

# Glosario ilustrado de los procesos y calidad

## GLOSARIO

1. **Proceso:** es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo.



2. **Calidad:** es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes.



3. **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.



4. **Cliente:** es aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.



5. **Control:** es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas



6. **Producto:** resultado parcial o total, de bienes y servicios, tangibles o intangibles, a que conduce una actividad realizada.



7. **Satisfacción:** es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.



8. **Sistema:** es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.



9. **Cultura:** es el conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico.



10. **Exacto:** es un adjetivo calificativo que se utiliza para designar a todas aquellas acciones, elementos, objetos o fenómenos que se manejen con la exactitud o con la verdad en algunos casos.

11. **Actitud:** es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.



12. **Calidad Total:** es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente.

