



**NOMBRE DEL ALUMNO:
YUSENI GÓMEZ ROBLERO**

**NOMBRE DEL PROFESOR:
LIC. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO.**

**NOMBRE DEL TRABAJO:
CUADRO SINOPTICO**

**MATERIA:
CALIDAD DE LOS SERVICIOS
GRADO: 8VO CUATRIMESTRE**

GRUPO: "A"

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS A 14 DE FEBRERO DEL 2021

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

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

El objetivo 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

- Satisfacen las necesidades de los clientes internos
- El rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización.

□ La dirección de la organización está comprometida con la gestión de procesos y contempla en su presupuesto

□ El rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas.

Los procesos son:

- Estables, con resultados repetibles y dentro de los estándares esperados de calidad

□ Competitivos, comparados en el sentido de lograr niveles de excelencia de clase mundial.

- Eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores a los cuales se les hace seguimiento.

□ Diseñados según las mejores prácticas.

- Rediseñados en forma programada.
- Mejorados en forma continua.

la gestión de procesos considera tres grandes formas de acción sobre los procesos: representar, mejorar y rediseñar

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

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

Entonces, los procesos representan el hacer de la organización. Comercializar, por ejemplo, incluye: proyectar las ventas, comprar, vender, distribuir, cobrar y hacer servicio posventa

es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado periodo de tiempo.

Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de flecha del tiempo.

La visión de procesos es integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja una forma

permite salir de la absurda orientación sólo funcional, donde las personas dicen: no es mi responsabilidad, cuando creen haber hecho bien su tarea, pero el proceso no funcionó.

Una empresa de procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso.

La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente

da respuesta a un ciclo completo, desde cuando se produce el contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido satisfactoriamente

LA GESTION DE LOS PROCESOS

