



Mapa conceptual

NOMBRE DEL ALUMNO: NORMA ALICIA HERNÁNDEZ GÓMEZ

NOMBRE DEL TEMA: NORMAS DE CALIDAD NACIONALES E INTERNACIONALES Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

PARCIAL: 8TAVO PARCIAL

NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. BEATRIS ADRIANA MENDEZ GONZALEZ

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

PICHUCALCO CHIAPAS A 13 DE FEBRERO DEL 2024

NORMAS DE CALIDAD NACIONALES E INTERNACIONALES

El aseguramiento de la calidad

Se define

Conjunto de acciones que toman las empresas con el propósito de poder entregar a los consumidores bienes y servicios con el nivel de calidad esperada.

Componentes

Manual de administración.

Medidas de control de calidad.

Informes sobre el rendimiento alcanzado.

Surgió como

Un elemento importante en las operaciones de producción de las empresas, durante los años 20

Se aplica

Evitar desperdicios y reducir costos.

Mejora en la calidad y la satisfacción del cliente.

Walter Shewhart

Harold Dodge

George Edwards

Concepto de normalización

Las normas son lineamientos técnicos con las siguientes características

Deben de encontrarse por escrito.

Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.

Son elaborados por consenso de las partes interesadas

Están basados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.

Son aprobados por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.

Están disponibles al público.

Normas oficiales mexicanas

El primer antecedente de certificación y normas de calidad en México es la aparición del Ministerio de Instrucción e Industria, que data del año 1841.

NOM-035-STPS-2018

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Surge de la necesidad de reconocer e identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial

NMX-SAST-26000-IMNC-2011

Guía de responsabilidad social

NOM-050-SCFI

Etiquetado general de productos

Tiene por objeto establecer la información comercial y sanitaria que debe contener el etiquetado de los alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados de fabricación nacional o extranjera

Las normas ISO. Principales normas ISO

ISO

Es la organización que se encarga de la creación de normas de fabricación, comercio y comunicación que tienen un alcance internacional.

Principales

ISO 9000

ISO 14000

ISO 18000

ISO 26000

Para conseguir una certificación ISO las empresas deben cumplir los requisitos impuestos por cada norma en particular.

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La naturaleza inmaterial de la calidad en los servicios.

Intangibilidad

Es la característica principal que distingue a los servicios de los productos, estos no pueden poseerse físicamente.

La gente compra funciones no productos.

A la gente sí le importa que la atiendan con amabilidad; pero lo que le importa, sobre todo, es que le den fielmente aquello que él busca y aquello que le prometieron.

La gestión de la calidad en las empresas de servicios.

Los servicios

Son considerados como un sistema de producción, luego las definiciones de calidad aplicables a los productos manufacturados.

Servicio esperado

Comunicación verbal con otros clientes.

Experiencia anterior

Necesidades personales

Calidad del servicio

El personal que brinda los servicios

La importancia del servicio al cliente es poder llegar a nuestra clientela con una poderosa venta promocional, los descuentos, la oferta y el apoyo al cliente.

Objetivos

Cumplir las expectativas del cliente

Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso

Productivo.

Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

Técnicas en la evaluación de los servicios

La organización debe descubrir entre todos los requisitos que se expresan, aquéllos que desde el punto de vista del cliente son clave para producir su satisfacción.

Desempeño

Características

Conformidad:

Durabilidad

Flexibilidad del servicio

Estética

Indicadores de calidad

Características

Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,

En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.

Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.

Sencillos de calcular y gestionar

Características de las organizaciones excelentes

Las organizaciones excelentes no conciben el servicio como una cualidad añadida, desarrollada simplemente por los empleados de la función comercial, sino que lo programan desde sus inicios como una parte integral del proyecto de empresa.

Los líderes del servicio son conscientes de que la calidad requiere una dedicación permanente y repetida.

BIBLIOGRAFIA

- Canales, M. U. (s.f.). *Trabajo Social en el ámbito empresarial*. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/OneDrive/Es critorio/UDS/Academias/TS%20en%20las%20Organizaciones/Libros%20de%20apoyo/Dialnet-TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786%20(1).pdf
- Chacón, J. A. (12 de Agosto de 2015). *Sustento para el Trabajo Social en la Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/OneDrive/Es critorio/UDS/Academias/TS%20en%20las%20Organizaciones/Libros%20de%20apoyo/7.pdf
- Cruells, C. P. (s.f.). *Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales*. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/OneDrive/Es critorio/UDS/Academias/TS%20en%20las%20Organizaciones/Libros%20de%20apoyo/Dialnet-TrabajoSocialYSupervision-4111380.pdf
- Diez, E. R. (s.f.). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa*. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/OneDrive/Es critorio/UDS/Academias/TS%20en%20las%20Organizaciones/Libros%20de%20apoyo/Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443.pdf