

## Cuadro sinóptico



- Materia: Control de calidad
- Licenciatura: medicina veterinaria y zootecnia
- Cuatrimestre: 7
- Nombre del alumno: José Fidel Meza Rodas

25/09/2020

Control total de calidad

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Elementos: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos.

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él.

Componentes: Profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, comunicación y comprensión del cliente.