

RESUMEN

La empresa consultora se encuentra más de cuatro años en el mercado brindando servicios para la gestión y obtención de todo tipo de certificaciones sanitarias como documento y respaldo habilitante para la comercialización de productos de uso y consumo humano en el país. Cuenta con un equipo técnico totalmente capacitado y experimentado lo cual le permite ofrecer un servicio de calidad brindando seguridad a sus clientes y obteniendo resultados dentro del tiempo esperado. Se ha realizado un diagnóstico de la situación actual para determinar cómo se encuentra la gestión por procesos que mantiene al momento la empresa consultora, encontrando que efectivamente si se ha iniciado una gestión por procesos, pero de manera empírica, en la cual se cuenta con muy pocos procesos documentados e información de respaldo. Con este antecedente se ha llevado a cabo el análisis de los factores de alto impacto sobre los procesos para poder llegar a la priorización de los mismos a través de una matriz que nos permita conocer los procesos prioritarios sobre los cuales se debe trabajar en su mejora y optimización en primera instancia. Finalmente se ha trabajado en la optimización de los procesos priorizados que corresponden a los procesos agregadores de valor como objetivo final de este proyecto, aportando mejoras significativas en el mapa de procesos, inventario, caracterización, documentación, diagramas de flujo, indicadores, esto para escalar a una gestión por procesos más completa y encaminada al mejoramiento a nivel integral en la empresa.

PALABRAS CLAVE:

- **BALANCED SCORECARD**
- **ANÁLISIS DEL ENTORNO**
- **EJE ESTRATÉGICO**
- **INDICADORES**
- **MODELO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

ABSTRACT

The consulting company has been in the market for more than four years providing services for the management and obtaining of all types of sanitary certifications as a document and enabling support for the commercialization of products for human use and consumption in the country. It has a fully trained and experienced technical team which allows it to offer a quality service providing security to its clients and obtaining results within the expected time.

A diagnosis of the current situation has been carried out to determine how the management by processes is currently maintained by the consulting company, finding that effectively if a management by processes has been initiated, but empirically, in which there is very few documented processes and supporting information.

With this precedent, the analysis of the high impact factors on the processes has been carried out in order to be able to prioritize them through a matrix that allows us to know the priority processes on which to work on their improvement and optimization in the first instance. Finally, work has been done on the optimization of the prioritized processes that correspond to the value-adding processes as the final objective of this project, providing significant improvements in the process map, inventory, characterization, documentation, flow diagrams, indicators, this to scale to a more complete process management aimed at the improvement at an integral level in the company.

KEY WORDS:

- **BALANCED SCORECARD**
- **ENVIRONMENT ANALYSIS**
- **STRATEGICS AXES**
- **INDICATORS**
- **MONITORING AND CONTROL MODEL**