

# CALIDAD DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

QUALITY



## CALIDAD DE LOS SERVICIOS

"SUPERNOTA"

UNIDAD II

GESTION DE LOS PROCESOS

PROFESOR: LUZ ELENA  
CERVANTES MONROY

ALUMNO: AGUILAR CRUZ  
GERARDO HUMBERTO

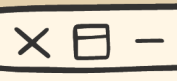
CUATRIMESTRE 8

FECHA DE ENTREGA  
15 DE FEBRERO 2025



# GESTION DE LOS PROCESOS

## Calidad de los servicios



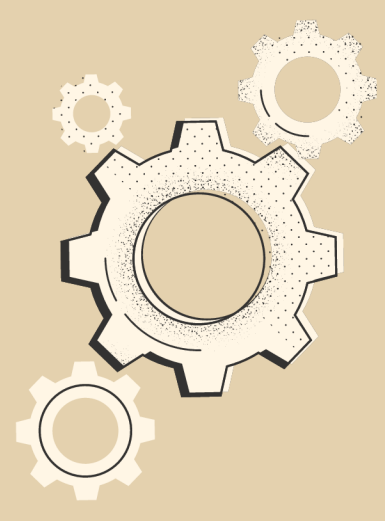
### ¿QUE ES?

a 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.



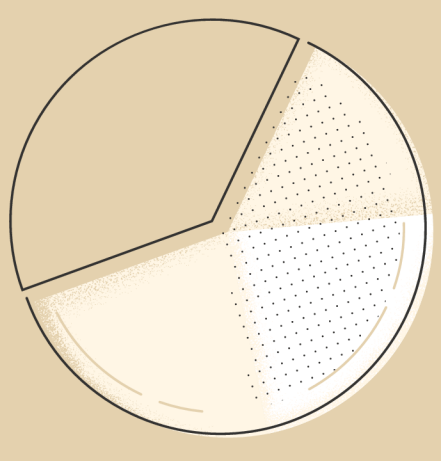
### ORGANIZACIÓN CON LOS PROCESOS BIEN GESTIONADOS

- Consideran en primer lugar al cliente
- Tienen en cuenta la finalidad
- Satisfacen las necesidades de los clientes
- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados
- La responsabilidad social



### DESARROLLO DE HERRAMIENTAS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

- Definición de los requisitos del proceso.
- Documentación, paso a paso, del proceso.
- Establecimiento de medidas en el proceso.
- Eliminación de defectos del proceso.
- Aseguramiento de la optimización del proceso



# EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

## Calidad de los servicios

### ¿QUE ES?

Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.



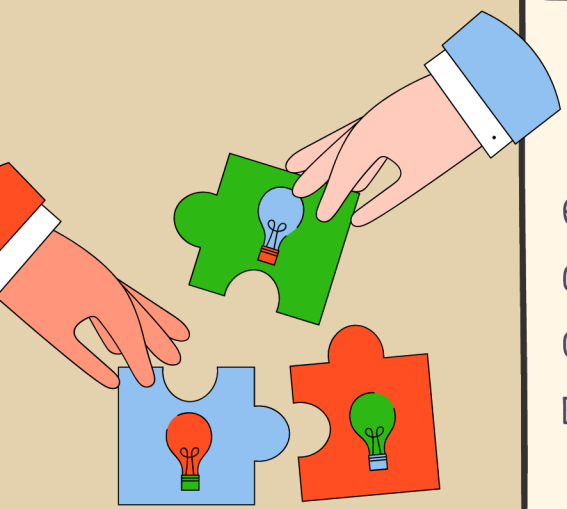
### DEFINICIONES DE PROCESOS

- PaLL (1986) define un proceso como la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido



### LA VISIÓN DE PROCESOS

es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio



### LA MIRADA SISTÉMICA TAMBIÉN SEÑALA

El proceso es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible



# ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

## Calidad de los servicios

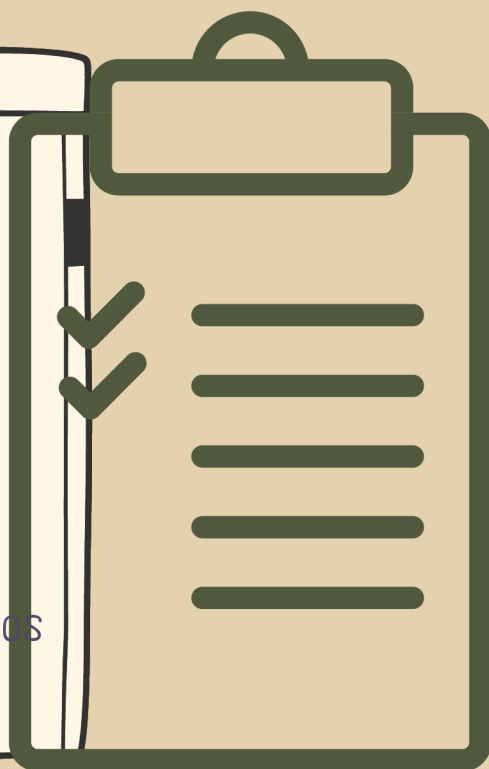


### TIPOS DE PROCESO

Podemos tener un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consulta y préstamo de expedientes, un proceso de expurgo, un proceso de compra de material

### ELEMENTOS DEL PROCESO

- **Objetivo:** el proceso se implementa en la organización
- **Propietario:** alguien en la organización es responsable del proceso globalmente
- **Requisitos:** para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales

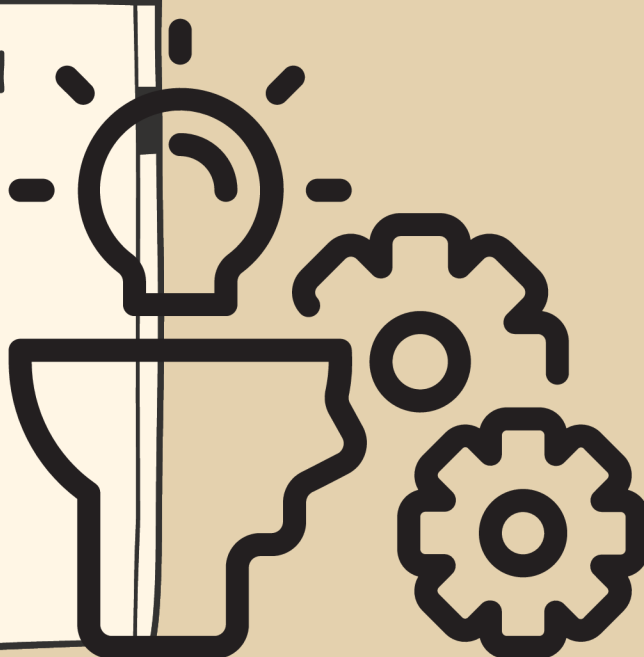


- **Salida:** como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida.
- **Cliente:** siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.
- **Proveedor:** el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores
- **Inicio:** la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo
- **Fin:** la última tarea del proceso marca el hito de finalización de este



### ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS PROCESOS.

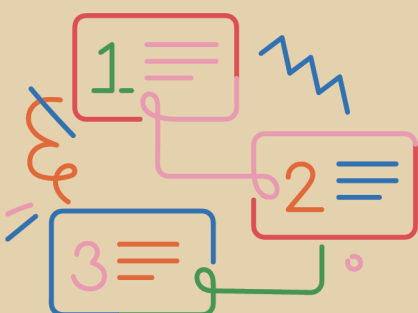
- Entrada
- Producto
- Cliente
- Recursos del proceso
- Sistema de control
- Proveedor
- Límites





# METODOLOGÍAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS



### METODOLOGÍAS DE APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS AUTORES

ELzinga et al. (1995), Gardner (2001), Mariño Navarrete (2002), Harrington (1993).

× □ -

Procesos estratégicos:

son todas aquellas actividades realizadas por los gestores para mantener los procesos de apoyo y los operativos. Entre ellas tenemos:

- El establecimiento de metas.
- El presupuesto y la distribución de los recursos.
- Las auditorías y revisiones del sistema de la calidad.



× □ -

### CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN

Procesos operativos. Son aquellos en que los productos resultantes son recibidos por una persona u organización externa a la organización.

- Conocimiento del mercado y de los clientes (necesidades, deseos y expectativas).
- Diseño de productos y servicios.
- Comercialización y venta.
- Producción y ejecución de los servicios.
- Facturación y servicio a los clientes.

**Añadir un subtítulo**

× □ -

Procesos de apoyo: son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos. Como ejemplos tenemos:

- Reclutamiento del personal.
- Formación.
- Mantenimiento.
- Información.
- Compras.



#### BIBLIOGRAFIA

ANTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DEL SURESTE. (2025).  
COMITAN DE DOMINGUES CHIAPAS. A 15 DE FEBERO DEL 2025  
ANTOLOGIA PARA CALIDAD DE LOS SERVICIOS