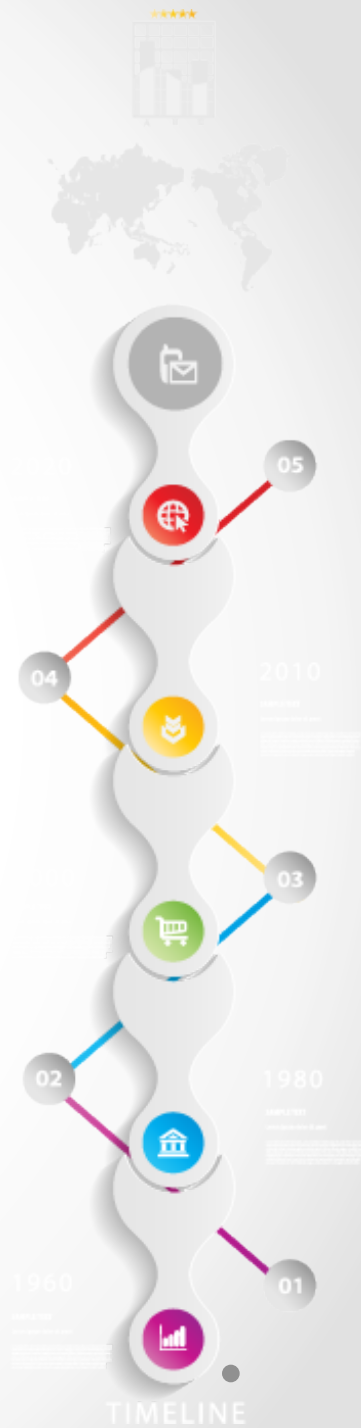


ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

LA REINGENIERÍA



Administración tradicional

Bajo el pensamiento tradicional de la administración muchas de las tareas que realizaban los empleados no tenía que ver con la satisfacción de las necesidades de los clientes. Sólo se ejecutaban para satisfacer exigencias internas de la propia organización.

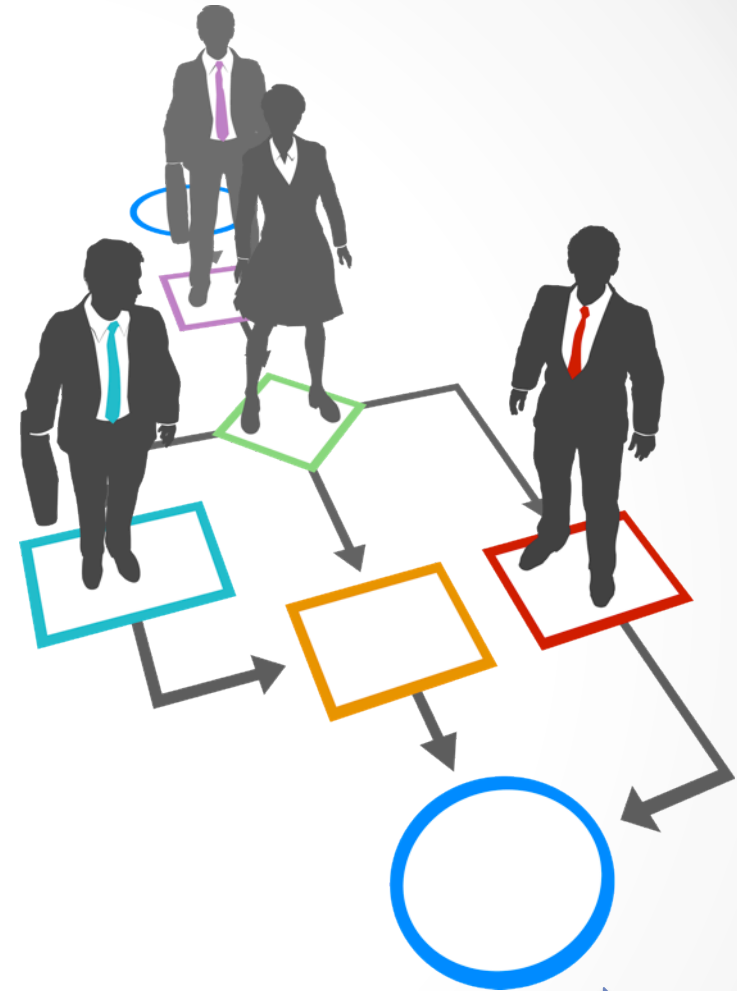


Problemas presentes en las organizaciones



ANTES: la fragmentación de un proceso en tareas simples era la clave del éxito.

Base de la reingeniería



“En el fondo “no son los productos los que llevan a la empresa al éxito, sino los procesos que los crean”

¿Qué es un proceso?

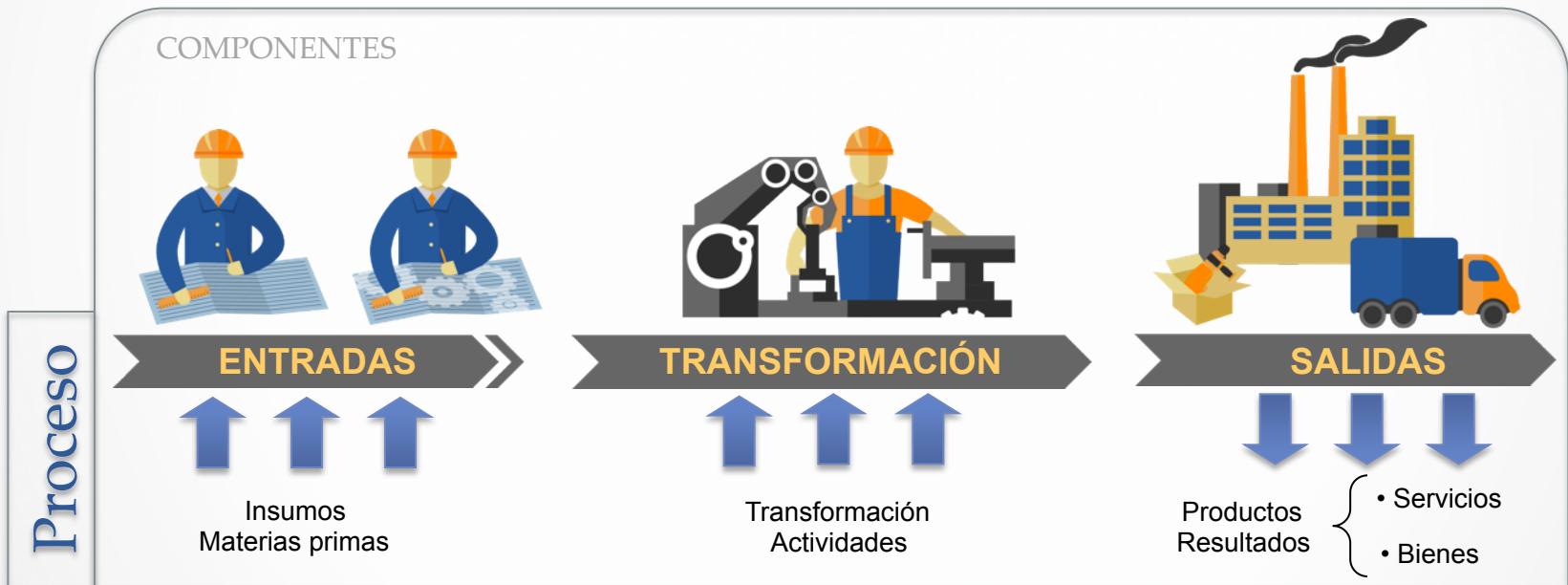
Sucesión de actividades que de manera coordinada se llevan a cabo en el tiempo y con un fin definido de utilidad.



Organización lógica de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades de trabajo diseñados para generar un resultado específico.

Componentes del proceso

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” ISO9000:2000



“Cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas”

Gestión por procesos



“Es una herramienta de gestión integral de todas las actividades de una empresa que se centra en la organización del trabajo para aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente”.

Temes, J. L., Mengíbar, M. Gestión Hospitalaria. 4ª ed. McGraw-Hill Interamerica 2007

Gestión de procesos



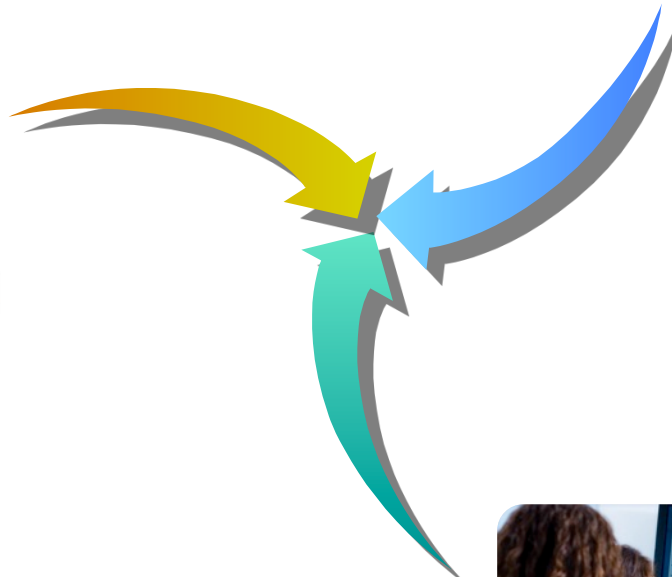
ACTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO



Clientes destinatarios finales del producto o servicio y los que definitivamente juzgan la calidad, en la medida que satisfacen sus necesidades y expectativas



Proveedores quienes suministran los materiales y la información de acuerdo con los requisitos. Estos pueden ser internos o externos a la organización.



Responsables del proceso o productores

Aportan su trabajo personal en las diferentes etapas del proceso para lograr un producto o servicio de calidad

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS



Mapa de procesos

