RESUMEN

La empresa **DIPROCOM** es una empresa comercializadora y distribuidora de productos de consumo masivo como son arroz, azúcar, granos, aceites, entre otros. La empresa se encuentra ubicada en el Mercado Mayorista al sur de Quito y cuenta con un amplio portafolio de clientes. DIPROCOM, fundada hace 15 años, ha demostrado ser una empresa capaz de brindar el mejor servicio a sus clientes, ofreciendo a su vez productos de calidad. Una estrategia que le ha diferenciado de la competencia es la entrega de productos máxima con un día de retraso, lo cual ha permitido que sus clientes se sientan satisfechos por el servicio y la atención recibida por la empresa. A pesar de que la empresa se encuentra posicionada dentro del mercado, existen limitaciones que impiden un efectivo desarrollo y desenvolvimiento en cuanto al funcionamiento interno. El análisis de procesos permite determinar y observar cómo se encuentra la empresa actualmente de tal manera que se puedan identificar los procesos que no se están llevando de manera eficiente dentro de la organización, de esta manera se podrá proponer un mejoramiento de procesos que permita un mejor desempeño dentro de la misma.

Palabras claves

- Mejoramiento de procesos
- Cadena de valor
- Mapa estratégico
- Caracterización de procesos
- Mapa de procesos

ABSTRACT

DIPROCOM is a Company that distributes products such as rice, sugar, grains, oils, among other. The Company is located in the south of Quito specifically “Mercado Mayorista de Quito”, and has a broad portfolio of clients. DIPROCOM was founded 15 years ago, and has proven a Company that provides the best service to its costumers by providing quality products. A strategy that has differentiated it from the competition, is delivering maximum products a day late, this has allowed their customers feel satisfied by the service that the Company give them. Although the company is positioned within the market, there are limitations that prevent effective development regarding the inner workings. With the analysis of processes may determine how the business is currently and can identify the processes that are not being handled efficiently within the organization, so it may propose an improvement of processes to enable better business performance.

Keywords

- Process Improvement
- Value chain
- Strategic map
- Process Characterization
- Process Map