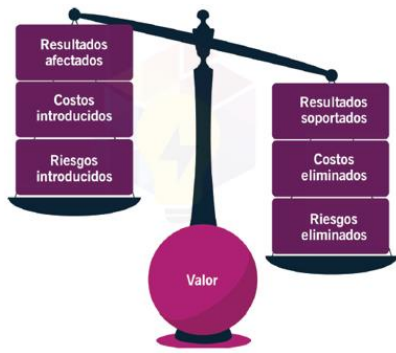
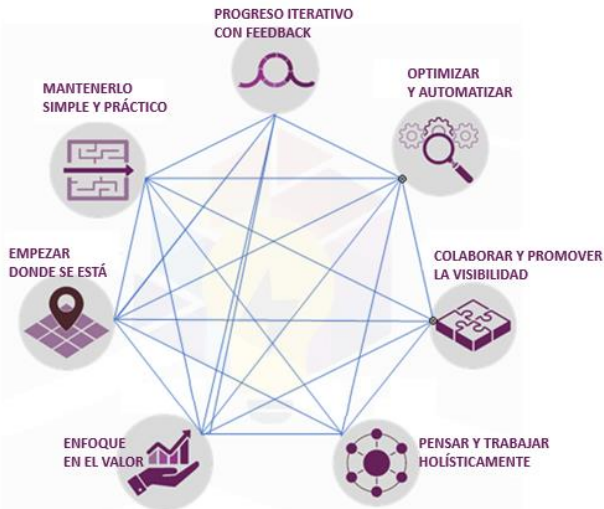


Principios Guía



Qué es un Servicio?

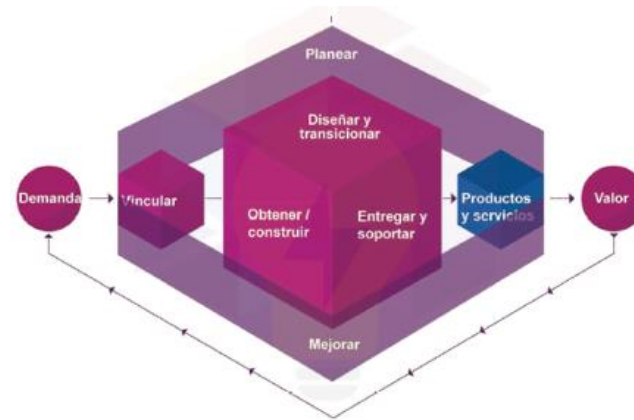
Un **Servicio** Es un medio para habilitar la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean alcanzar, sin que el cliente tenga que administrar los costos y riesgos específicos

- **Valor** es el beneficio percibido, utilidad e importancia de algo.
- Un **outcome** es un resultado para un interesado habilitado por uno o más outputs
- **Costo** Cantidad de dinero que se gasta en una actividad o un recurso específicos
- **Riesgo** es un posible evento que puede causar daños o pérdidas, o dificultar más la consecución de objetivos.



www.tecmanagement.org

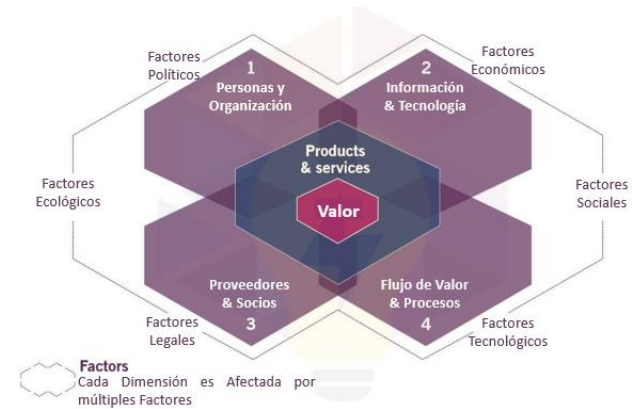
Cadena de Valor del Servicio



Sistema de Valor del Servicio



4 Dimensiones



Mejora Continua



Utilidad/Garantía

Utilidad: Funcionalidad de un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular

- lo que el servicio hace (adecuado para su propósito)

Garantía: Certeza de que un producto o servicio cumplirá con los requerimientos acordados.

- Como se entrega el Servicio (adecuado para su uso)

