



Mi Universidad

Actividad 2

NOMBRE DEL ALUMNO: Ángel Damián salinas Mérida

TEMA: **Indicadores de calidad y expectativas de los usuarios**

PARCIAL: **I**

MATERIA: **Calidad en los servicios**

NOMBRE DEL PROFESOR: **Ing. Joel Herrera Ordoñez**

LICENCIATURA: **Trabajo social y Gestión Comunitaria**

CUATRIMESTRE: **8vo.**

LUGAR Y FECHA: **Frontera Comalapa, Chiapas a 13 de febrero de 2024**

Cuestionario

1. ¿Qué es la gestión de los procesos?

puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

2. Menciona y explica los 5 factores clave de la calidad en los servicios.

1- elementos tangibles: la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal, equipos y otros elementos con los que el cliente está en contacto 2-fiabilidad: significa entregar correcta oportunamente el servicio acordado. 3-capacidad de respuesta: la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. 4- seguridad(garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto del servicio brindado. 5-empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

3. ¿Qué es un indicador de calidad? son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

4. ¿Cuál es la diferencia entre certificación y acreditación?

Es el proceso mediante un organismo debidamente autorizado lleva acabo una verificación de un proceso o servicio y la acreditación es el proceso mediante el cual una organización independiente y con la autoridad para ello, evalúa una entidad que presta un servicio.

5. ¿Qué aspectos son evaluados para obtener una acreditación?

La inscripción, Auto-evaluación, evaluación in situ

, comisión de evaluación y decisión y mantenimiento de cumplimiento y renovación de acreditación.

6. ¿Qué es la EMA? Es la entidad mexicana de acreditación

7. ¿Qué es la norma ISO?

Es la organización que se ocupa de establecer las normas de fabricación, de comunidad y de comercialización.

8. ¿En que consiste la ISO 9001?

Es una norma internacional que determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad

9. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Es una disposición de normas bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales de una organización, para poder brindar servicios

10. Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA

ANCE, APPLUS, IMNC

Nota: Para dar respuesta a las preguntas planteadas, descarga del área de recursos el archivo adjunto denominado “MATERIAL DE ESTUDIO I”. Así mismo, puedes buscar en fuentes diversas en internet.