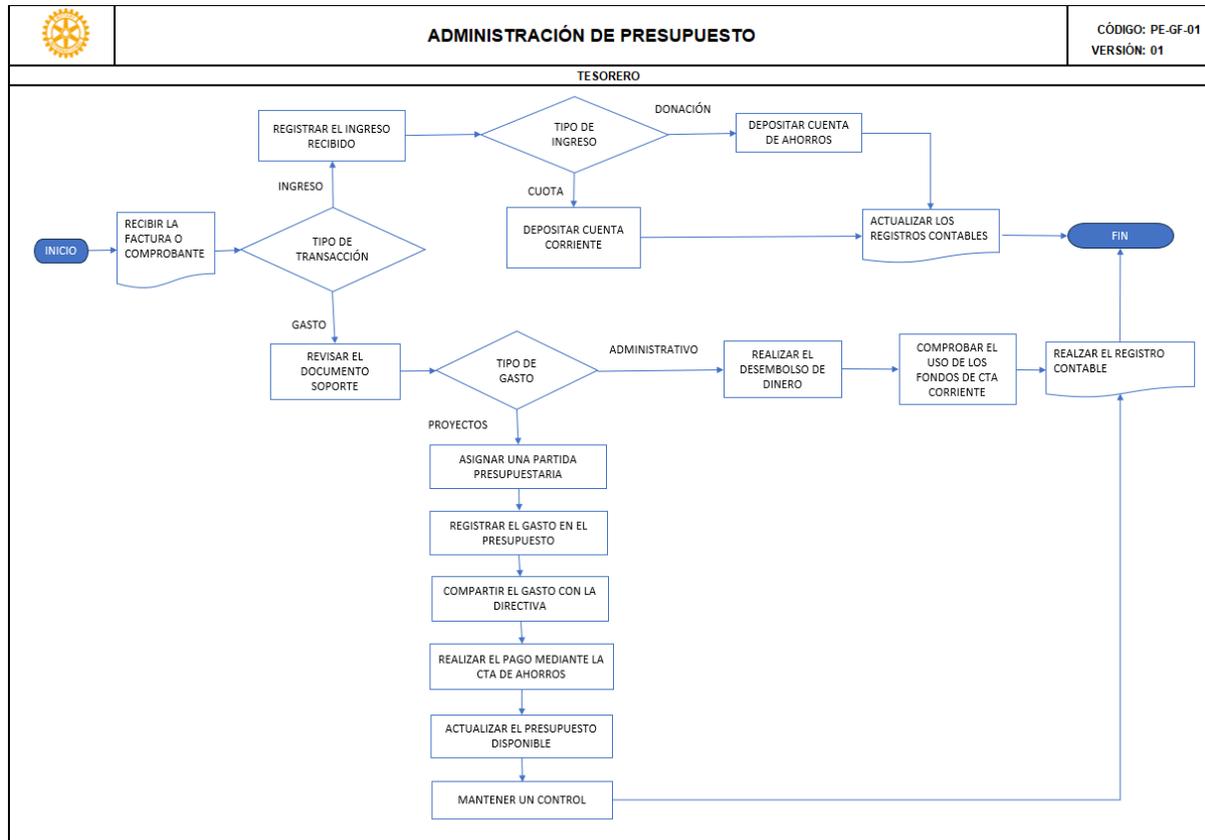
B.2. Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



B.3. Administración de Presupuestos



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



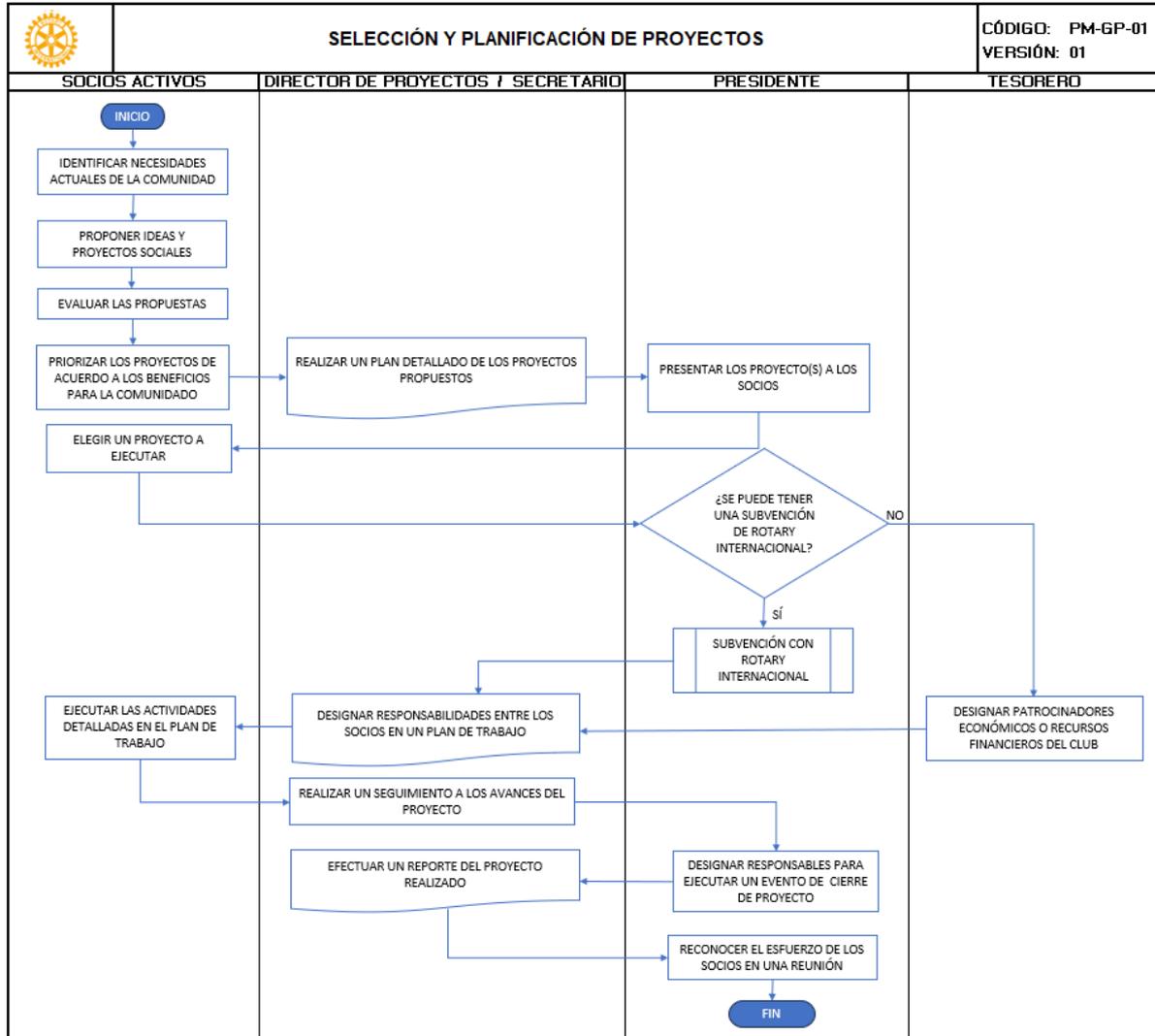
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 43 DE 53

B.4. Selección y Planificación de Proyectos



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



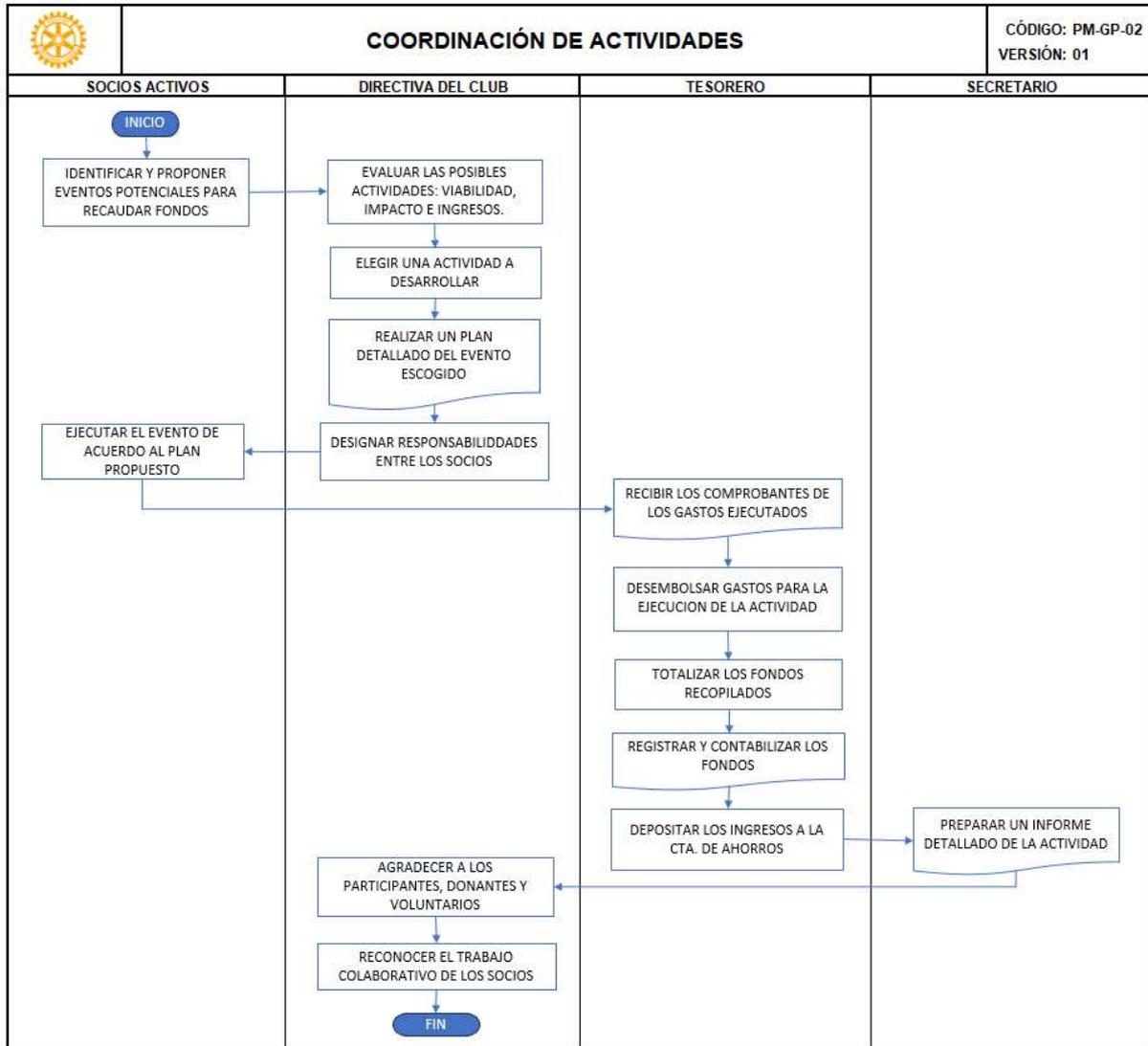
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 44 DE 53

B.5. Coordinación de Actividades



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



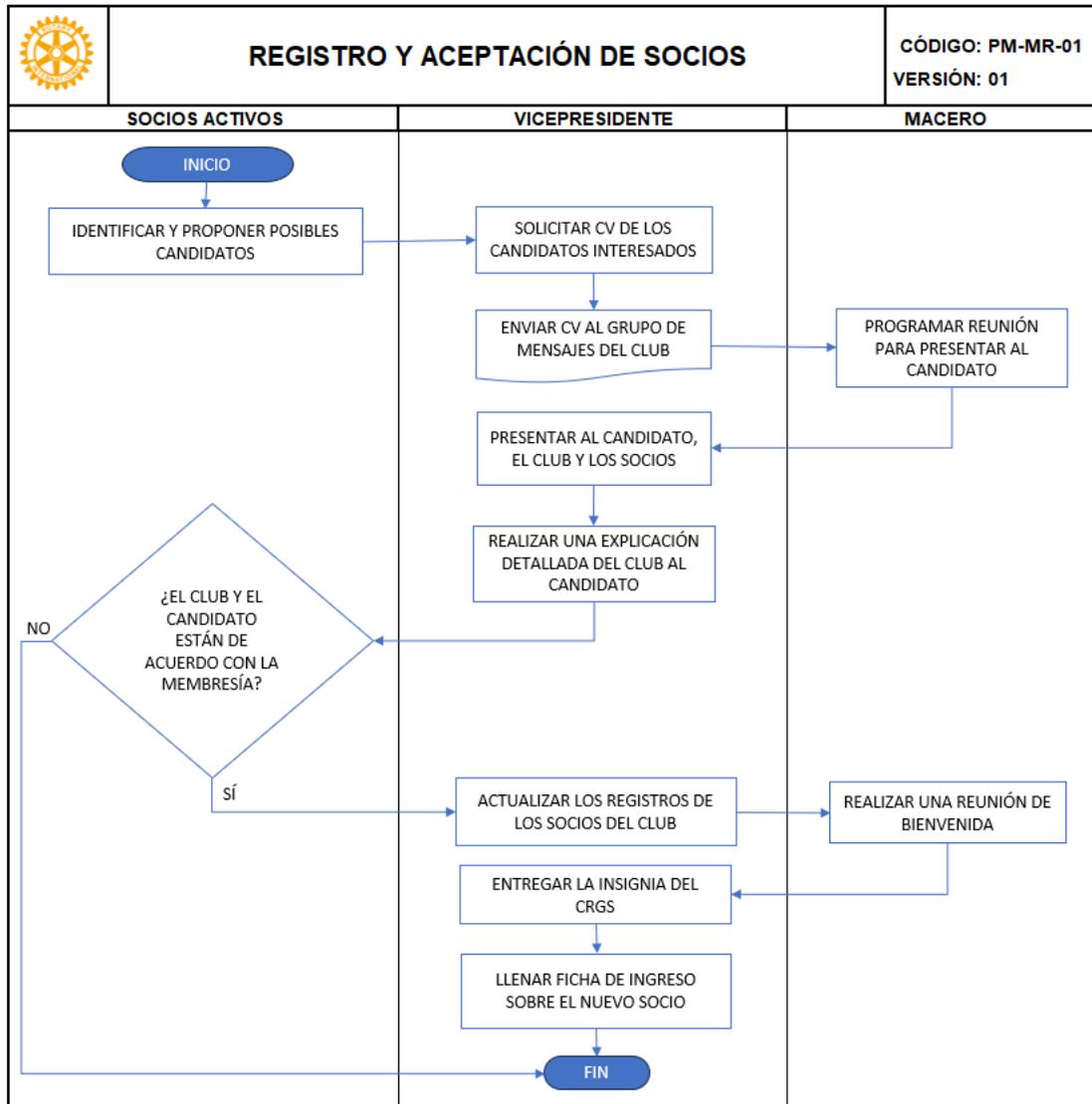
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 45 DE 53

B.6. Registro y Aceptación de Socios



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



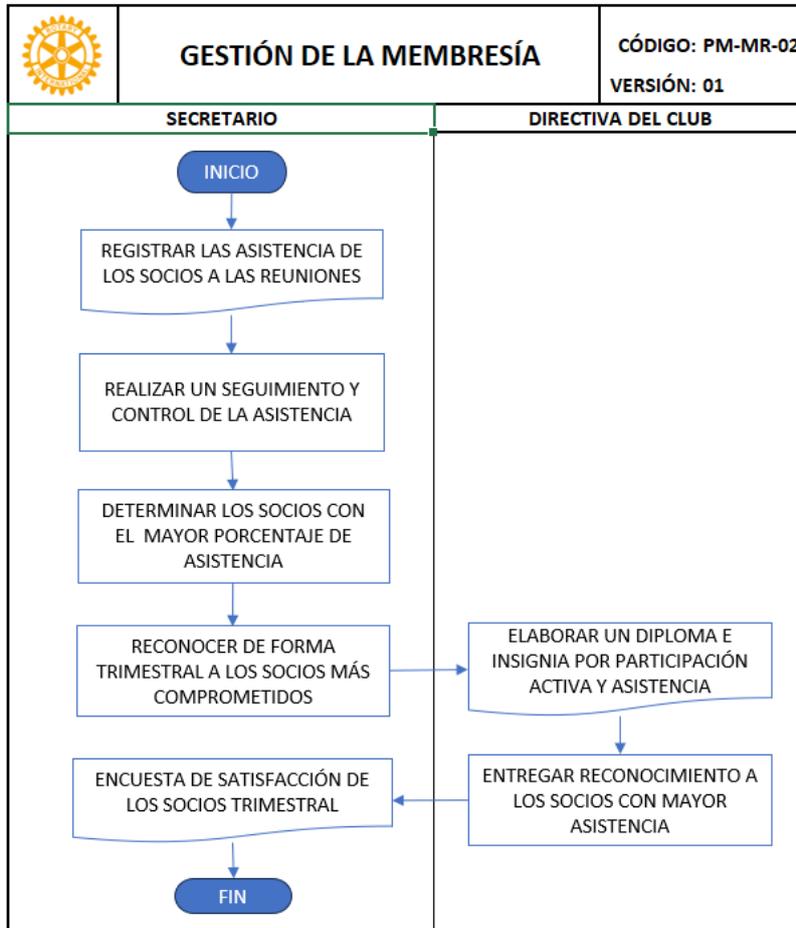
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 46 DE 53

B.7. Gestión de la Membresía



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



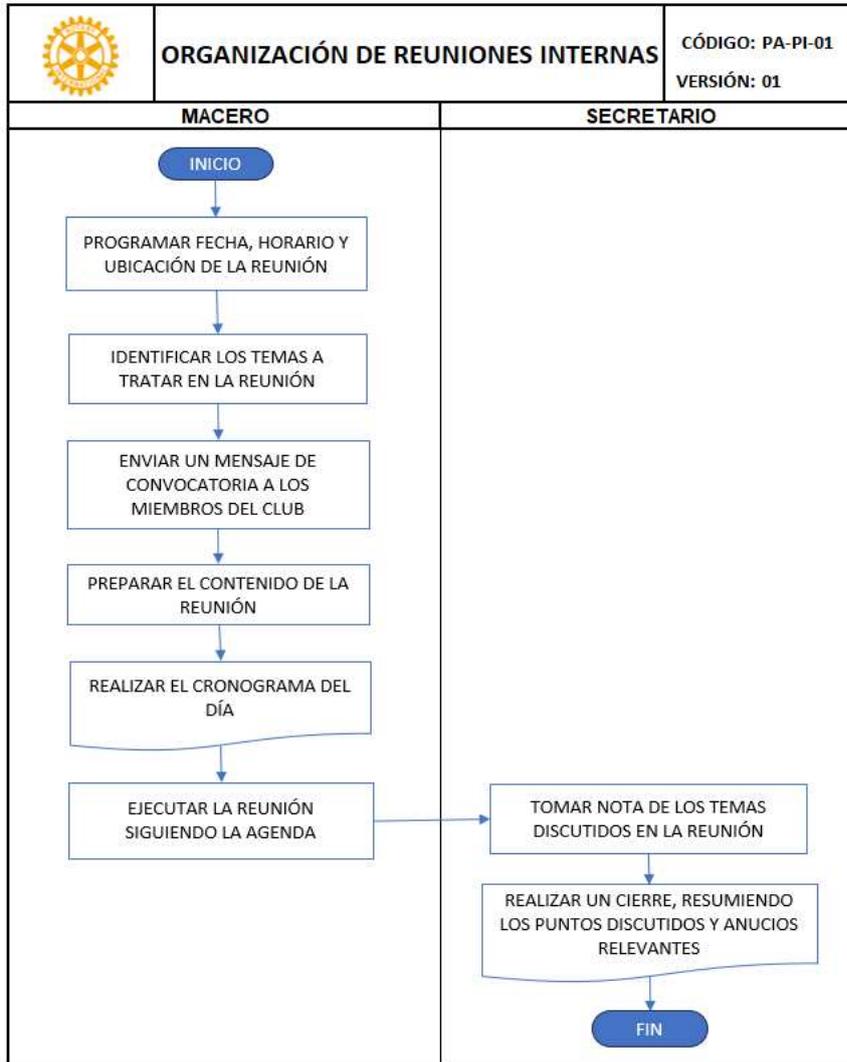
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 47 DE 53

B.8. Organización de Reuniones Internas



Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 48 DE 53

Anexo c: Fichas de indicadores

Proceso: Comunicación y Difusión de Información

Proceso específico: Gestión de la Comunicación Interna en el Club

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de cumplimiento de objetivos	PROCESO:	Comunicación interna del club		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Fomentar la participación en las iniciativas de servicio				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Número de objetivos cumplidos / Número total de objetivos establecidos) x 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Interna		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	75%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 40%	ACEPTABLE Entre 40% - 85%	SATISFACTORIO Mayor 85%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Secretario	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directorio del club		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

NOMBRE DEL INDICADOR:	Calidad de la comunicación interna	PROCESO:	Comunicación interna del club		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Facilitar una comunicación efectiva, transparente y fluida entre todos los miembros del club				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Puntuación Promedio de Encuesta / Puntuación Máxima Posible) * 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuestas	PERSPECTIVA:	Interna		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	70%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 25%	ACEPTABLE Entre 30% - 75%	SATISFACTORIO Mayor 75%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Secretario, Macero	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directorio, Socios		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Proceso específico: Gestión de la Comunicación Externa sobre el Club

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 49 DE 53

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de participación de la comunidad	PROCESO:	Comunicación externa sobre el club		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Promover la participación en eventos y proyectos, y generar un impacto positivo en la sociedad a través del servicio humanitario.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Número de personas involucradas en actividades de la organización / Población objetivo) x 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Cliente		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)	50%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Al termino de alguna actividad	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 30%	ACEPTABLE Entre 30% - 60%	SATISFACTORIO Mayor 60%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Delegado de comunicación	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directiva del club		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Proceso: Gestión Financiera

Proceso específico: Administración de Presupuestos

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de sostenibilidad financiera	PROCESO:	Administración de presupuesto		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Garantizar una planificación financiera adecuada y una gestión eficiente de los recursos económicos disponibles.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Ingresos generados por donaciones y actividades / Gastos totales) x 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Estado de resultado financiero	PERSPECTIVA:	Financiera		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)	80%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Semestral	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 50%	ACEPTABLE Entre 50% - 80%	SATISFACTORIO Mayor 100%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Tesorero	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Presidente, Tesorero		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

NOMBRE DEL INDICADOR:	Ratio de eficiencia de costos administrativos	PROCESO:	Administración de presupuesto		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Asegurar que los fondos se asignen de manera responsable y estratégica a los proyectos y actividades del club, maximizando el impacto de los servicios brindados a la comunidad.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Gastos administrativos / Gastos totales) x 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Estado de resultado financiero	PERSPECTIVA:	Financiera		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)	40%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Semestral	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Decreciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Mayor 70%	ACEPTABLE Entre 30% - 70%	SATISFACTORIO Menor 30%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Tesorero	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Presidente, Tesorero		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 50 DE 53

NOMBRE DEL INDICADOR:	Ratio de Eficiencia de Costos	PROCESO:	Administración de presupuesto		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Garantizar una planificación financiera adecuada y una gestión eficiente de los recursos económicos disponibles.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Gastos Operativos / Ingresos Totales) * 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Estado de resultado financiero	PERSPECTIVA:	Financiera		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)	40%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Semestral	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Decreciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Mayor 70%	ACEPTABLE Entre 30% - 70%	SATISFACTORIO Menor 30%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Tesorero	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Presidente, Tesorero		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

NOMBRE DEL INDICADOR:	Tasa de ejecución del presupuesto	PROCESO:	Administración de presupuesto		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Garantizar una planificación financiera adecuada y una gestión eficiente de los recursos económicos disponibles.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Gastos Reales Acumulados / Gastos Presupuestados) * 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Estado de resultado financiero / Cuadro Presupuestal	PERSPECTIVA:	Financiera		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)	60%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Semestral	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Decreciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Mayor 80%	ACEPTABLE Entre 40% - 80%	SATISFACTORIO Menor 40%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Tesorero	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Presidente, Tesorero		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Proceso: Gestión de Proyectos y Actividades

Proceso específico: Selección y Planificación de Proyectos

NOMBRE DEL INDICADOR:	Participación de los socios en la selección y planificación de proyectos	PROCESO:	Selección y planificación de proyectos		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Crear un espacio propicio para el intercambio de ideas, la toma de decisiones y la discusión de proyectos.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Número de socios que participaron en la selección y planificación del proyecto / Total de socios) * 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Interna		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	75%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 35%	ACEPTABLE Entre 35% - 80%	SATISFACTORIO Mayor 80%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Director de proyectos	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directiva, Socios		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 51 DE 53

NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de beneficiarios atendidos	PROCESO:	Gestión de proyectos		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Identificar las necesidades de la comunidad y los posibles proyectos a desarrollar, donde el club puede tener un impacto significativo.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	Cantidad total de personas beneficiarias de los programas, servicios o actividades de la organización				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Cliente		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Número	META: (Primera revisión)	Positivo		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Negativo	ACEPTABLE N/A	SATISFACTORIO Positivo
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Director de proyectos	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directiva, Socios		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Proceso específico: Coordinación de Actividades

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de innovación y mejora continua	PROCESO:	Coordinación de actividades		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso con la organización.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	$(\text{Número de nuevas ideas implementadas} / \text{Número total de ideas propuestas}) \times 100$				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Aprendizaje y crecimiento		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	60%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 25%	ACEPTABLE Entre 25% - 70%	SATISFACTORIO Mayor 70%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Directorio, Socios	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directorio, Socios		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Proceso: Membresía y Reclutamiento

Proceso específico: Registro y Aceptación de Socios

NOMBRE DEL INDICADOR:	Tasa de retención de socios	PROCESO:	Registro y aceptación de socios		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Garantizar la incorporación efectiva y armoniosa de nuevos miembros al club				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	$((\text{Número de socios al final del período} - \text{Nuevos socios}) / \text{Número de socios al inicio del período}) \times 100$				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Cuadro de cuotas sociales	PERSPECTIVA:	Cliente		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Decreciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 50%	ACEPTABLE Entre 50% - 70%	SATISFACTORIO Mayor 70%
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Socios, Directiva, Macero	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Socios, Directiva		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO GUAYAQUIL SUR	CÓDIGO: MPP-CRGS-01
		VERSIÓN No. 1
		PÁGINA 52 DE 53

Proceso específico: Gestión de la Membresía

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de satisfacción de los socios	PROCESO:	Gestión de la membresía		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Garantizar la incorporación efectiva y armoniosa de los miembros del club				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Puntuación Promedio de Encuesta / Puntuación Máxima Posible) * 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuestas	PERSPECTIVA:	Cliente		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentual	META: (Primera revisión)	70%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Secretario, Directiva	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Menor 30%	Entre 30% - 85%	Mayor 85%
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de capacitación y desarrollo	PROCESO:	Gestión de la membresía		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Asegurar que la estancia de los miembros sea activa, comprometida y diversa, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento del club.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Número de socios capacitados / Número total de socios) x 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Aprendizaje y crecimiento		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	50%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Vicepresidente, Secretario	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Menor 25%	Entre 25% - 70%	Mayor 70%
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rotación de los socios en cargos dentro del club	PROCESO:	Gestión de la membresía		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Promover la participación en las actividades y proyectos del club, y facilitar la retención y satisfacción de los miembros.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(áreas donde se ha desempeñado / áreas disponibles) x 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Información interna del club	PERSPECTIVA:	Aprendizaje y crecimiento		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	50%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
RESPONSABLE DE EJECUCION:	Socios	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Menor 25%	Entre 25% - 65%	Mayor 65%
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL CLUB ROTARIO
GUAYAQUIL SUR**

CÓDIGO: MPP-CRGS-01

VERSIÓN No. 1

PÁGINA 53 DE 53

NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de clima organizacional	PROCESO:	Gestión de la membresía		
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Asegurar que la estancia de los miembros sea activa, comprometida y diversa, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento del club.				
FORMULA PARA EL CÁLCULO:	(Puntuación Promedio de Encuesta / Puntuación Máxima Posible) * 100				
FUENTES DE INFORMACIÓN:	Encuestas	PERSPECTIVA:	Aprendizaje y crecimiento		
UNIDAD DE MEDICIÓN:	Porcentaje	META: (Primera revisión)	75%		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:	Anual	TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	Creciente	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO Menor 40%	ACEPTABLE Entre 40% - 85%	SATISFACTORIO Mayor 85%
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN:	Macero, Secretario, Socios	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Directorio, Socios		
FECHA DE CREACIÓN:	5/9/2023	FECHA ÚLTIMA MODIFICACION:			

Elaborado por:	K. Franco, I. Tamayo, J. Jiménez, M. Medina
Revisado por:	
Aprobado por:	