

## **RESUMEN**

La estructura del presente proyecto se ha definido en seis capítulos: El primer capítulo menciona un breve contexto sobre la importancia de su implementación, la formulación del problema, su justificación, el objetivo general, los objetivos específicos y las metas que se pretende conseguir. El segundo capítulo hace referencia al marco teórico, dividiéndose en referencial, conceptual, legal y metodológico, se analizan temas como la gestión por procesos, manual de procesos, las tendencias de gestión por procesos; diseño de procesos y sus herramientas para su análisis, la diagramación de procesos, y los tipos de indicadores para el control de los procesos. En el tercer capítulo se exponen características relevantes de la empresa como su misión, visión, valores estratégicos, estrategias, objetivos estratégicos, mapa estratégico. En el cuarto capítulo se realiza un diagnóstico situacional de la empresa, a través de un análisis de tiempo y costo de los procesos. En el quinto capítulo se diseña el Manual de Procesos para la empresa, en él se detalla la descripción de funciones, mapa de procesos, la caracterización, diagramación de procesos y los indicadores de gestión para el control de procesos; todo ello conforme un formato estándar. El sexto capítulo consta de las conclusiones y recomendaciones.

### **PALABRAS CLAVES:**

- 1. PROCESOS**
- 2. GESTIÓN DE PROCESOS**
- 3. INDICADORES DE GESTIÓN**

## **SUMMARY**

The structure of the present project has been defined in six chapters: The first chapter mentions a brief background on the importance of its implementation, the formulation of the problem, its justification, the overall goal, specific objectives and the goals to be achieved. The second chapter is a reference to the theoretical framework, and divided in referential, conceptual, legal and methodological, analyzes issues such as management by processes, manual processes, trends in management by processes; design of processes and their tools for its analysis, the diagramming of processes, and the types of indicators for monitoring of processes. In the third chapter outlines relevant characteristics of the company as its mission, vision, strategic values, strategies, strategic objectives, and strategic map. In the fourth chapter is made a situational assessment of the company, through an analysis of time and cost of processes. In the fifth chapter is designed for the manual processes for the company, in the detailed description of the functions, process map, the characterization, layout of processes and the management indicators for the control of processes; all this in accordance with a standard format. The sixth chapter consists of the conclusions and recommendations.

### **KEY WORDS:**

- 1. PROCESSES**
- 2. PROCESS MANAGEMENT**
- 3. INDICATORS OF MANAGEMENT**