

Cuadro sinóptico

Materia: Control total de cálda

Docente: Albores Aguilar Jorge Enrique

Nombre del alumno: Cerino Orantes Karla Lizbeth

Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia

7mo cuatrimestre

Fecha de entrega: 23/09/2020



*Quadro
sinóptico*

INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

Procesos de calidad en las organizaciones

- ❖ El Sistema es un conjunto de elementos que relacionadas entre sí
- ❖ Gestión es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio

- Estructura Organizacional — Es aquella jerarquía y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos
- Planificación (Estrategia) — Es un conjunto de actividades que permiten a la organización trace un mapa para llegar al logro de los objetivos
- Recursos — Es todo lo que se necesita para poder alcanzar los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura).
- Procesos — Son las actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio
- Procedimientos — Son la forma de llevar a cabo un proceso

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

- La fiabilidad del servicio — Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.
- El estado de los elementos tangibles. — Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.
- La profesionalidad. — Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridas
- La cortesía. — Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.
- La credibilidad — Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.
- Seguridad — Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos
- Comunicación. — Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.
- Comprensión del cliente. — Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.