

RESÚMEN

La Empresa Pública Santa Bárbara EP, desarrolla durante una trayectoria de treinta y ocho años la labor de proveer de armas y municiones como también de elementos metalmecánicos a la Nación Ecuatoriana. Como Empresa en el ámbito estratégico, provee de productos y servicios a nivel nacional, con preponderancia a las Fuerzas Armadas Ecuatorianas y Policía Nacional de recursos indispensables para su correcto funcionar, como son armas, municiones y servicios de recuperación y mantenimiento de armas de su dotación. Santa Bárbara EP, debido a la actualización del armamento que poseen estas Instituciones y la regulación en el empleo de las armas de las Agencias de Seguridad Privada, obliga a una permanente readecuación en su orgánica, a la racionalización de sus procesos y procedimientos, de manera de acortar tiempos, costos y optimizar así las actividades de su personal tanto de operarios como de sus profesionales. Entre sus más de ochenta procesos integrados, la tesis implementa algo novedoso y poco común como lo son la racionalización de procesos específicos del giro del negocio, como lo es la fabricación de armas, municiones, iniciando con diseños e ingeniería y pasando por el entorno de Negocios con el Cliente y la Administración de Proveedores y Compras, que como la Norma ISO 9001:2015 plantea, como partes interesadas que contribuyen a la satisfacción y posterior fidelización de la empresa con el cliente, culminando con una optimización y mejora continua a través de una correcta obtención de resultados por medio del logro de los indicadores planteados.

PALABRAS CLAVES.-

- **RACIONALIZACIÓN**
- **PROCESOS**
- **MEJORA CONTINUA**

ABSTRACT

The Public Company Santa Bárbara EP, develops during a trajectory of thirty-eight years, the work of providing arms and ammunition as well as metal mechanical elements to the Ecuadorian Nation. As a Company in the strategic field, it provides products and services at the national level with a preponderance to the Ecuadorian Armed Forces and the National Police of indispensable resources for its correct operation, such as weapons, ammunition and services for the recovery and maintenance of weapons of its staff. Santa Bárbara EP, due to the updating of the armament that these Institutions have and the regulation in the use of the weapons of the Private Security Agencies, obliges to a permanent readjustment in its organic, to the rationalization of its processes and procedures, in a way to shorten times, costs and thus optimize the activities of its staff, both for workers and their professionals. Among its more than eighty integrated processes, the thesis implements something new and unusual as they are the rationalization of specific processes of the business, such as the manufacture of weapons, ammunition, starting with designs and engineering and going through the environment of Business with the Client and the Suppliers and Purchases Administration, which, as the ISO 9001: 2015 Standard, proposes, as interested parties that contribute to the satisfaction and subsequent loyalty of the company with the client, culminating with an optimization and continuous improvement through a correct obtaining of results through the achievement of the raised indicators.

KEYWORDS.-

- **RATIONALIZATION**
- **PROCESSES**
- **CONTINUOUS IMPROVEMENT**