



Mi Universidad

Nombre del alumno: Oralia Gomez Ordoñez

Tema: La gestión de los procesos

Parcial: tercero

Materia: calidad en los servicios

Nombre del profesor: Blanca trinidad roblero

Licenciatura: Trabajo social y gestion comunitaria

Cuatrimestre: octavo

La gestión de los procesos

Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar.

Se dividen

Se dividen

Objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones.

Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.

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

Enfoque de procesos es una forma de ver totalidades, por lo tanto, la visión sistémica será siempre el concepto de fondo.

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.

Se trata de una cadena de tiendas donde el proceso es realizado por muchas personas en diferentes áreas.

Es el hacer de una persona en un momento del tiempo, tal como elaborar una orden de compra o cobrar en una caja.

Interacción es lo que sucede entre las actividades, tal como un documento que se envía por mano entre ellas.

Visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos.

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

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.

Estas organizaciones en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento.

En la actualidad la gestión por procesos vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos.

El modelo planteado, en caso de ser utilizado, deberá ser adaptado de acuerdo a la realidad específica de cada centro de catalogación.

Indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos.