



Nombre de alumno: Samantha Guillen Pohlenz

Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores

Nombre del trabajo: Actividad plataforma

Materia: Control total de calidad

Grado: 7mo

Grupo: A

PASIÓN POR EDUCAR

CALIDAD

- Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

- Sistema de gestión de la calidad (SGC)

- Sistema: Conjunto de elementos relacionados entre sí
- Gestión: Acción de hacer actividades para el logro de objetivos

- Elementos de la SGC

- Estructura organizacional
- Planificación
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

- Planificación de calidad

- Establecer proyecto
- Identificar cliente y sus requisitos
- Desarrollar producto y proceso
- Desarrollar controles y enviar operaciones

- Componentes de la calidad en el sistema de servicio

- Factores que determinan la calidad

- Fiabilidad del servicio
- Estado de los elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Comunicación
- Comprensión del cliente

Bibliografía

Albores, J. E. (2020). *Antología de control total de calidad*. Comitán de Domínguez: Universidad del Sureste.