



CUESTIONARIO

ASIGNATURA: Calidad en los servicios.

PROFESOR: Magner Joel Herrera Ordoñez .

ALUMNA: Wendy Patricia Vela Calderón.

LICENCIATURA: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria.

PARCIAL: 8 Cuatrimestre.

Fra.comalapa chis. 17/02/2

1. ¿Qué es la gestión de los procesos?

Es la 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 presentación del personal, equipos y otros elementos con los que el cliente está en contacto.
2. **FIABILIDAD:** Significa entregar correcta y 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. **EMPATIA:** Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

3. ¿Qué es un indicador de calidad?

Son instrumentos de medición que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios.

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

CERTIFICACION: Es el proceso mediante el cual un organismo debidamente autorizado lleva a cabo una verificación de un proceso o servicio.

ACREDITACION: Es el proceso en 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?

- ❖ Tener instalaciones adecuadas.
- ❖ Personal calificado.
- ❖ Confidencialidad y seguridad.
- ❖ Equipos calibrados.

6. ¿Qué es la EMA?

Es la identidad mexicana de acreditación, a.c.

7. ¿Qué es la norma ISO?

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

8. ¿En qué consiste la ISO 9001?

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.

10. Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la

EMA:

ANCE, Applus, OCI