

TITULO

CUADRO SINOPTICO →

- Materia: Control total de calidad
- Docente: Jorge Enrique Albores Aguilar
- Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia
- Cuatrimestre: 7mo
- Nombre de la alumna: Eunice Michell Domínguez Castañeda

# UNIDAD 1

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

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

Elementos de un sistema de gestión de la calidad

Estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Factores que determinan la calidad en un producto

**La fiabilidad del servicio:** presentación del servicio prometido de forma correcta permanente

**Estado de los elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la presentación del servicio

**Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido

**Profesionalidad:** conocimiento de la prestación del servicio