

RESUMEN

El presente proyecto se llevó a cabo en la a compañía BIO RESEARCH S.A, empresa ecuatoriana con 20 años en el mercado nacional, es una compañía formuladora y distribuidora de productos de uso agrícola, con propia investigación ofrece productos y servicios para agricultores. La compañía BIO RESEARCH S.A., no se encontraba alejada de la realidad nacional y local por ello requería de la implementación de un sistema integral de procesos, orientados hacia la mejora de la productividad y rentabilidad; tomando en cuenta la importancia de contar con información estandarizada que permita tener un patrón de control y evaluación dentro de la compañía, BIO RESEARCH S.A, se vio en la necesidad de realizar un diagnóstico y un levantamiento de procesos en la misma, con el objetivo de sentar las bases para una mejora continua. A través del diagnóstico se identificaron los procesos de la compañía categorizándolos de la siguiente manera: Procesos Gobernantes, Procesos Agregadores de Valor y Procesos de Apoyo; a partir de la caracterización de los procesos, se levantó toda información documentada necesaria para el cumplimiento, monitoreo, control y mejoramiento de cada proceso de la compañía con formatos y codificaciones. Se realizó un Balance Scord Card, el cual permitirá a la compañía BIO RESEARCH S. A. contar con una serie de medidas de actuación, que a través de indicadores le permitirán tener un control permanente sobre todos los procesos enfocados hacia la mejora y cumplimiento de la planificación estratégica.

PALABRAS CLAVE:

- **GESTIÓN POR PROCESOS**
- **SISTEMA INTEGRAL**
- **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

ABSTRACT

The present project was carried out in the company BIO RESEARCH S.A, Ecuadorian company with 20 years in the national market, is a company that formulates and distributes agricultural products, with its own research offers products and services for farmers. The company BIO RESEARCH S.A., was not far from the national and local reality, therefore it required the implementation of an integral system of processes, oriented towards the improvement of productivity and profitability; Taking into account the importance of having standardized information that allows having a control and evaluation pattern within the company, BIO RESEARCH SA, it was necessary to carry out a diagnosis and a survey of processes in it, with the objective of lay the foundations for continuous improvement. Through the diagnosis, the company's processes were identified by categorizing them in the following manner: Governing Processes, Value Aggregator Processes and Support Processes; from the characterization of the processes, all the documented information necessary for compliance, monitoring, control and improvement of each company process with formats and codifications was collected. A Balance Scord Card was carried out, which will allow the company BIO RESEARCH SA to have a series of action measures, which through indicators will allow it to have a permanent control over all the processes focused on the improvement and compliance of strategic planning.

KEY WORDS:

- **PROCESS MANAGEMENT**
- **INTEGRAL SYSTEM**
- **PROCESS CHARACTERIZATION**