



**Nombre de alumno:** Jenifer Elizabeth Velasco Hidalgo

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

**Nombre del trabajo:** Super nota

**Materia:** Calidad en los servicios

**Grado:** 8º Cuatrimestre.

**Parcial:** 2.

**Grupo:** LNU17EMC0121- A

Comitán de Domínguez Chiapas, a 10 de febrero de 2024

# Gestión de los 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



## Proceso

Totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al 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: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios
- Inicio: la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo
- Fin: la última tarea del proceso marca el hito de finalización de este

GESTION POR FUNCIONES	GESTION POR PROCESOS
Departamentos especializados	Procesos valor añadido
Departamento forma organizativa	Forma natural organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía - control	Autonomía - Autocontrol
Burocracia - formalismo	Flexibilidad - cambio - innovación
Toma de decisiones centralizada	Es parte del trabajo de todos
Información jerárquica	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia: Productividad	Eficacia: competitividad
Como hacer mejor las tareas	Qué tareas hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplia - transfuncional

## Elementos que componen los procesos

- entrada
- producto
- cliente
- recursos del proceso
- sistema de control
- proveedor
- límites



## **Bibliografía:**

- ✚ Universidad del Sureste 2024. Antología de calidad en los servicios. Unidad 2. Recuperado el 10 de febrero de 2024.