

RESUMEN EJECUTIVO

La Gestión por Procesos determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, estableciendo prioridades y proveyendo de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora continua que permitan alcanzar los objetivos establecidos, haciendo posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de recepción y despacho de la empresa Avon del Ecuador, lo cual va acompañado de una análisis de la situación actual del negocio y de sus respectivas fortalezas y debilidades. Es necesario tener en cuenta que en el país pocas empresas llevan a cabo acciones de mejora, ya sea en tema de calidad o en gestión por procesos. La aparición de la familia de las normas internacionales ISO abrió un horizonte más claro para las empresas, al igual que el enfoque basado en la gestión procesos donde seguía a las organizaciones a integrar actividades y tareas separadas desde un punto de vista funcional y convertirlas en trabajos unificados y horizontales. Es en base a dicho modelo de gestión que se propondrá una mejora para la empresa, de forma que no se presenten situaciones problemáticas en cuanto a tiempo o actividades, mejorando de forma sustancial los recursos, y prestando un mejor servicio a la razón de ser "la representante" Es importante señalar que la propuesta de mejoramiento enfoca sus esfuerzos en los procesos de recepción y despacho, por ser procesos claves dentro de su cadena de valor, y por la necesidad de una revisión exhaustiva de los procesos existentes en la actualidad.

PALABRAS CLAVE:

GESTIÓN POR PROCESOS

RECEPCIÓN

DESPACHO

REPRESENTANTE

CADENA DE VALOR

EXECUTIVE SUMMARY

Process Management determines which processes need to be improved or redesigned, establishing priorities and providing a context for initiating and maintaining continuous improvement plans to attain the objectives set, enabling the understanding of how they are configured and receiving processes Company Avon office of Ecuador, which is accompanied by an analysis of the current business situation and their respective strengths and weaknesses. It is necessary to note that few companies in the country carry out actions for improvement, either in quality or issue management processes. The appearance of the family of international standards ISO opened a clearer horizon for companies, like the processes based management approach followed where organizations integrate separate activities and tasks from a functional point of view and make them work unified and horizontal. It is based on this management model an improvement for the company, so not problematic situations arise regarding time or activities, improving substantially the resources and provide better service to the *raison d'être* will be proposed " the representative ". Importantly, the proposal focuses its efforts on improving the processes of reception and dispatch, being key processes within the value chain, and the need for a comprehensive review of existing processes today.

KEYWORDS:

PROCESS MANAGEMENT

RECEPTION

OFFICE

REPRESENTATIVE

VALUE CHAIN