

UDS

Montero Gómez María Fernanda

García Hernández Lucero del Carmen

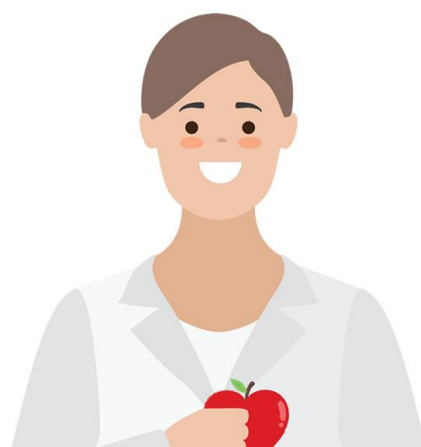
Calidad en los servicios

“Gestión de procesos”

2º Parcial

8º Cuatrimestre

Nutrición



"Gestión de los procesos"

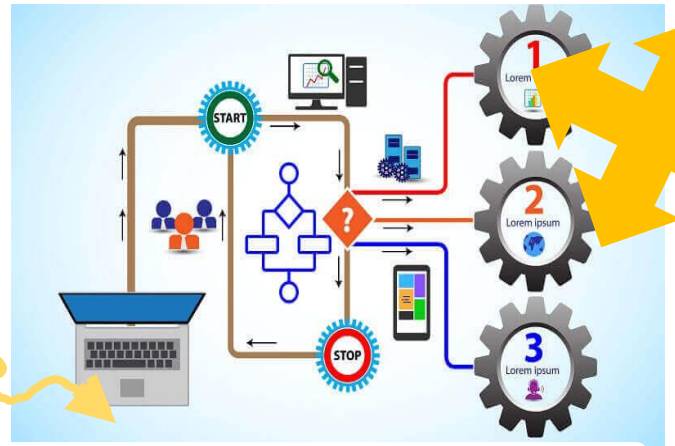
¿Qué es la gestión de los procesos?

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.

Gestión de los procesos

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar algunas prácticas como:

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.



Enfoque de los procesos

Este enfoque basado en procesos parte de la premisa de que un resultado que se desea alcanzar se consigue de forma más eficiente cuando las actividades a realizar y los recursos necesarios se gestionan como un proceso

Elementos de un proceso de calidad

Estos se dividen en un proceso siendo sus partes

- Objetivo
- Proveedor
- Requisitos
- Salida
- Cliente
- Proveedor
- Inicio
- Fin



Elementos de un proceso de calidad

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.



Bibliografía

Antología UDS, Comitán Chiapas 202a

Apuntes en clase