



**Nombre de alumno: Tayli Jamileth
Cifuentes Pérez**

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

Nombre del trabajo: super nota

Materia: calidad de servicios

Grado: 8Vo. cuatrimestre

Grupo: Nutrición

Comitán de Domínguez Chiapas a 10 de febrero del 2024

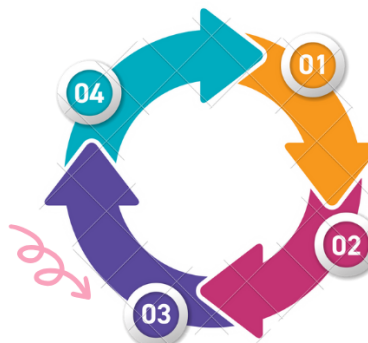
Gestión de los procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

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.



En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas



El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones.



Consideran en primer lugar al cliente



Han decidido dejar de hacer las cosas mal



Satisfacen las necesidades de los clientes



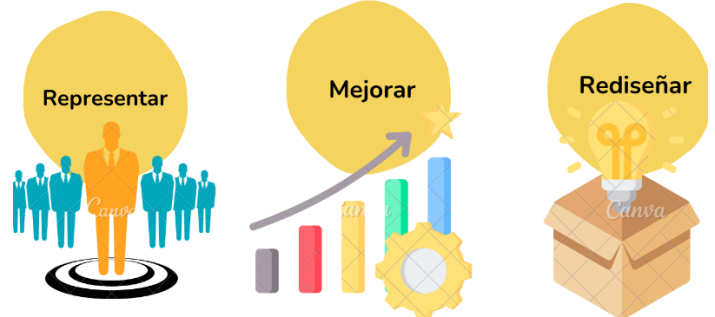
Han optado por hacer las cosas bien, por la continuidad operacional.



La responsabilidad social



Comprometida con la gestión de procesos



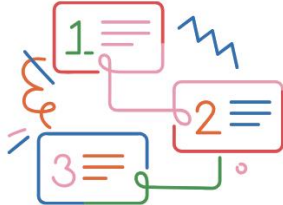
El enfoque de procesos es una forma de ver totalidades, por lo tanto, la visión sistémica será siempre el concepto de fondo. El objetivo de este capítulo es aportar las definiciones y conocimientos más relevantes para comprender y profundizar en este tema.

El Enfoque de los procesos

Proceso es un 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.



Se puede agregar que la gestión de procesos considera tres grandes formas de acción sobre los procesos



Entonces, los procesos representan el hacer de la organización.

El proceso es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo



Una empresa de procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso.

La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente



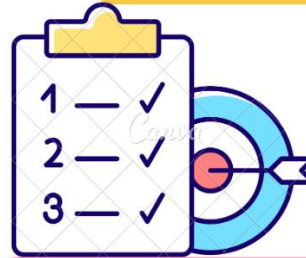
El proceso da respuesta a un ciclo completo, desde cuando se produce el contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido satisfactoriamente



Este ciclo completo debe entenderse como un proceso de transformación irreversible donde el tiempo juega un rol fundamental

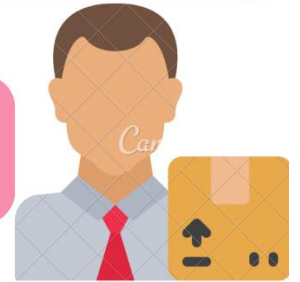


El Enfoque de los procesos



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

Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable



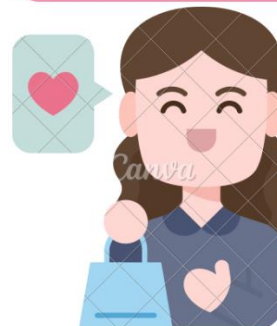
Requisitos: proceso de préstamos de documentos originales

La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente



El proceso da respuesta a un ciclo completo, desde cuando se produce el contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido satisfactoriamente

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.



La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente



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



Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.



Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso

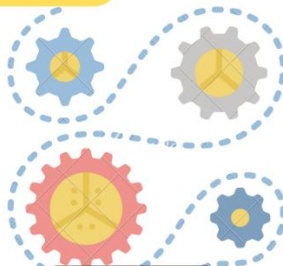


Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo



Gestión por procesos

Unifica las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna de la organización funcional



Elementos que componen los procesos

Entrada: Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Por ejemplo: documentos, información



Proveedor: Organización o persona que suministra una entrada a un proceso



Límites: Indica el comienzo y el final de un proceso



Universidad del sureste, antología de calidad de servicios, recuperado el 09 de febrero del 2024,
paginas 39-45

[*9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804 CALIDAD EN LOS SERVICIOS.pdf](#)
(plataformaeducativauds.com.mx)