UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

Calidad en los servicios.

NUTRICIÓN.

- Enero 2021-abril2021
- Jorge Enrique Albores.
- Kevin Jasiel Cruz Rios.
- Unidad 2

La gestión de los procesos.

- **Definición.**
  - Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa
    - Específicamente a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar
      - Y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente
        - El objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones.
          - Y mediante las siguientes practicas:
            - Consideran en primer lugar al cliente.
            - Satisfacen las necesidades de los clientes internos
            - Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.
            - Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.
            - Procesos:
              - Estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad del producto y de rendimiento.
              - Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
              - Diseñados según las mejores prácticas.
                - Se puede agregar que la gestión de procesos considera tres grandes formas de acción sobre los procesos:
                - Representar, mejorar y rediseñar
- **¿Qué es un proceso?**
  - Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente. Síntesis significa ubicar en su contexto.
    - Otra definición.
      - Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común.
        - Es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.
          - Un proceso puede pasar por muchos cargos en diversas unidades funcionales
            - Visión de procesos.
              - Es una forma integradora de acercamiento a la organización
                - Donde permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.
                - Nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos.
                - La visión de procesos permite salir de la absurda orientación sólo funcional.
                - La labor de proceso es toda tarea que se centra en el cliente
                - Que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del que se está realizando.
                - Esto permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente
- **Elementos de un proceso de calidad**
  - Objetivo: el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
    - Propietario: Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable.
      - Requisitos: para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales.
        - Salida: como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida
          - Cliente: siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.
            - Proveedor: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.
              - Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo.
                - Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.
- **Gestión por procesos.**
  - Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades.
    - Estas organizaciones en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento.
      - Este tipo de estructuras tiene un alto grado de burocracia y sus recursos humanos carecen de una comunicación
        - Generando una organización interna basada en un control verticalista, con toma de decisiones centralizadas que no permiten medir, controlar y preveer la calidad de los flujos de trabajo en cada producto
          - Los clientes/usuarios disponen de múltiples accesos a las TICS que elevan sus expectativas
- **Los procesos se componen de los siguientes elementos:**
  - Entrada: Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.
    - Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.
      - Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso.
        - Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.
          - Sistema de control: Se trata de mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia y eficacia.
            - Proveedor: Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.
              - Límites: Indica el comienzo y el final de un proceso.
- **Metodologías de gestión por procesos:**
  - Arquitectura del proceso: implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización.
    - La visibilidad del proceso posee dos dimensiones
      - La primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional
        - La segunda dimensión se refiere a los documentos que describen el funcionamiento del proceso
          - Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.
            - Los mecanismos de mejora están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.