

TEMA: La gestión de los procesos



- NOMBRE DE ALUMNA: FIRIDIANA DOMINGUEZ GODÍNEZ
- MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS
- CARRERA: NUTRICIÓN
- 8 CUATRIMESTRE
- CATEDRÁTICO: JORGE ENRIQUE ALBORES

COMITÁN DE DOMINGUEZ CHIAPAS, A FEBRERO DEL 2021

UNIDAD II
LA GESTIÓN DE LOS
PROCESOS

La gestión de procesos

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a

- Identificar
- Representar
- Diseñar
- Formalizar
- Controlar
- Mejorar

Esto ayuda que

Hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente

El gran objetivo de la gestión de procesos

Es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.
- Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.
- Diseñados según las mejores prácticas.
- Rediseñados en forma programada.
- Mejorados en forma continua.

Se puede agregar que la gestión de procesos considera tres grandes formas de acción sobre los procesos

- ✓ Representar
- ✓ Mejorar
- ✓ Rediseña

Proceso

Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente

Totalidad

Es una secuencia de principio a fin de un proceso, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos, independiente de que pase por varias áreas funcionales.

Otra definición es

Es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.

Es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común

Transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes

El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información

Las entradas y salidas incluyen tránsito de información y de productos

Algunos autores definieron como proceso

Hammer aporta una definición parecida (2006, p. 68): —Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes

Sigue Hammer (2006, p. 71): —Como resultado, los pedidos de los clientes son como viajeros que van pasando a través de una serie de reinos rivales cuyos guardias fronterizos les hacen sufrir un mal rato antes de sellar el visado para que puedan seguir adelante

UNIDAD II
LA GESTIÓN DE LOS
PROCESOS

Elementos de un proceso de calidad

Un proceso se compone básicamente de

- Objetivo** { El proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
- Propietario** { Alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. 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. Un proceso de préstamos de documentos originales del archivo se desencadena porque se recibe una petición formalizada de acuerdo a un procedimiento reglado.
- Salida** { Como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio

- Cliente** { Siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso. Un juez recibe un documento original de un archivo de una Consejería como prueba porque ha formalizado una petición de acuerdo con un procedimiento judicial que le habilita para ello.
- 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
- Final** { La última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo

Gestión por procesos

- Evolución de la gestión tradicional** { **Organización piramidal hacia la gestión con enfoques en los procesos** { Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades
- Los clientes/usuarios disponen de múltiples accesos a las TICs** { **Que elevan sus expectativas, es decir, "exigen más"** { Los mercados son globales generando más competencia, los cambios son abruptos y acelerados
- En la actualidad la gestión por procesos se** { vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna de la organización funcional orientándose hacia el usuario

Elementos que componen los procesos

- Entradas** { Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Por ejemplo: documentos, información.
- Producto** { Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible. Por ejemplo: préstamo de un documento (tangible), información de referencia: Dato (intangibile).
- Cliente** { Organización o persona que recibe la salida del proceso. Por ejemplo: Usuarios, comunidad universitaria (internos) y comunidad en general (externos)

UNIDAD II
LA GESTIÓN DE LOS
PROCESOS

**Metodologías de
gestión por procesos**

Sin embargo, en todas estas metodologías existen, según afirman Biazzo y Giovanni (2003), cuatro componentes clave en base a los cuales debe desarrollarse toda metodología de gerencia de 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

Algunos autores afirman que no es necesario cambiar la arquitectura de una organización por funciones para que el proceso se “haga visible”, sólo es necesario determinar claramente quién es el responsable de qué

La segunda dimensión se refiere a los documentos que describen el funcionamiento del proceso, estos documentos deben reflejar con exactitud la manera en que actualmente se trabaja.

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