**CAPITULO 26**

1. **En qué consiste la administración por procesos?**

R/ Es un sistema por medio del cual se utilizan recursos para transformar las entradas o demandas en salidas. Puede deducirse que un proceso se origina en la demanda o pedido que un cliente hace a un proveedor, porque necesita un producto o un servicio.

1. **Cuáles son los elementos o componentes de un proceso?**

R/ Los componentes de un proceso pueden ser:

**Un cliente:** que es la persona que requiere el producto o demanda un servicio.

**Unos insumos**: Los necesarios para la elaboración del producto o para suministrar el servicio.

1. **Describa los pasos de un proceso que usted conozca o imagina desde que entra o se recibe la demanda hasta que se entrega el producto.**

R/ En este ejemplo, desea definir un proceso empresarial muy común: la realización de un pedido. En este ejemplo, el proceso empresarial se define como se indica a continuación:

**Pasos de proceso para este ejemplo:**

**Procedimiento**

El inicio de la realización de un pedido se define como el momento en que los visitantes añaden por primera vez un artículo a su cesta de compra. También incluye la recuperación de una cesta de compra previamente guardada.

El siguiente paso principal del proceso es el momento en que el visitante inicia la secuencia de envío del pedido pulsando **Proceso de pago**.

En la página siguiente, el visitante proporciona la información de envío y pago.

A continuación viene la página de revisión/envío de pedido final.

- Si el visitante pulsa **Enviar pedido** aquí, aparece la página de confirmación de pedido.

- Si en lugar de ello se pulsa el botón **Cancelar pedido**, aparece la página de cancelación de pedido.

Finalmente, si se pulsa el botón **Seguir comprando**, el visitante vuelve a la página inicial del sitio y puede seguir comprando más artículos.

1. **Cuáles son las deducciones a las que llegó Pareto en relación con la ocurrencia de eventos en un procesos o situación.**

R/ Las deducciones a las que llegó Pareto fueron las siguientes.

* En unos pocos clientes está concentra la mayoría de las ventas, pero la conclusión es que se tiene éxito en el mercado.
* La mayoría de los reclamos en un servicio se debe a un número pequeño de causas, pero la conclusión es que el servicio es malo en concepto general.
* Unos pocos proveedores generan los mayores costos, debido a la mala calidad de elementos, pero la conclusión es que los productos que se adquirieron son muy malos.
* La mayor frecuencia de las ausencias se genera en un reducido número de empleados pero la conclusión es que hay que tomar medidas e control para todos los empleados.

1. **Cuáles son los métodos o técnicas que utilizan para hacer análisis de procesos.**

* Diseñar y documentar el proceso: Debe diseñarse cada el proceso hasta el detalle que sea necesario ; precisar el flujo del mismo, las entradas proveedores e insumos y salidas o clientes.
* Establecer la organización, unidad o grupo responsable de la ejecución de la totalidad del proceso.
* Designar al director o líder, capacitarlo o capacitar al personal que debe ejecutar el proceso.
* Definir y precisar los controles en todas sus partes y tiempos.
* Establecer los indicadores que permitan evaluar los resultados.