

UDS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Profesora: Dra. Luz Elena Cervantes Monroy

Alumno: Carlos Armando Torres de León

8vo cuatrimestre en nutrición

¿Qué es la gestión de procesos?

La gestión de procesos es una disciplina que permite a las organizaciones mejorar su productividad mediante la identificación, diseño, control y optimización de sus procesos, con el objetivo de satisfacer al cliente. Se basa en la participación activa de todos los integrantes y la dirección de la empresa.



El Enfoque de los procesos

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados con valor para el cliente. Va más allá de una simple secuencia de tareas, a involucrar interacciones, recursos y tecnología dentro de una organización.



Elementos de un proceso de calidad

Un proceso está compuesto por:

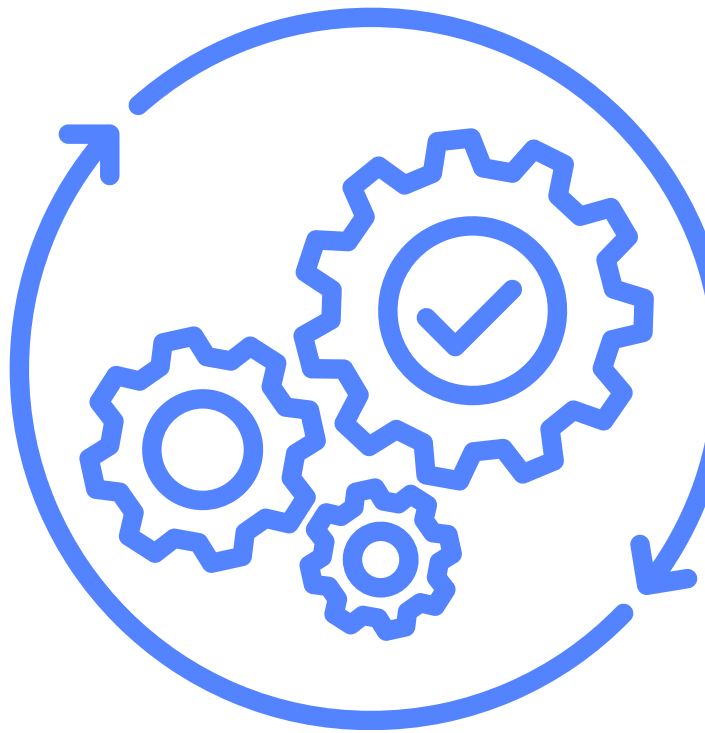
- Objetivo: Tiene una finalidad concreta dentro de la organización.
- Propietario: Responsable global del proceso.
- Requisitos: Condiciones necesarias para su inicio.
- Salida: Producto o servicio resultante.
- Cliente: Quien recibe la salida del proceso.
- Proveedor: Suministra recursos o insumos.
- Inicio y Fin: Marcan los límites del proceso.



Metodologías de la gestión por procesos

Diversos autores han desarrollado metodologías para la gestión por procesos, pero todos comparten cuatro componentes clave (Biazzo y Giovanni, 2003):

- **Arquitectura del proceso:** Identificación y clasificación de los procesos dentro de la organización.
- **Visibilidad del proceso:** Relación con la estructura organizacional y documentación clara de su funcionamiento.
- **Mecanismos de control:** Herramientas para medir y evaluar el desempeño del proceso.
- **Mecanismos de mejora:** Planes y estrategias para optimizar su ejecución.



Clasificación de los procesos de una organización

Los procesos organizacionales se agrupan en tres categorías principales (Hammer y Champy, 1993):

- **Procesos operativos:** Generan productos o servicios para clientes externos, incluyendo:
 - Conocimiento del mercado y clientes.
 - Diseño y comercialización de productos/servicios.
 - Producción, ejecución, facturación y servicio al cliente.
- **Procesos de apoyo:** Facilitan la gestión de los procesos operativos, como:
 - Reclutamiento y formación del personal.
 - Mantenimiento, compras e información.
- **Procesos estratégicos:** Actividades de gestión que garantizan la operatividad y el desarrollo organizacional.

