



Nombre del Alumno: Sandra Amairani López Espinosa

Nombre del tema: Gestión de los procesos

Parcial: 2

Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Nombre del profesor: Lucero del Carmen García Hernández.

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8



Gestión de los procesos



2.1 ¿Qué es?

Es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

Objetivo

Aumentar la productividad en las organizaciones. Debido a que considera la eficiencia y agrega valor para el cliente.

En una organización con procesos gestionados, se pueden observar:

- Consideración al cliente.
- Satisfacen las necesidades
- Hay compromiso y responsabilidad
- Hay rendimiento



Por otra parte, sus procesos son:

- Estables
- Eficientes, eficaces
- Competitivos
- Diseñados, Rediseñados
- Mejorados

2.2 El Enfoque de los procesos

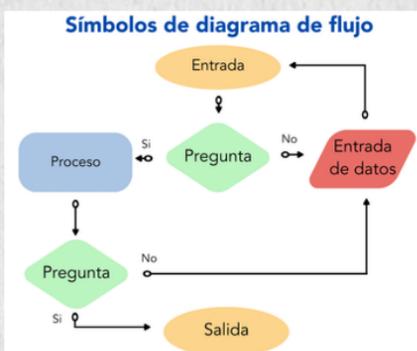
Es un conjunto de actividades e interacciones para transformar las entradas en salidas que agreguen valor al cliente. Es realizado por personas organizadas. Es una competencia que tiene la organización.



Son actividades que crean un resultado de valor para los clientes, representan el hacer de la organización.

Diagrama de flujo del proceso.

Es una representación gráfica para estructurar todas las etapas del procedimiento de servicio al cliente o cualquier operación.



SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Si" - "No".		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección / Firma: Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	Base de Datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

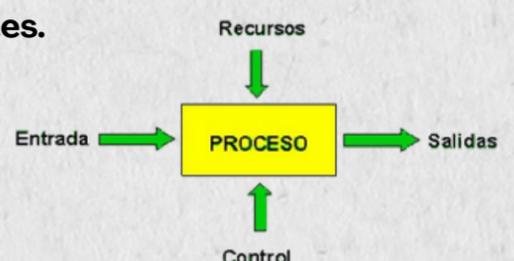
2.3 Elementos de un proceso de calidad

Un proceso se compone de:

- **Objetivo:** una finalidad concreta.
- **Propietario:** alguien responsable del proceso.
- **Requisitos:** para que el proceso se ponga.
- **Salida:** resultado de la ejecución
- **Cliente**
- **Proveedor:** ejecución de proveedores de productos o servicios para obtener una salida.
- **Inicio:** la primera tarea del proceso
- **Fin:** la última tarea del proceso.

Elementos que componen los procesos.

- **Entrada**
- **Producto:** Puede ser tangible o intangible.
- **Cliente**
- **Recursos del proceso:** Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.
- **Sistema de control:** mediciones enfocados a aspectos de eficiencia y eficacia.
- **Proveedor**
- **Límites.**



Fuentes de consulta:

- Universidad del Sureste. (2024). Libro de CALIDAD EN LOS SERVICIOS. Recuperado el 10/02/2024, de plataformaeducativauds.com.mx Sitio web:<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>