

## **RESUMEN**

El presente proyecto investigativo se ha realizado con el propósito de establecer los problemas que existen en el área de producción de la empresa CEBRIM, así como la creación de alternativas de solución a los mismos, contando con información bibliográfica coherente en la gestión por procesos, plantear un Manual de Procesos para mejorar la calidad en la atención al cliente y la productividad de la empresa. Para la presente investigación se determina primeramente los objetivos que permiten determinar el rumbo de lo que se desea alcanzar, se plantean preguntas de investigación que permitirán conocer la situación actual de organización. Con el fin de tener el conocimiento necesario de los temas a investigar, se efectúa una investigación bibliográfica que sirve de base para constituir el marco teórico, considerando principalmente los aspectos relacionados con la gestión de procesos y la elaboración de un manual de procesos. Se establecen los instrumentos de investigación que se aplicaron a autoridades, trabajadores y clientes de CEBRIM, cuyo resultado determinó las falencias en el área de producción y las posibles soluciones. Finalmente, en base a los resultados del diagnóstico, se procede a elaborar un direccionamiento estratégico y un Manual de Procesos para la empresa de los procesos operativos.

### **PALABRAS CLAVES:**

**GESTION POR PROCESOS**

**MANUAL POR PROCESOS**

**CALIDAD TOTAL**

**EFICIENCIA**

**EFICACIA**