



Universidad del sureste

Calidad en los servicios

Super nota unidad II

**Catedratico: Luz Elena Cervantes
Monroy.**

Alumna: Karla Daniela Pinto Lara

**Licenciatura en nutrición
8°A**

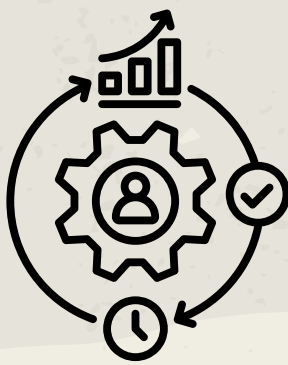


¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

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.

SUS PROCESOS SON:

- Estables
- Eficientes, eficaces y están controlados mediante indicadores
- Competitivos
- Diseñados
- Rediseñados
- Mejorados en forma continua.



OBJETIVO

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



OBSERVA LAS SIG PRACTICAS.

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos
- La responsabilidad social está incorporada en el modelo

Gestión De

LOS PROCESOS

¿QUÉ ES UN PROCESO?

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



ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

Objetivo, Propietario, Requisitos, Salida, Cliente, Proveedor, Inicio, Fin

GESTIÓN POR PROCESOS

Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades.

METODOLOGÍAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.

Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores, quienes plantean "pasos" a seguir para la utilización de este estilo gerencial como: Elzinga et al. (1995), Gardner (2001), Mariño Navarrete (2002), Harrington (1993).

ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS PROCESOS.

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



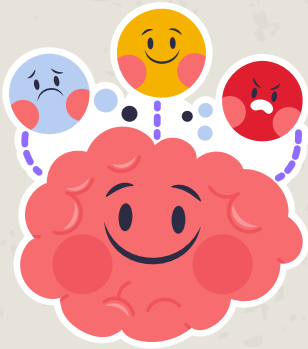


CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN

Existen numerosas clasificaciones, pero una de las más utilizadas es la siguiente (ver Hammer y Champy, 1993).

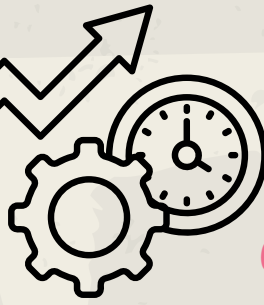
PROCESOS DE APOYO

son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos



PROCESOS OPERATIVOS.

Son aquellos en que los productos resultantes son recibidos por una persona u organización externa a la organización.



PROCESOS ESTRATÉGICOS

son todas aquellas actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos.



Gestión De

LOS PROCESOS

Bibliografía:

Universidad del sureste (UDS),
antología de calidad en los servicios
(2025), pp: 45-59.

<https://www.plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>