



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

NOMBRE DEL ALUMNO: ELEAZAR GIRON LOPEZ

NOMBRE DEL TEMA: NORMAS DE CALIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL / CALIDAD EN LOS SERVICIOS

PARCIAL: I

NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

NOMBRE DEL PROFESORA: LIC. BEATRIZ ADRIANA MÉNDEZ

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

CUATRIMESTRE: 8VO

**LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: 13 DE FEBRERO DEL 2024,
PICHUCALCO, CHIAPAS**

ISO 9001

Establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad.

ISO 50001

Se enfoca en la gestión de la energía y establece los requisitos para un sistema de gestión energética.

ISO 22000

Establece los requisitos para un sistema de gestión de seguridad alimentaria.

ISO 14001

Define los requisitos para un sistema de gestión ambiental.

“ NORMAS DE CALIDAD INTERNACIONALES ”

ISO 27001

Define los requisitos para un sistema de gestión de seguridad de la información.

ISO 45001:

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo.



son un conjunto de reglas y estándares que establecen criterios para asegurar la calidad de productos, servicios y procesos.

ISO 13485

Específico para dispositivos médicos, establece los requisitos para sistemas de gestión de calidad.

NMX-CC-9001-IMNC

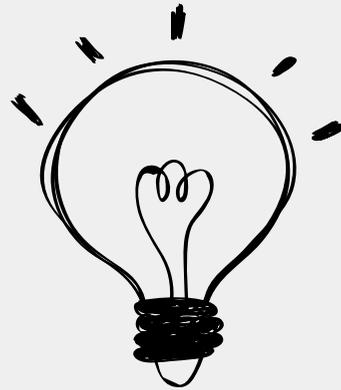
Es la adaptación de la norma ISO 9001 en México.

NCh-ISO 9001.*

Adaptación chilena de la norma ISO 9001.

NCh-ISO 14001

Adaptación chilena de la norma ISO 14001.



“ NORMAS DE CALIDAD NACIONALES ”

NCh-ISO 45001

Adaptación chilena de la norma ISO 45001.

NCh-ISO/IEC 17025

Especifica los requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

Estas son solo algunas de las normas más comunes y reconocidas a nivel internacional y nacional. Cada país puede tener sus propias adaptaciones o normativas adicionales según sus necesidades y regulaciones específicas.

LA NATURALEZA INMATERIAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La naturaleza inmaterial de la calidad en los servicios se refiere a cómo la calidad de un servicio no puede ser tocada o cuantificada de la misma manera que un producto físico. Se centra en aspectos intangibles como la satisfacción del cliente, la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta.

La calidad de los servicios se refiere a la medida en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente. Incluye aspectos como la fiabilidad, la rapidez, la accesibilidad, la cortesía del personal, la flexibilidad y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva.

APLICACION DE ENCUESTAS

Existen varios tipos de aplicaciones de encuestas que se pueden utilizar para medir la calidad de servicios: encuestas en línea, aplicaciones móviles, encuestas por correo electrónico, encuestas en puntos de ventas y encuestas en llamadas telefónicas.

REGISTRO DE QUEJAS

Un registro de quejas en servicios de calidad es fundamental para identificar problemas recurrentes y áreas de mejora. Debe incluir detalles como la fecha, la naturaleza de la queja, el nombre del cliente, el departamento involucrado y las acciones correctivas tomadas. Mantener este registro ayuda a monitorear la satisfacción del cliente y a implementar cambios para mejorar la calidad del servicio.

SESIONES DE GRUPO (FOCUS GROUP)

Las sesiones de grupo, también conocidas como focus groups, son una técnica de investigación cualitativa en la que se reúne a un grupo de personas para discutir un tema específico bajo la dirección de un moderador. Estas sesiones son útiles para obtener perspectivas, opiniones y experiencias de los participantes sobre un producto, servicio o idea.

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

La gestión de la calidad en las empresas de servicios es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Esto implica identificar las necesidades del cliente, establecer estándares de calidad, capacitar al personal, implementar sistemas de retroalimentación y mejorar continuamente los procesos.

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

EL PERSONAL QUE BRINDA LOS SERVICIOS - UNO DE LOS FACTORES CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El personal que brinda los servicios es uno de los factores clave para la satisfacción del cliente. La actitud, habilidades y profesionalismo del personal pueden influir significativamente en la experiencia del cliente y en su percepción de la calidad del servicio recibido.

Encuestas de satisfacción:

Recopilan opiniones y percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Observación directa

Observar el comportamiento de los usuarios durante la interacción con el servicio proporciona información sobre su satisfacción y expectativas.

Entrevistas individuales o grupales

Permiten una comprensión más profunda de las expectativas y necesidades de los usuarios.

Análisis de benchmarking

Comparar el desempeño del servicio con el de competidores o estándares de la industria ayuda a identificar áreas de mejora.

Análisis de comentarios y quejas

Examinar los comentarios y quejas de los usuarios puede revelar áreas de mejora y puntos débiles en el servicio.

Análisis de datos

Utilizar datos cuantitativos como tiempos de espera, tasas de satisfacción y tasas de retención para evaluar la calidad del servicio.

TÉCNICAS EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES DETERMINANTES DE LA CALIDAD Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Análisis de redes sociales y plataformas de reseñas en línea:
Examinar las opiniones de los usuarios en redes sociales y sitios de reseñas puede proporcionar información sobre su percepción del servicio.