



# Mi Universidad

## Cuadro Sinóptico

*Nombre del Alumno: Cruz Guadalupe Vázquez Velázquez.*

*Nombre del tema: Normas de Calidad Nacionales-Internacionales.*

*Parcial: Primero.*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios.*

*Nombre del profesor: Lic. Beatriz Adriana Méndez González.*

*Nombre de la Licenciatura: Lic. Trabajo Social y Gestión Comunitaria.*

*Cuatrimestre: 8tavo.*

*Ixtacomitán, Chiapas a 13 de febrero de 2024.*

**NORMAS DE CALIDAD  
NACIONALES-  
INTERNACIONALES**

**ASEGURAMIENTO DE  
CALIDAD**

Se puede definir como el 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.

Aplicar un sistema de aseguramiento de calidad genera confianza y seguridad a las empresas

**MEJORA EN LA CALIDAD Y  
SATISFACCION EN EL  
CLIENTE**

La mejora continua logra mejoras en la calidad de los productos entregados al cliente.

Las medidas de control de calidad permiten establecer el grado o nivel de calidad alcanzado en cada actividad que es evaluada dentro del proceso.

**LA CERTIFICACIÓN**

La acreditación garantiza el reconocimiento mutuo de los organismos de certificación a nivel internacional.

Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de los operadores en cuestión.

**LOS LINEAMIENTOS  
INFORMATIVOS**

Tienen como característica principal darle orientación y flexibilidad al proceso normativo para que este pueda adaptarse a las necesidades del momento y no constituir una traba en el futuro.

\*Normas Nacionales  
\*Normas regionales  
\*Normas Internacionales

# LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

## LA NATURALEZA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La intangibilidad es la característica principal que distingue a los servicios de los productos

La gestión de estos elementos tangibles es crítica para el éxito de los servicios.

Los servicios son un acto social que ocurre en contacto directo entre cliente y representantes de la empresa de servicio

Son considerados como un sistema de producción

## CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

- \*Tiempo: ¿Cuánto debe esperar un cliente el servicio y la terminación del mismo?
- \*Oportunidad: ¿Se realizará el servicio a la hora convenida?
- \*Totalidad: ¿Se ha realizado el servicio completo?
- \*Cortesía: ¿Los empleados saludan a los clientes?
- \*Consistencia: ¿Se realizan los servicios de la misma manera para todos los clientes?
- \*Accesibilidad y conveniencia: ¿Es fácil para el cliente obtener el servicio?
- \*Precisión: ¿Se realiza el servicio correctamente la primera vez?
- \*Sensibilidad: ¿Puede el personal del servicio responder con rapidez cuando aparecen problemas inesperados?

## BIBLIOGRAFIA

Lara López, J. Refugio. “La gestión de la calidad en los servicios”. Conciencia Tecnológica, núm. 19, abril, 2002, p. 0. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, Aguascalientes, México.

EL BUZÓN DE PACIOLI, Año XIII, No. 82, Julio-septiembre 2013. Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora. Impresa por Taller Gráfico del Instituto Tecnológico de Sonora. Editor responsable: María Elvira López Parra. Ciudad Obregón, Sonora, México. <http://www.itson.mx/Pacioli>

Fernández Hatre, Alfonso. “Calidad en las empresas de servicios”. Instituto de Fomento Regional. Centro para la calidad en Asturias.