



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**Instituto de Ciencias Económico  
Administrativas**





- Área Académica: Mercadotecnia
- Tema: Sistema de Gestión de Calidad:  
Estructura, finalidad, beneficios
- Profesor(es):
  - M.A. Silvia Estela Acevedo Ramírez
- Periodo: Julio-Diciembre 2018



## Tema: Estructura, finalidad, beneficios

### Resumen

- El Sistema de Gestión de Calidad es un proceso que permite organizar y mejorar procesos a través de una normatividad que permita satisfacer los requerimientos de sus clientes internos y externos.
- **Palabras Clave:** normatividad, satisfacción, clientes.



# Tema: Structure, purpose, benefits

## Abstract

- Quality management system is a process to organize and improve by a normativity that allow to get satisfaction of their customers, extern and intern.
- Keywords: normativity, clients, satisfaction.



# Objetivo General

- Identificar la estructura, finalidad y beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad para lograr los requerimientos de los clientes internos y externos.



# Objetivos Específicos

- Identificar términos claves de cada concepto
- Relacionar los términos claves con la mercadotecnia
- Redactar por parte del alumno su propia definición.



# Contenido

- Sistema de Gestión de Calidad
- Estructura
- Finalidad
- Beneficios
- Actividad
- Conclusiones
- Referencias



## Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

- Es la normatividad para medir el cumplimiento de las expectativas de los cliente internos y externos
- Conjunto de normas y estándares internacionales para cumplir con los criterios ofrecidos al cliente.





# Estructura

## Gestión de Calidad

- Planeación del sistema
- Información sobre la satisfacción de los clientes

## Sistema de la Calidad

- Establece acciones de mejora
- Información sobre el funcionamiento del sistema

## Opinión de los clientes

- Informes de los clientes
- Venas



# Finalidad

Mejora  
continua

Satisfacción  
de los clientes

Motivar a los  
empleados

Dar confianza  
a los clientes

Cumplir con  
los requisitos  
de calidad





# Beneficios



Mayor satisfacción de los clientes

Disminución de costos

Rentabilidad

Mejora la imagen de la empresa

Optimización de recursos

Mayor competitividad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

# Actividad 1

- Redacta un párrafo entre 200 y 250 palabras en donde identifiques la importancia que tiene el estudio de un Sistema de Gestión de Calidad en la Mercadotecnia.



# Conclusiones

- Son lineamientos, normas, directrices
- Dan orden y organización a los procesos de las organizaciones
- Ayuda a cumplir con los requerimientos de los clientes internos y externos



# Referencias

López, S. (2006) *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Madrid, España: Ideas propias Editorial



**Gracias por su atención.**

