



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

UDS

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

PROFESORA:

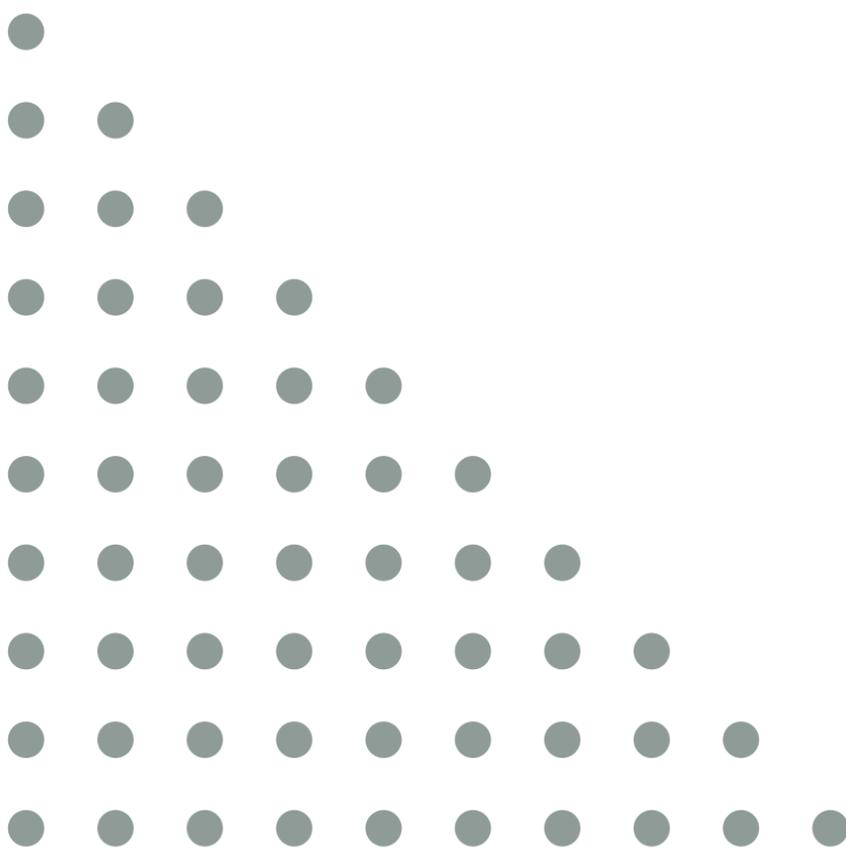
DRA. LUZ ELENA CERVANTES MONROY

SUPER NOTA

ALUMNO:

JONATHAN JIMENEZ
GOMEZ

8° CUATRIMESTRE



GESTION DE LOS PROCESOS

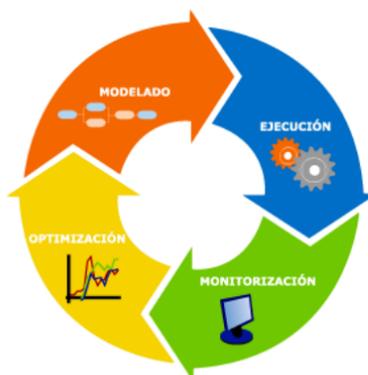
Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.



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

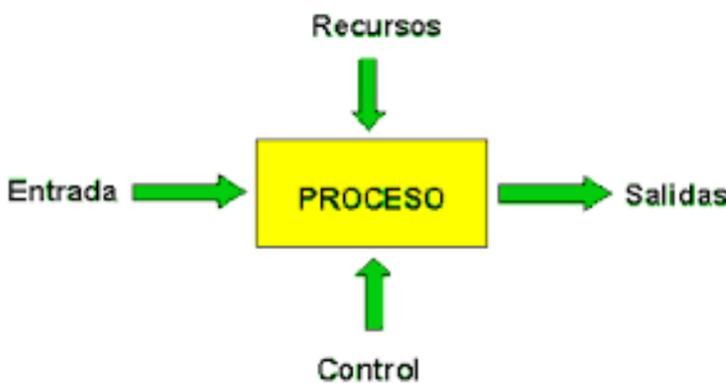


EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

¿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)