UDS UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

- Materia: Calidad en los servicios
- Carrera: Nutrición.
- Semestre / cuatrimestre: 8vo. Cuatrimestre.
- Alumno: Alicia Marqueni Morales Santizo.

COMITAN DE DOMINGUEZ A 12/02/2021

# UNIDAD II

- La gestión de los procesos
  - disciplina de gestión
    - ayuda a la dirección de la empresa
      - a identificar, representar, diseñar
        - para lograr la confianza del cliente
- estrategia de la organización
  - aporta las definiciones necesarias
    - participación de todos sus integrantes
      - objetivo de la gestión de procesos
        - aumentar la productividad en las organizaciones
- Productividad
  - considera la eficiencia
    - agregar valor para el cliente
- organización con los procesos bien gestionados
  - Consideran en primer lugar al cliente
    - Tienen en cuenta la finalidad
      - Satisfacen las necesidades de los clientes internos
        - Los participantes de los procesos están sensibilizados
- Por otra parte, sus procesos son:
  - Estables, con resultados repetibles
    - Eficientes, eficaces
      - Diseñados según las mejores prácticas
        - definición
          - totalidad que cumple un objetivo útil a la organización
- Síntesis
  - ubicar en su contexto
    - Totalidad
      - secuencia de principio a fin de un proceso
        - El período de tiempo
          - punto crítico de trabajo para incrementar la productividad
- visión de procesos
  - comprende la interacción entre acciones y personas distantes
- Elementos de un proceso de calidad
  - proceso de transferencia de documentos
    - Un proceso se compone básicamente de:
      - Objetivo: el proceso se implementa en la organización
        - Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente
- Requisitos: para que el proceso se ponga en marcha
  - Salida: resultado de ejecución del proceso
    - Cliente: cliente receptor de la salida del proceso
      - Proveedor: puede requerir para su ejecución
        - –Salida: resultado de la ejecución del proceso
          - Cliente: cliente receptor de la salida del proceso
- Proveedor: puede requerir para su ejecución
  - Inicio: la primera tarea del proceso marca
    - Fin: la última tarea del proceso marca
- Gestión por procesos
  - organizaciones piramidales o verticales
    - necesidad de controlar internamente las actividades
      - realidad económica y social del momento
        - Para aplicarlo utilizaron la fragmentación
          - por funciones o departamentos
- generando una organización interna
  - control verticalista, con toma de decisiones centralizadas
    - En la actualidad la gestión por procesos
      - unificar las actividades que fueron fragmentadas
- Gestion por funciones
  - Departamentos especializados
    - Gestión de procesos
      - Elementos que componen los procesos.
        - Entrada: salidas de otros procesos
          - Producto: salida del proceso
- Metodologías de gestión por
  - Elzinga et al. (1995), Gardner

**FUENTE**:

UDS. (2021). UNIDAD II. En Calidad en los servicios (40-49). COMITAN DE DOMINGUEZ: UDS.