



# 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 14001

Define los requisitos para un sistema de gestión ambiental.

## ISO 45001

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

## 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 27001

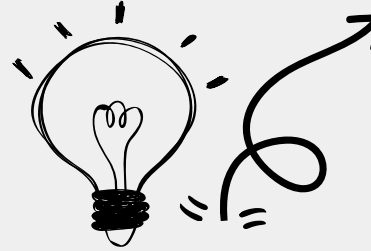
Define los requisitos para un sistema de gestión de seguridad de la información.

## ISO 13485

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

# NORMAS DE CALIDAD INTERNACIONALES

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



## NMX-CC-9001-IMNC

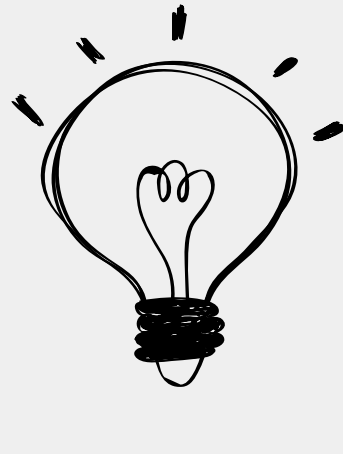
Es la adaptación de la norma ISO 9001 en México.

## 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 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 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 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.

## Entrevistas individuales o grupales

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

## Análisis de comentarios y quejas

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

## Observación directa

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

## 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 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.