

CALIDAD EN LOS SERVICIOS



SUPERNOTA



**PROFESORA: LUZ ELENA
CERVANTES MONROY**

LUIS RODRIGO CANCINO

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

La gestión de procesos es un enfoque organizacional que busca mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades dentro de una empresa o sistema.

1

2

EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

es una metodología de gestión que se centra en la identificación, control y mejora de los procesos dentro de una organización para lograr sus objetivos estratégicos.

- Identificación de procesos
- Interconexión
- Estándares
- Medición y control

Medición y control

ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

Un proceso de calidad tiene los siguientes elementos clave:

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.

4

METODOLOGÍAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

buscan mejorar la eficiencia, calidad y adaptabilidad de una organización.

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

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN

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).

References

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>