

## RESUMEN

El presente proyecto analiza el mercado ecuatoriano en torno a una industria que ha presentado un crecimiento sostenido en el país, la industria de productos químicos y farmacéuticos, dentro de la cual se tiene el subsector de comercialización de productos e insumos médicos, cuya rama al presentar un alto crecimiento en la oferta y la demanda torna un mercado agresivo y competitivo, es así, como el siguiente proyecto tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad, el cual involucra: levantamiento, definición y documentación de todos los procesos que se realizan actualmente en la empresa GIMPROMED Cía. Ltda. para lograr el enfoque de calidad deseado por la empresa; incluyendo el diseño de los indicadores que van a contribuir a controlar los procesos planteados.

El estudio para el desarrollo del presente proyecto inicia con una síntesis correspondiente a las generalidades de la organización, su enfoque de calidad y los criterios que se tomaron en cuenta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en procesos, lo cual determina la importancia de trabajar con actividades conjuntamente relacionadas. Posteriormente se realizó el diagnóstico situacional donde se identificó ámbito en que se desarrolla la organización y la imagen corporativa de la empresa frente a sus clientes, y se elaboró un análisis que permitirán establecer un sistema de información gerencial lo cual será la base para proponer el direccionamiento estratégico según lo que indica la metodología BSC.

Finalmente se realizó un análisis de entradas y salidas de los procesos estructurados sintetizados en la cadena de valor y como complemento a ello se diseñó un manual de procesos, en el cual, se presenta los macroprocesos de la organización y los procedimientos que se requieren para llevar a cabo todas las actividades que permitan alcanzar el objetivo de calidad que la empresa requiere para consolidarse en el mercado nacional.