

## **RESUMEN**

En este trabajo se plantea una propuesta de mejora a través del fortalecimiento de los procesos, buscando la excelencia y orientando a la organización hacia una filosofía de gestión enfocada en la calidad total. Es una investigación de campo, del tipo descriptiva realizada por personas pertenecientes a la organización, por lo que ofrece una visión distinta para el abordaje de la investigación. A través de la información relevada, pudieron plantearse mejoras en toda la estructura funcional, básicamente se trató de orientar a la misma, a un enfoque por procesos y a normalizar todas aquellas actividades que le dan valor a la gestión. A través de la normalización se puede lograr la optimización de los procesos ya que brinda información total y precisa sobre los procedimientos necesarios para desarrollar las tareas con la calidad requerida, simplificando las actividades, disminuyendo los tiempos de respuesta, evitando trabajos repetitivos y tiempo invertido en tareas que no suman valor agregado. Se aborda la problemática en cuestión desde las diferentes áreas de la organización para tener una visión real y acabada de la situación actual para poder construir desde allí una solución acorde a las posibilidades reales que tiene la organización para poder implementar esta propuesta y hacer viable el proyecto para poder crecer.