c) La identificación de la literatura académica relevante al tema.

Identificación de la literatura relevante

Según Baca Urbina (2014) un proceso es una secuencia de pasos o etapas que se utilizan para transformar un insumo en un resultado con valor determinado para un cliente, ya sea interno o externo. Insumo se emplea con un significado general que incluye objetos, pero también cualquier tipo de aportación susceptible de generar un resultado. Cuando se emplea el término cliente interno se piensa en que un proceso no está aislado en la empresa, sino que forma parte de un conjunto de procesos interconectados y el resultado de uno es a su vez insumo del siguiente. La selección de personal dentro de una empresa, por ejemplo, es un proceso general que incluye varios procesos interconectados: diseño de puestos, reclutamiento de personal y selección de éste último.

**Baca, Urbina, Gabriel. *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central, https://bit.ly/2yIy7Hd**

Según Maldonado (2011) la Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

Las ventajas de una gestión por procesos son:

* Reduce los ciclos de prestación de servicios
* Reduce los errores que cometemos y por tanto los costes de no calidad Introduce la figura del cliente interno dentro de las organizaciones
* Fomenta y desarrolla la autodisciplina en la organización
* Son parte integrante de los modelos de aseguramiento de calidad o de los modelos de calidad total.
* Ayuda a trabajar a todo el personal en el óptimo, ya que todas las personas implicadas en un mismo proceso trabajan conforme al mismo procedimiento.

**Angel, Maldonado, José. *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*, B - EUMED, 2011. ProQuest Ebook Central,** [**https://bit.ly/2yIAxWt**](https://bit.ly/2yIAxWt)