



# Mi Universidad

**Nombre de la alumna: Yaritza Velazquez Roblero**

**Nombre del tema: Cuestionario**

**Parcial: I**

**Nombre de la materia: Calidad en los servicios**

**Nombre del profesor: Magner Joel**

**Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria**

**Cuatrimestre: 8**

# CUESTIONARIO

1. **¿Qué es la gestión de procesos?** Es una disciplina que tiene como objetivo optimizar para hacer mas productiva la forma en que una empresa realiza sus flujos de negocio.
2. **Menciona y explica los 5 factores clave de la calidad en los servicios:**
  - **Confiabilidad:** es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente.
  - **Respuesta:** es la capacidad para brindar un servicio puntual.
  - **Seguridad:** conocimiento y cortesía de los empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.
  - **Empatía:** atención personalizada y cuidados a clientes.
  - **Tangibles:** aspectos físicos del servicio.
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 a cabo una verificación de un proceso o servicio.  
es el proceso mediante el cual una organización independiente y con la autoridad para ello.
5. **¿Qué aspectos son evaluados para obtener una Acreditación?**
  - Instalaciones adecuadas para realizar las actividades diarias.
  - Personal calificado.
  - Métodos de trabajo confiable.
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 comunicación y de comercialización.
8. **¿En que consiste la ISO 9001?** Se basa en todos los principios de administración de calidad con los que debe de contar una empresa para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios.
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 y/o ofrecer productos con altos costos innecesarios y logrando la satisfacción de los clientes o usuarios.
10. **Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA:**  
APPLUS, ANCE Y OCCE