



NOMBRE DE ALUMNO: AZENETH ISABEL NAJERA ARGUELLO

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. LUCERO DEL CARMEN GARCIA HERNANDEZ

NOMBRE DEL TRABAJO: SÚPER NOTA "GESTIÓN POR PROCESOS"

PASIÓN POR EDUCAR

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

GRADO: 8°

GRUPO: NUTRICIÓN



GESTIÓN DE LOS PROCESOS



¿QUÉ ES 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 gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones.



TRES GRANDES FORMAS DE ACCIÓN SOBRE LOS PROCESOS

Representar, mejorar y rediseñar, no como opciones excluyentes, sino como selecciones de un abanico de infinitas posibilidades

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



EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

¿Qué es un proceso?

Conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes

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

VISIÓN DE PROCESOS

Forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.



LA LABOR DE PROCESO

Es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente



ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

se compone básicamente de:

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



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.

ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS PROCESOS

Los procesos se componen de los siguientes elementos:

- Entrada: Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos.
- Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.
- Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso
- Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo
- Proveedor: Organización o persona que suministra una entrada a un proceso
- Límites: Indica el comienzo y el final de un proceso



Bibliografía

Universidad del Sureste. Antología CALIDAD DE LOS SERVICIOS.PDF. Pgs.39-45. Recuperado el 09 de Febrero del 2024.