Mejoramiento de procesos en empresas de prestación de servicios

Autores

Néstor Raúl Ortiz Pimiento, Lupita Serrano Gómez

Sinopsis

En la actualidad el mejoramiento de los procesos se entiende como una opción estratégica básica para enfrentar los retos impuestos por los mercados globales. Gestionar adecuadamente el desempeño de los procesos, maximizar la satisfacción del cliente e incrementar la eficiencia operativa, son los principales propósitos que persigue esta estrategia.Las metodologías basadas en mejoramiento de procesos son incorporadas cada vez con mayor frecuencia en las organizaciones, sin embargo, son pocas las que buscan incrementar la eficiencia operativa de los procesos de servicio a través del rediseño.Este libro presenta una nueva metodología centrada en el análisis y rediseño de los procesos operativos de prestación del servicio. Este enfoque es muy importante ya que cuando se habla de incrementar la eficiencia operativa tradicionalmente se piensa en empresas de manufactura.

NO

Sobre el autor

Néstor Raúl Ortiz Pimiento



Impreso

Año de publicación: 2013

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 21 x 14 cm

Número de páginas del contenido principal: 135 Páginas

ISBN13: 9789588777313

$27.000 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

LS

Lupita Serrano Gómez



Palabras clave

Estrategias empresariales; Buscando la satisfacción del cliente; Mejoramiento de procesos empresariales; Incremento de la eficiencia operativa; Rediseño de procesos organizacionales; Procesos de prestación de servicios; Empresas de prestación de servicios; Cambios en los procesos de manufactura; Modernización de empresas de servicios; Ediciones uis

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen