



Mi Universidad

súper nota

Nombre del Alumno: Brayan Velasco Hernández

Nombre del tema: gestión de los procesos

Parcial: II

Nombre de la Materia: calidad en los servicios

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre de la Licenciatura: nutrición

Cuatrimestre: 8°

Comitán de Domínguez, 15 de febrero 2025

GESTIÓN DE PROCESOS

QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS

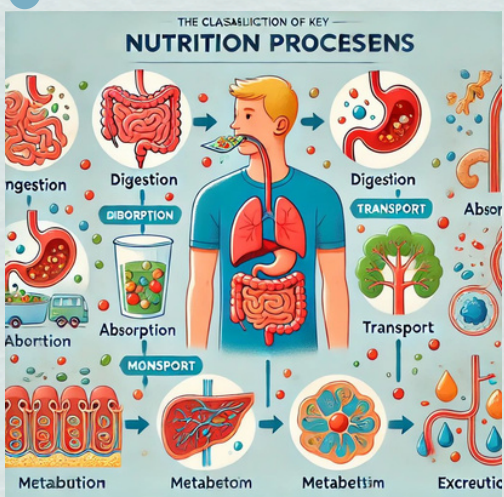
ES UNA DISCIPLINA ORGANIZATIVA QUE SE CENTRA EN LA IDENTIFICACIÓN, DISEÑO, EJECUCIÓN, MONITOREO Y MEJORA DE LOS PROCESOS DENTRO DE UNA EMPRESA PARA OPTIMIZAR SU EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD. SU OBJETIVO ES MEJORAR LA CALIDAD, REDUCIR COSTOS, AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.



ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

ESTÁ COMPUESTO POR VARIOS ELEMENTOS ESENCIALES QUE GARANTIZAN SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO Y ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN:

- **ENTRADAS Y SALIDAS:** RECURSOS, MATERIALES O INFORMACIÓN QUE SE TRANSFORMAN EN PRODUCTOS O SERVICIOS.
- **ACTIVIDADES Y TAREAS:** CONJUNTO DE ACCIONES INTERRELACIONADAS QUE GENERAN VALOR.
- **INDICADORES DE RENDIMIENTO:** MÉTRICAS QUE EVALÚAN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PROCESO.
- **RESPONSABILIDADES:** DEFINICIÓN DE ROLES Y FUNCIONES DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO.
- **CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN:** EVALUACIÓN CONTINUA PARA IMPLEMENTAR MEJORAS



CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

LOS PROCESOS DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN PUEDEN CLASIFICARSE SEGÚN SU NATURALEZA Y FUNCIÓN:

1. **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** DEFINEN LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA Y ESTÁN RELACIONADOS CON LA TOMA DE DECISIONES A NIVEL DIRECTIVO.
2. **PROCESOS CLAVES O OPERATIVOS:** SON AQUELLOS QUE GENERAN VALOR DIRECTAMENTE PARA EL CLIENTE Y CONSTITUYEN EL CORAZÓN DEL NEGOCIO.
3. **PROCESOS DE APOYO:** NO GENERAN VALOR DIRECTAMENTE, PERO SON ESENCIALES PARA EL FUNCIONAMIENTO EFICIENTE DE LA ORGANIZACIÓN (EJEMPLO: RECURSOS HUMANOS, TECNOLOGÍA, COMPRAS).



EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

IMPLICA GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DE UNA ORGANIZACIÓN COMO UN CONJUNTO DE PROCESOS INTERRELACIONADOS QUE TRANSFORMAN INSUMOS EN RESULTADOS VALIOSOS. ALGUNOS PRINCIPIOS CLAVE DE ESTE ENFOQUE INCLUYEN:

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** LOS PROCESOS DEBEN ESTAR DISEÑADOS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.
- **MEJORA CONTINUA:** LOS PROCESOS DEBEN ANALIZARSE Y OPTIMIZARSE DE MANERA REGULAR.
- **EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD:** SE DEBE MAXIMIZAR EL USO DE RECURSOS Y MINIMIZAR DESPERDICIOS.

METODOLOGÍAS

DIVERSOS AUTORES HAN PROPUESTO METODOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS, PERO BIAZZO Y GIOVANNI (2003) IDENTIFICAN CUATRO COMPONENTES CLAVE:

- **ARQUITECTURA DEL PROCESO:** IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES.
- **VISIBILIDAD DEL PROCESO:** RELACIÓN CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DOCUMENTACIÓN PRECISA DEL FUNCIONAMIENTO.
- **MECANISMOS DE CONTROL:** EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROCESO.
- **MECANISMOS DE MEJORA:** PLANES DE ACCIÓN PARA OPTIMIZACIÓN.

EL MODELO DE GESTIÓN PARA BIBLIOTECAS DEBE ADAPTARSE A CADA CENTRO Y CONTAR CON EL RESPALDO DE DIRECTIVOS Y UN EQUIPO DE COORDINACIÓN.

