

## RESUMEN EJECUTIVO

La propuesta de reingeniería de procesos de EMAPA-I inicia con un diagnóstico situacional interno que permitió la identificación del FODA y del problema principal que es la falta de pertinencia del personal que labora en la empresa por la deficiente comunicación y la poca participación en el desarrollo del plan estratégico, que origina una falta de compromiso y trabajo inercial junto a una aguda debilidad en la gestión de procesos administrativos. Para el desarrollo de la propuesta se diseñaron seis propósitos definidos de la siguiente manera; Propósito uno: reformas al marco estratégico o lineamientos generales de EMAPA-I, Propósito dos: Nuevos principios y valores para EMAPA-I, Propósito tres: Reforma a los productos y servicios de la empresa, Propósito cuatro: Procesos habilitantes, Propósito quinto: cambios necesarios en el reglamento orgánico de la gestión organizacional por procesos, Propósito: Requisitos para la implementación de la reingeniería de procesos. La aplicación de los mismos con lleva a que las actuales autoridades encabezados por la gerencia desplieguen un plan operativo que inicia con una campaña de concienciación de todo el personal y con proyección al cliente externo sobre la necesidad de emprender en la implementación de una reingeniería de procesos cuya finalidad principal es mejorar los servicios que actualmente oferta y tomar muy en cuenta la atención y servicio al cliente, tendientes a fortalecer la imagen corporativa y lograr la confianza de la comunidad. Los impactos que se espera de la implantación de este proyecto están direccionados hacia los aspectos social, económico, ético, ambiental. Para concluir una serie de recomendaciones que están correlacionadas con las respectivas conclusiones.

## **THE SUMMARIZE EXECUTIVE**

The proposed process reengineering EMAPA-I begins with an internal situational analysis allowed the identification of SWOT main problem is the lack of relevance of the personnel working at the company for poor communication and limited participation in the development strategic plan, which causes a lack of commitment and inertial work with a sharp weakness in the management of administrative processes. For the development of the proposal is designed six specific purposes as follows; Purpose one: reforms to the strategic framework and general guidelines of EMAPA-I, Purpose Two: New principles and values for EMAPA-I, Purpose three: Reform of the products and services company, Purpose four: enabling process, Purpose fifth, necessary changes in the organic rules of organizational management by processes, Purpose: Requirements for the implementation of process reengineering. The application of the same with the current carried by the management led authorities to deploy an operational plan that begins with an awareness campaign for all staff and external customers projection on the need to undertake in the implementation of a process reengineering aimed primarily at enhancing the services they currently offer and take into account the attention and customer service, aimed at strengthening the corporate image and gain the trust of the community. The impacts expected from implementation of this project are directed towards the social, economic, ethical, environmental. To conclude a series of recommendations that are correlated with the respective findings.