



**Nombre de alumno:** Alejandra Teresa Cansino León.

**Nombre del profesor:** Lucero del Carmen García Hernández.

**Nombre del trabajo:** Súpernota de la Unidad 2.

**Materia:** Calidad en los Servicios.

**Grado:** 8º Cuatrimestre.

**Parcial:** 2.

**Grupo:** LNU17EMC0121- A

Comitán de Domínguez Chiapas, a 08 de Febrero de 2024.

# Gestión de los procesos

## ¿Qué es gestión de procesos?

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.



## Elementos de un proceso de calidad

• **Objetivo:** el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.



• **Propietario:** alguien en la organización es responsable del proceso globalmente.



• **Requisitos:** para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales.



• **Salida:** como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida.



• **Cliente:** siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.



• **Proveedor:** proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.



• **Inicio:** la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo.

**START**

• **Fin:** la última tarea del proceso marca el hito de finalización de este.

**THE END**

## ¿Qué es un proceso?

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.



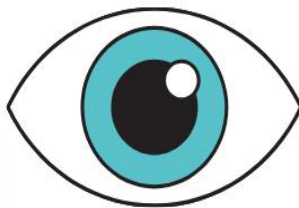
## ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS PROCESOS

- Entrada
- Producto
- Cliente
- Recursos del proceso
- Sistema de control
- Proveedor
- Límites



## 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.



## **Bibliografía:**

- ✚ Universidad del Sureste 2024. Antología de Calidad en los Servicios. Unidad 2. Recuperado el 08 de Febrero de 2024.