



UNIVERSIDAD DEL SURESTE  
CAMPUS TAPACHULA

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

RESUMEN

DOCENTE: L.N. JHONANNA GUADALUPE LEAL LOPEZ

ALUMNO: ANTHONY GONZÁLEZ GORDILLO

8VO CUATRIMESTRE

TAPACHULA, CHIAPAS A 15 DE FEBRERO DEL 2025

# Gestion de servicios

La gestión de procesos es una 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.

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Nutrición

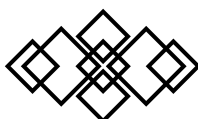
- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios

tambien tienen diversos terminos los cuales se relacionan a la gestion de procesos tales como:

- PROCESOS CLAVE: son aquellos procesos los cuales inciden de manera significativa en los objetivos estrategicos y que son criticos para el exito del negocio.
- SUBPROCESOS: son partes bien definidas de un proceso.

su identification puede resultar util para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

- SISTEMA: estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestion determinada.
- PROCEDIMIENTO: forma especifica de llevar a cabo una actividad o un proceso
- ACTIVIDAD: es la suma de un conjunto de tareas que normalmente se agrupan a un procediimento para facilitar su gestion
- Proyecto un comportamiento temporal llevado a cabo para crear un producto o servicio publico



# ENFOQUE DE LOS SERVICIOS

Proceso es una 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

Es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.

## VISION DE LOS 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 labor de proceso es toda tarea que se centra en el cliente; toda labor que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del que se está realizando

## ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

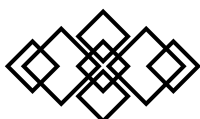
**Objetivo:** el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.

**Propietario:** alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos no ha sido exitosa el proceso debe apuntar a un responsable

**Requisitos:** Un proceso de préstamos de documentos originales del archivo se desencadena porque se recibe una petición formalizada de acuerdo con un procedimiento reglado.

**Salida:** como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.

**Cliente:** siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso. Un juez recibe un documento original de un archivo de una Consejería como prueba porque ha formalizado una petición de acuerdo con un procedimiento judicial que le habilita para el



**Proveedor:** el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.

**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.

**Entrada:** Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Por ejemplo: documentos, información.

**Producto:** Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible. Por ejemplo: préstamo de un documento (tangible), información de referencia: Dato (intangible)

**Cliente:** Organización o persona que recibe la salida del proceso. Por ejemplo: Usuarios, comunidad universitaria (internos) y comunidad en general (externos).

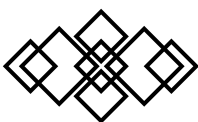
## Clasificación de procesos de una organización

### PROCESO OPERATIVO

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

Constituyen la secuencia de valor añadido con que la organización satisface las necesidades de los clientes:

- 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.



## PROCESO DE APOYO

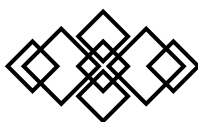
son aquellos esenciales para una gestión de los procesos operativos. como ejemplos tenemos

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

## PROCESOS ESTRATEGICOS

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.
- Los procesos formales de planificación



# WEBGRAFIAS

- ANTOLOGIA DE LA MATERIA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS CONSULTADA EN LA BIBLIOTECA EN LIENA DE LA UNIVERSIDAD DEL SURESTE CAMPUS TAPACHULA