UDS UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

- **NOMBRE DEL ALUMNO:** MORENO ALFARO ANGEL ANTONIO
- **CARRERA:** MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
- **CUATRIMESTRES:** SEPTIMO
- **MATERIA:** CONTROL TOTAL DE CALIDAD
- **MAESTRO:** JORGE ENRIQUE ALBORES

control total de calidad

- identificacion de procesos de calidad en las organizaciones
  - es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente
    - La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos
      - la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.
      - La Planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.
  - su objetivo es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.
- componentes de la calidad en el sistema de servicio
  - Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo
  - En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él
    - La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente
      - Ejemplos: el servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento; el banco no comete errores en los extractos de la cuenta corriente; el hotel no ha extraviado la reserva de habitación.
    - El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.
      - Ejemplos: las herramientas utilizadas por el técnico en la reparación son modernas; la sucursal del banco es agradable y cómoda; la habitación del hotel es confortable
    - La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio
      - Ejemplos: el servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería; el banco resuelve rápidamente la concesión de un préstamo; el hotel me proporciona inmediatamente una nueva habitación si no me gusta la actual
    - etc.