



**UNIDAD II**

**SUPERNOTA**

**ALUMNO: SERGIO DANIEL GÓMEZ  
ESPINOZA**

**DOCENTE: LUZ ELENA CERVANTES  
MONROY**

**14/02/2025**



# CALIDAD EN LOS SERVICIOS



## Qué es la gestión de procesos?

Es un enfoque organizacional que busca mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades dentro de una empresa o sistema.



## Enfoque de los procesos

Metodología de gestión que se centra en la identificación, control y mejora de los procesos dentro de una organización para lograr sus objetivos estratégicos. esta identifica procesos, interconexión, mide y controla.



## Elementos de un proceso de calidad

Se divide, en:

1. Entradas: Recursos necesarios (materias primas, información, personal).
2. Procedimientos: Pasos definidos para transformar las entradas en un resultado.
3. Controles de calidad: Normas, KPIs y estándares (ej. ISO 9001).
4. Salidas: Producto o servicio final que cumple con los estándares.
5. Evaluación y mejora continua: Auditorías, retroalimentación y ciclo PDCA.

## Metodologías de la gestión por procesos

Buscan mejorar la eficiencia, calidad y adaptabilidad de una organización

- BPM: Modela, automatiza y optimiza procesos.
- Lean: Elimina desperdicios y mejora eficiencia.
- Six Sigma: Reduce variaciones y defectos.
- ISO 9001: Sistema de gestión de calidad.
- Kaizen: Mejora continua con pequeños cambios.
- PDCA: Ciclo de planificación, ejecución, evaluación y ajuste.



## Clasificación de los procesos de una organización

Se clasifican en:

1. Procesos estratégicos: Definen la dirección y objetivos de la organización (ej. planificación estratégica).
2. Procesos operativos: Actividades clave para generar valor y entregar productos o servicios (ej. producción, ventas).
3. Procesos de soporte: Apoyan los procesos operativos sin generar valor directo (ej. recursos humanos, TI).



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Antología de la UDS de México. (2025). Calidad en los servicios.