

TALLER DEL GLOSARIO

Apellidos y nombres			
Término del glosario		No	Definición
1	IDENTIDAD CORPORATIVA		Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección
2	IMAGEN CORPORATIVA		Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto
3	CULTURA CORPORATIVA		Son las convicciones de los directivos encargados de conducir el negocio hacia un camino exitoso es Lo que distingue como organización
4	EMPRESA		Es el compromiso de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos del cliente
5	MISION		Es tanto una estrategia de gestión de empresas como un concepto de comunicación y abarca todas las acciones estratégicas que contribuyen a construir la imagen que la empresa tiene de sí misma.
6	VISION		Se relaciona en cierta forma con la cultura social en la que se integra la empresa, pues esta ha de respetar ciertos valores y normas fundamentales, así como la legalidad vigente, también determina la conducta y la comunicación del negocio.
7	VALORES		Forma en que la empresa transmite sus motivaciones y valores interna y externamente
8	ORGANIGRAMA		Son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría
9	PROCESO		Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
10	DIAGRAMA DE FLUJO		Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.
11	MANUAL DE FUNCIONES		Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
12	EFICIENCIA		Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
13	EFICACIA		Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
14	EFFECTIVIDAD		Son documentos realizados por las organizaciones los cuales muestran la información básica de la

TALLER DEL GLOSARIO

		empresa a la vez que indican los servicios que se ofrecen.
15	TRAZABILIDAD	Propósito de la existencia de la organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección
16	SERVICIO	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
17	CLIENTE	Logro de los objetivos con la máxima eficacia y la máxima eficiencia
18	POLÍTICAS DE CALIDAD	Organizaciones que se dedican a producir bienes o prestar servicios a cambio de un beneficio o dinero
19	PORAFOLIO DE SERVICIOS	Es una representación gráfica de los pasos que seguimos para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegamos a una salida.
20	COMUNICACIÓN	Es la percepción pública de la empresa.
21	ESTRATEGIA	Documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización.

TALLER DEL GLOSARIO