

**TEMA: CUADRO SINOPTICO**



**NOMBRE DEL ALUMNO: EZEQUIEL VAZQUEZ GARCIA**

**CARRERA: MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**

**CUATRIMESTRES: 7**

**MATERIA: CONTROL TOTAL DE CALIDAD**

**MAESTRO: ALBORES AGUILAR JORGE ENRIQUE**

COMITÁN DE DOMINGUEZ CHIAPAS, A 25 SEPTIEMBRE 2020

# Introducción a la administración de la calidad

## Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Sistema de gestión de la calidad

No es más que una serie de actividades coordinadas

Sistema

Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto

Gestión

Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera

Estructura organizacional

Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos

La planificación de la calidad

Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad

## Componentes de la calidad en el sistema de servicio

La fiabilidad del servicio

Es la prestación de servicio

El estado de los elementos tangibles

Apariencias de las instalaciones y equipos

La capacidad de respuesta

Disposición para ayudar a los clientes

La profesionalidad

Conocimiento de la prestación de servicio

La cortesía

Atención y amabilidad del personal

La credibilidad

Creencia y veracidad de cumplimientos

Seguridad

Inexistencia de dudas

Comunicación

Capacidad de escuchar a los clientes

Comprensión del cliente

Esfuerzo hecho para conocer a los clientes sus necesidades