

Maestría en

**GERENCIA DE LA CALIDAD
E INNOVACIÓN**

AUTORES: Ricardo Samuel Alegría Velasco

Tania Adelayda Bastidas Bastidas

Grace Carolina Casco Moreno

Rosa Elina Mantilla Medina

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Gerencia de la Calidad e Innovación**

Director: José Francisco Garrido Casas

Diseño de un modelo de gestión por procesos, conforme a la
Norma ISO 9001:2015 para la mejora y optimización de los procesos
operativos de SEIDLABORATORY CIA.LTDA.

RESUMEN

SEIDLABORATORY CIA.LTDA es una empresa del sector privado ecuatoriana, de tamaño mediano dedicada a la prestación de servicios de análisis fisicoquímicos, microbiológicos y ambientales de manera oportuna, confiable, segura para el control de calidad de productos de carácter alimentario, cosmética, agroindustrial y pecuaria.

La competitividad empresarial que existe en la actualidad, demanda de forma constante que las empresas se adapten a las necesidades y exigencias de sus clientes y del entorno.

SEIDLABORATORY CIA.LTDA, no es ajeno a esta realidad y por ello conociendo que la calidad es uno de los pilares fundamentales para garantizar el éxito y supervivencia de las empresas en el mercado en el presente trabajo se realizó el diseño de un modelo de gestión por procesos, conforme a la Norma ISO 9001:2015 para la mejora y optimización de los procesos operativos catalogados como críticos.

Los análisis ejecutados para el desarrollo del presente proyecto incluyeron: el análisis de la situación actual de la empresa, análisis FODA, análisis PESTEL, diseño de una nueva propuesta de valor para el laboratorio y modelo de calidad con la respectiva evaluación de perspectivas y costos, el rediseño de los mapas de los procesos operativos con especificidades técnicas, tecnológicas, profesionales y procedimentales, el diseño del cuadro de mando integral y el mapa estratégico de la organización.

La gestión por procesos planteada le permitirá a SEIDLABORATORY CIA. LTDA., mejorar y estandarizar sus procesos principalmente en la parte operativa, permitiéndole asegurar la trazabilidad de sus resultados y satisfaciendo las necesidades del cliente, cumpliendo los requisitos necesarios para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

Palabras claves: Calidad, Clientes, Gestión por procesos, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

SEIDLABORATORY CIA.LTDA is a medium-sized Ecuadorian private sector company dedicated to the provision of physicochemical, microbiological, and environmental analysis services in a timely, reliable and safe manner for the quality control of food, cosmetic, agro-industrial and livestock products.

The business competitiveness that exists today, constantly demands that companies adapt to the needs and demands of their customers and the environment.

SEIDLABORATORY CIA.LTDA, is no stranger to this reality and therefore knowing that quality is one of the fundamental pillars to ensure the success and survival of companies in the market in this work was carried out the design of a process management model, according to ISO 9001:2015 for the improvement and optimization of operational processes listed as critical.

The analyses carried out for the development of this project included: the analysis of the current situation of the company, SWOT analysis, PESTEL analysis, design of a new value proposition for the laboratory and quality model with the respective evaluation of perspectives and costs, the redesign of the maps of the operational processes with technical, technological, professional, and procedural specificities, the design of the balanced scorecard and the strategic map of the organization.

The proposed process management will allow SEIDLABORATORY CIA. LTDA. to improve and standardize its processes mainly in the operational part, allowing it to ensure the traceability of its results and satisfying customer needs, meeting the requirements necessary for compliance with ISO 9001:2015.

Key words: Quality, Customers, Process Management, ISO 9001:2015.