

Resumen:

The Linde Group, es la compañía líder mundial en gases e ingeniería, con presencia en más de cien países alrededor del mundo. La estrategia de Linde Group es apuntar al crecimiento basado en beneficios sustentables y apuntar a la expansión de su actividad internacional con productos y servicios de avanzada tecnología. Nos comprometemos a ofrecer productos y servicios que reúnan el desarrollo sostenible y el valor para el cliente. The Linde Group se compone de tres divisiones: Gases e Ingeniería (las dos divisiones principales) y Gist (servicios de logística). El presente proyecto de tesis tuvo como objetivo, llevar a cabo el estudio de la situación actual que atravesaba el macro proceso de Cumplimiento de Pedido para la línea de equipos biomédicos de alta complejidad. Durante esta primera etapa se aplicó la metodología de análisis de problemas de Van Dalen, y se logró demostrar que el macro proceso “Carece de un adecuado sistema de Gestión por Procesos que permita desagregar los objetivos estratégicos de la organización hacia los distintos niveles de jerarquía” Una vez identificada la situación problemática, se realizó el levantamiento de información de todos los procesos mediante la aplicación de técnicas de entrevistas y métodos deductivos. Seguidamente se llevó a cabo el desarrollo e implementación del Mapa de Procesos, Manual de Procesos y Manual de procedimientos haciendo uso de la técnica de modelamiento de procesos IDEF0 así como de diagramas de flujo tipo ANSI. Finalmente se coordinaron programas de capacitación y formación a todo el personal involucrado en el macro proceso de Cumplimiento de Pedido y de esta forma reunir las competencias necesarias para que el proceso fluya de forma efectiva y sea el cliente quien finalmente se vea beneficiado.

Palabras claves:

- **CADENA DE VALOR,**
- **GESTIÓN POR PROCESOS,**
- **MODELAMIENTO IDEF0,**
- **MAPA DE PROCESOS, MANUAL DE PROCESOS,**
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Abstract

The Linde Group, is the world leader in engineering and gas, with presence in over of one hundred countries around the world. The strategy of Linde Group is growing in sustainable benefits and to aim to the expansion of its international activity with products and services of high technology We are committed to offering products and services that unite sustainable development and customer value. The Linde Group is composed by three divisions: Gases and Engineering (the two principals divisions) and Gist (logistics services). This thesis project has the objective to conduct a study of the current situation that was crossing the macro process of enforcement order for biomedical equipment line of high complexity. During this first stage was applied the methodology of problem analysis of Van Dalen, and we could achieve to demonstrate that the macro process “Lacks adequate Process Management system that allows disaggregate the strategic objectives of the organization to the different levels of hierarchy”Having identified the problematic situation, gathering information from all processes was performed by applying techniques of interviewing and deductive methods. Was then carried out the development and implementation of Process Map, Manual Processes and Procedures Manual using the technique of process modeling IDEF0 diagrams and flow ANSI type. Finally, capacitation and training programs were coordinated for all staff involved in the macro process of enforcement order and thus qualify for the process to flow effectively and the client to finally be benefited

Key words

**VALUE CHAIN,
PROCESS MANAGEMENT,
MODELING IDEF0,
PROCESS MAP,
PROCESSES MANUAL,
PROCEDURES MANUAL,**