



Alumna: Miriam Alejandra García Alfonzo.

Maestro: Luz Elena Cervantes Monroy.

Materia: Calidad en los servicios.

Trabajo: Súper nota.

Grado: LN 8°

Grupo: A

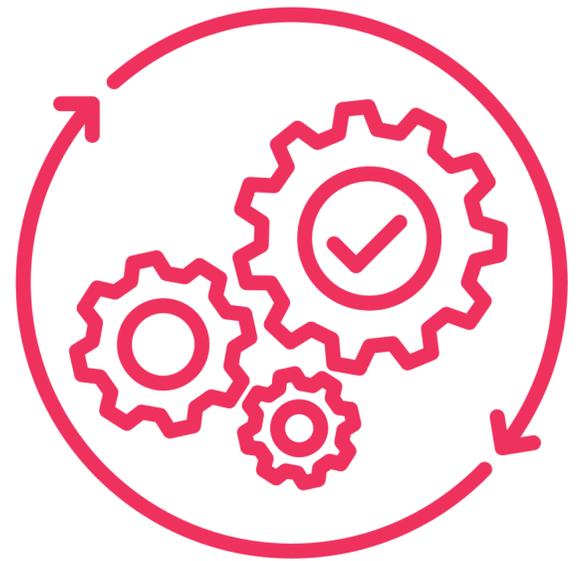
Comitán de Domínguez, Chiapas, a 11 de Febrero del 2025.

UNIDAD II

GESTION DE LOS PROCESOS

2.1 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

Es una disciplina que permite diseñar, controlar y mejorar los procesos organizacionales para optimizar la productividad y satisfacer al cliente.



- Enfoque en el cliente
- Reducción de reprocesos
- Optimización de recursos

2.2 ENFOQUE DE LOS PROCESOS

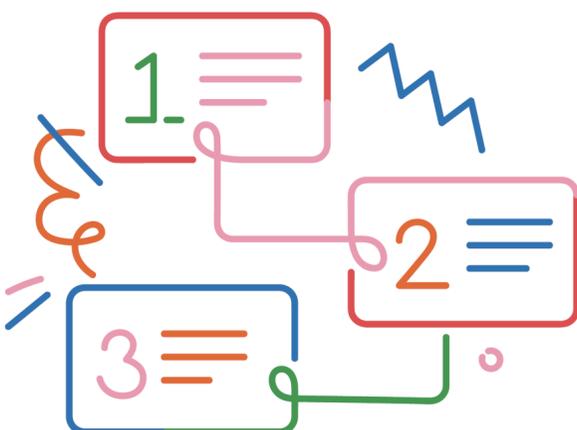
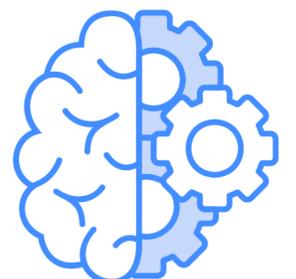
Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios de valor.

Se clasifican en:

OPERATIVOS
Impactan directamente en el cliente

DE APOYO
Soportan la operatividad

ESTRATÉGICOS
Alinean la empresa con sus objetivos



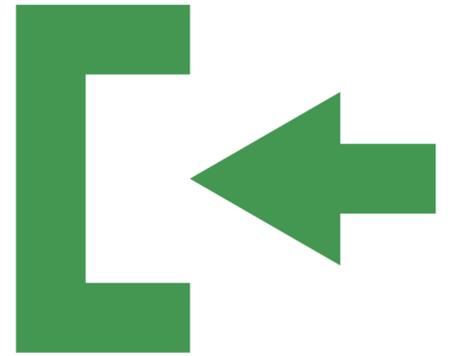
UNIDAD II

GESTION DE LOS PROCESOS

2.3 ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

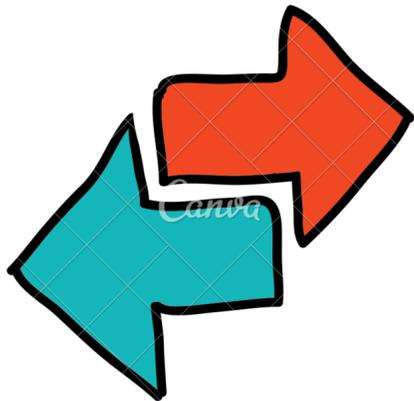
Entrada

Insumos o recursos necesarios



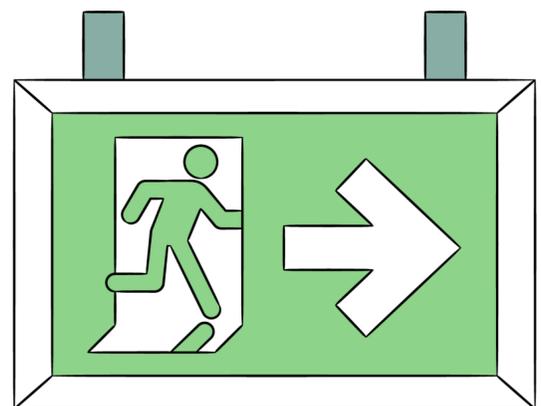
Transformación

Actividades realizadas



Salida

Producto o servicio final



Clientes

Internos o externos



Recursos

Humanos, tecnológicos y financieros



UNIDAD II

GESTION DE LOS PROCESOS

2.4 METODOLOGIAS DE GESTION POR PROCESOS

Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)



Reingeniería de procesos

Cambios radicales



Mejora continúa (kaizen)



2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

OPERATIVOS

Directamente relacionados con la entrega de productos o servicios.



DE APOYO

Reclutamiento, mantenimiento, compras, etc.

ESTRATÉGICOS

Planeación, auditorías y establecimiento de metas



BIBLIOGRAFÍA

Universidad del sureste (2025). Antología de Calidad en los servicios (pp 45-59). pdf
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>