



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

UDS

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

PROFESORA:

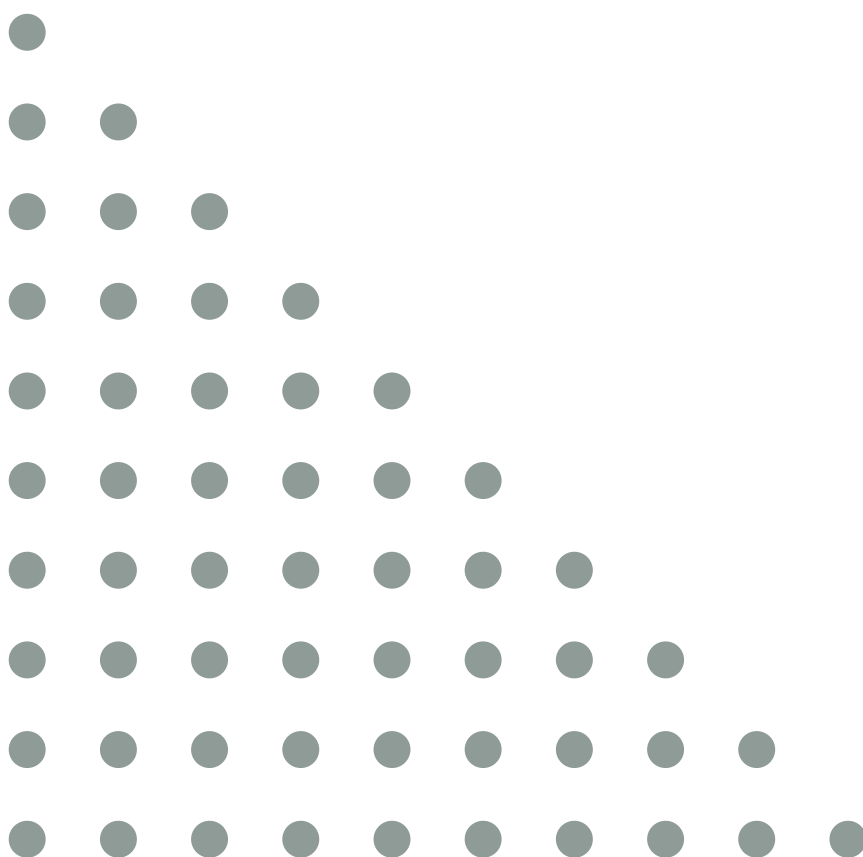
DRA. LUZ ELENA CERVANTES MONROY

SUPER NOTA

ALUMNO:

JONATHAN JIMENEZ  
GOMEZ

8° CUATRIMESTRE



# GESTION DE LOS PROCESOS

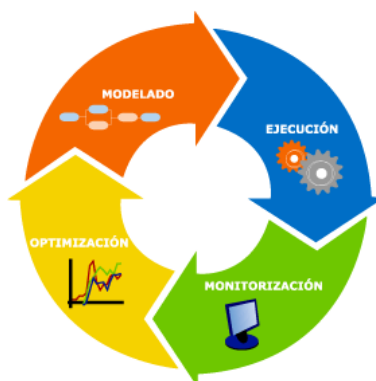
Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.



## TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN POR PROCESOS

Que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición:

- procesos clave
- subprocessos
- sistema
- procedimiento
- actividad
- indicador

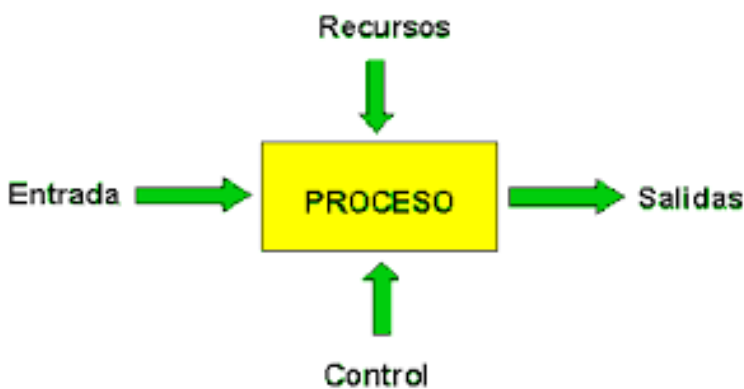


## EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

¿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



## TIPOS DE GESTION

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
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplia - transfuncional

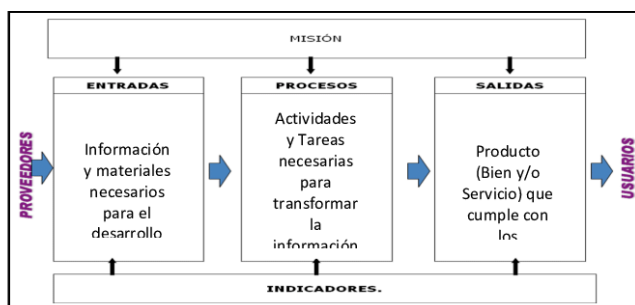
Entrada, producto, cliente, recursos del proceso, sistema de control, proveedor, limites.

## ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS PROCESOS.

## METODOLOGÍAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

son enfoques que se utilizan para mejorar procesos específicos. Entre las metodologías más conocidas se encuentran

- Planificar
- Hacer
- Verificar
- Actuar
- DMADV



## REINGENIERIA DE PROCESOS



Michael Hammer



James Champy,

Reingeniería de Procesos

Término que apareció por primera vez en 1990, en un artículo de Hammer, "Reengineering Work", y posteriormente en el libro Manifiesto para la Revolución de los negocios" de 1993

## CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN

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

## TIPOS DE PROCESOS

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

**Procesos de apoyo:** son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos.



## Referencias:

universidad del sureste del (2025) antología de calidad de los servicios pág. (45-57)