RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Productos El Rosario es una micro empresa ubicada en la ciudad de Cayambe, que elabora chocolate a la taza a partir de cacao fino de aroma. El presente proyecto propone el diseño e implementación de la gestión por procesos de la empresa Productos El Rosario a fin de estandarizarlos. En el primer capítulo se detallan las generalidades del proyecto, tal como los antecedentes de la organización, la motivación de la empresa para realizar la implementación de la gestión por procesos, los objetivos que se pretende lograr con el proyecto y la metodología a ser utilizada. En el segundo capítulo consta el desarrollo del marco teórico para la gestión por procesos, que incluye la definición de proceso, mapa y caracterización de procesos, diagramas de flujo, indicadores y manual de procesos. El tercer capítulo se desarrolla en dos partes. La primera parte cubre el diagnóstico inicial de la empresa donde se evalúa el estado actual de cada proceso de la organización con respecto a su definición y controles documentales (caracterización, diagramas de flujo, registros e indicadores) y se determina el estado de madurez de cada proceso de la empresa. La segunda parte del capítulo cubre el diseño de la gestión por procesos de la organización que incluye mapa e inventario de procesos, caracterizaciones, diagramas de flujo e indicadores; con esta información desarrollada se estructura el manual de procesos de la empresa. Finalmente, en el cuarto capítulo constan las conclusiones y recomendaciones para el proyecto.

Palabras clave:

- **PROCESO.**
- **GESTIÓN POR PROCESOS.**
- **MANUAL DE PROCESOS.**

ABSTRACT

The "Productos El Rosario" company is a micro company located in the city of Cayambe which makes hot chocolate made with fine aroma cocoa. This project proposes the design and implementation of management by processes of the "Productos El Rosario" company in order to standardize them. In the first chapter generalities of the project are detailed, such as organization background, company's motivation to carry out the implementation of management by processes, as well as the objectives to be achieved with the project and the methodology to be used. In the second chapter, the development of the theoretical framework for management by processes includes the definition of a process, processes map and characterization, flow diagrams, indicators and a process manual. The third chapter is developed in two parts. The first part covers the initial diagnosis of the company where the current status of each process of the organization is evaluated regarding its definition and documentary controls (characterization, flow diagrams, records and indicators), where the maturity state of each company's process is determined. The second part of the chapter covers the design of the organization's management by processes that includes a map and an inventory of processes, characterizations, flow diagrams and indicators; by using this information the process manual of the company is structured. Finally, the fourth chapter contains conclusions and recommendations for the project.

Key words:

- **PROCESS.**
- **MANAGEMENT BY PROCESSES.**
- **PROCESSES MANUAL.**