



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS A SER APLICADOS  
EN LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA  
SERVIJACARANDA CÍA. LTDA.**

**AUTORA: RUTH DE LAS MERCEDES ESTRELLA SOTOMAYOR**

**DIRECTOR: DR. GALO MORENO MSC**

**CODIRECTOR: ING. JAIME CADENA MSC**

**SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE DEL 2008**

**Agradezco a:**

**Ruth Sotomayor mi madre,**

**Raymond Bellamy mi esposo,**

**Dr. Galo Moreno e Ing. Jaime Cadena,**

**Director y Codirector de este trabajo**

**Dedicatoria:**

**A Raymond Bellamy Jr. mi hijo, la razón de mi vida....**

**Y a todas las personas que puedan hacer buen uso  
del presente trabajo**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**INGENIERIA COMERCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**RUTH DE LAS MERCEDES ESTRELLA SOTOMAYOR**

**DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada **DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS A SER APLICADOS EN LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA SERVIJACARANDA CÍA. LTDA.**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

Sangolquí, septiembre del 2008

**Ruth de las Mercedes Estrella Sotomayor**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**INGENIERIA COMERCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, Ruth de las Mercedes Estrella Sotomayor, autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS A SER APLICADOS EN LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA SERVIJACARANDA CÍA. LTDA.,** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, septiembre del 2008

**Ruth de las Mercedes Estrella Sotomayor**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**INGENIERIA COMERCIAL**

**CERTIFICADO**

**DR. GALO MORENO MSC**

**ING. JAIME CADENA MSC**

Que la tesis titulada **DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS A SER APLICADOS EN LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA SERVIJACARANDA CÍA. LTDA.**, realizada por la Sra. Ruth de las Mercedes Estrella Sotomayor, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias, establecidas por la ESPE en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que se desea mantener la confidencialidad de este trabajo NO se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF).

Autorizan a nombre del autor, Sra. Ruth de las Mercedes Estrella Sotomayor para que se entregue a la señora Ing. Fanny Cevallos, Coordinador de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Sangolquí, septiembre del 2008

**DR. GALO MORENO MSC  
DIRECTOR**

**ING. JAIME CADENA MSC  
CODIRECTOR**