



Mi Universidad

Mapa conceptual

Nombre del Alumno: Salma Berenice Anzueto Reyes

Nombre del tema: Gestión de los procesos

Parcial: 1°

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodriguez Alfonzo

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8°

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Es una

Disciplina de gestión

Ayuda a la

Dirección de la empresa

A poder

Identificar, representar,
diseñar, formalizar,
controlar, mejorar

Hace más productivos los

Procesos de la organización

Procesos de gestión

Estables Eficientes Competitivos Diseñados Rediseñados Mejorados

Proceso

Es una

Totalidad

Cumple un

Objetivo útil

A la

Organización

Y agrega

Valor al cliente

Los elementos de un proceso de calidad son:

Objetivo Propietario Requisitos Salida Cliente Proveedor Inicio Fin

Elementos de los procesos

Entrada Producto Cliente Recursos del proceso

Metodologías de gestión por procesos

Etapa 1 De Arquitectura del proceso
Etapa 2 De Visibilidad del proceso
Etapa 3 De Mecanismos de control
Etapa 4 De Mecanismos de mejora

Bibliografía

Universidad del Sureste. (2022). *Antología de calidad de los servicios*. Recuperado de

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/0d8cdd89e69c1cf9e250505082264a55-LC-LNU804.pdf>