

- **Calidad en los servicios.**

Nombre del alumno: Andrea
Candelaria Guillen Rodriguez

Catedrático: Jorge Enrique Albores

8 "A"

Licenciatura en nutrición

Comitán de Domínguez, Chiapas

12 de febrero del 2021

La gestión de procesos.

Gestión de procesos.

Es una disciplina de gestión la cual ayuda a la dirección de la empresa.

Función de la gestión de procesos.

- Identificar, representar, diseñar, formalizar.
- Mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización.

Esto es con la finalidad de lograr la confianza del cliente.

Y así mismo teniendo como objetivo aumentar la productividad en las organizaciones.

Su proceso es:

- Estable con resultados repetibles.
- Eficientes, eficaces y controlados mediante indicadores.
- Competitivos, diseñados según las mejores áreas.
- Rediseñados en mejor forma programada, mejorados en forma continua.

Elementos de un proceso de calidad.

Los elementos de un proceso de compone 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.

Requisitos: son 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.

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:
La evaluación de la gestión tradicional que es la organización piramidal hacia a la gestión con enfoques en los procesos.

Por lo que en la actualidad la gestión por procesos unifica actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos y tratando de reducir ineficiencia interna de la organización.

Elementos que componen los procesos.

Entrada: por lo general son las salidas de otros procesos.

Producto: es la salida del proceso, que puede ser tangible o intangible.

Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso.

Recursos del proceso: medios humanos y materiales para el desarrollo.

Sistema de control: mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia y eficacia.

Proveedor: organización o empresa que suministra la entrada a un proceso.

Limites: Indica el comienzo y el final de un proceso.

Metodologías por gestión:

Consta en pasos a seguir para la utilización de este estilo gerencial, lo cual lo proponen diversos autores.

Según afirman Biazzo y Giovannien todas las metodologías existen cuatro componentes que son clave:

Arquitectura del proceso: implica identificación y clasificación de procesos.

Visibilidad del proceso: se describe el proceso en cuatro componentes y características indicando quien es el responsable.

Mecanismo de control: establecen instrumentos para medir el desempeño de actividades fundamentales.

Mecanismos de mejora: desarrollara un plan para la mejora continua del proceso.

(Albores, 2021)

[Bibliografía](#)

Albores, J. E. (2021). *Antología de Calidad de Servicios* . Comitán de Domínguez, Chiapas : UDS.