

### Datos Informativos:

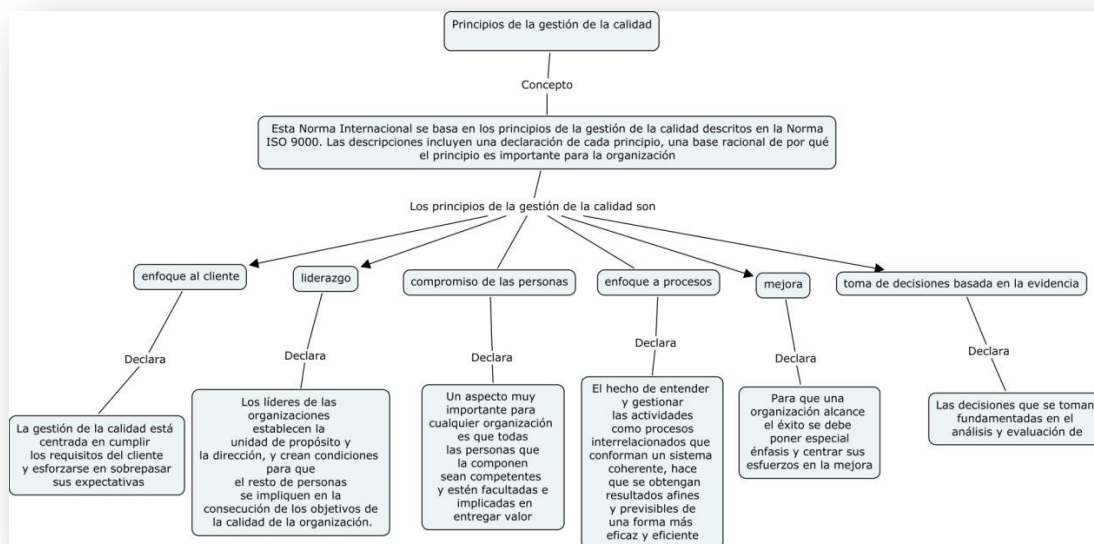
<b>Autor/a:</b>	Guaman Anilema Leonor Bertha	<b>Cédula:</b>	0604417261
<b>Programa o Curso:</b>	Atención al Usuario en la Administración Pública/ AU81018	<b>E-mail:</b>	Guamanlb1@hotmail.com
<b>Nombre del Módulo:</b>	Unidad Formativa Dos Mejoramiento de la calidad y satisfacción en la atención al usuario.	<b>Tutor:</b>	Lesly Carolina Vásquez Rojas
<b>Unidad Formativa:</b>	Unidad Formativa Dos	<b>Ciudad:</b>	Quito
<b>Facebook:</b>	Su cuenta	<b>Twitter:</b>	Su hashtag

### Título de la Tarea:

Mejoramiento de la calidad y satisfacción en la atención al usuario

### Desarrollo:

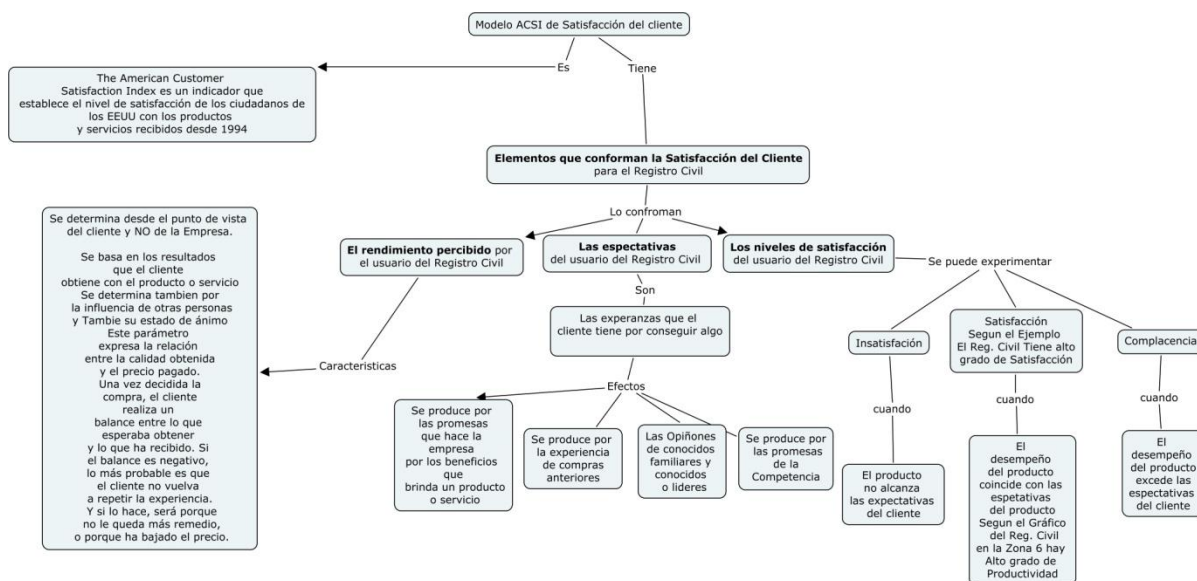
#### Mapa Conceptual Principios de la Gestión de Calidad



### Mapa Conceptual



### Modelo ASCI Satisfacción del Cliente.



### Conclusiones de la Tarea:

- ✓ Mediante estas herramientas: Principios de la Gestión de Calidad y el Modelo ASCI para la satisfacción del Cliente se puede concluir que estas nos lleva a un mejoramiento continuo en atención al cliente, de la misma forma hacer a la empresa o cual entidad sea pública o privada a ser competitiva en cualquier ámbito pero cabe recalcar que lo fundamental es la calidad del servicio o producto para nuestros clientes.

### Bibliografía:

NORMA INTERNACIONAL2 ISO 90012 Quinta edición 2015-09-152

La satisfacción del cliente en ISO 9001 Jorge Pereiro 18/03/08

Manual Atención al usuario en la Administración Pública General UF2 Secap 2019 Ing. Jennifer Flores Ing. Christian Coronel Lic. Ileana Espinosa