

## **RESUMEN**

El presente proyecto tiene como finalidad desarrollar la medición del nivel de satisfacción de los partícipes y diseñar el manual de Procesos y Procedimientos de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil, con el objetivo de incrementar el porcentaje de satisfacción, por medio de la implementación futura del Manual; que incrementará el tiempo de respuesta de los procesos.

Capítulo 1, se da a conocer los antecedentes del Sistema de Seguridad Social del Ecuador, los aspectos generales de los fondos complementarios previsionales cerrados, así como, la organización mediante una breve reseña histórica y su estructura orgánica, además se determina la problemática de la organización, mediante un diagrama de Ishikawa y la definición de los objetivos, justificación e hipótesis de la investigación.

Capítulo 2, corresponde a la Organización, donde se explica el giro del negocio, el direccionamiento estratégico actual de la organización detallando los valores, principios, misión y visión 2016, fundamentadas en los objetivos y mapa estratégico de la organización, también se menciona los productos y/o servicios ofrecidos por la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria.

Capítulo 3, se desarrolló un diagnóstico situacional que permitió determinar las principales: fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que pueden afectar positiva o negativamente en el desempeño y crecimiento de la organización.

Capítulo 4, se realizó una investigación de mercados con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los socios de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria, llegando a establecer los requerimientos de los partícipes para mejoramiento de los procesos de la

organización y determinando la línea de crédito por la que los socios tienen mayor preferencia.

En el capítulo 5, se expone el diseño del Manual de Procesos y Procedimientos para la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria, el mismo que busca brindar a la organización un documento normativo de gestión institucional, que describe los diferentes procedimientos y actividades que se desarrollan de manera específica en cada proceso de la cadena de valor de la organización.