UDS UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

- Materia: Calidad en los servicios
- Carrera: Nutrición.
- Semestre / cuatrimestre: 8vo. Cuatrimestre.
- Alumno: Alicia Marqueni Morales Santizo.

COMITAN DE DOMINGUEZ A 22/01/2021

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- Calidad de Servicio
  - satisfacción de las necesidades
    - y expectativas del cliente
      - cambio de paradigmas en la manera de concebir
        - gestionar una organización
          - Factores positivos de calidad
            - Buen diseño
              - Dónde aplicar la Calidad
            - Dónde aplicar la Calidad
              - resultado final o en su proceso
              - Importancia estratégica de la calidad total
                - busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia
                - y la rentabilidad de una organización
                - optimizando su competitividad, mediante:
                - aseguramiento de la satisfacción de los clientes
                - La gestión orientada a la calidad
                - busca disminuir los costos de la «No Calidad»
                - causas de no situarse en el cuadrante superior derecho, son
                - Falta de orientación al cliente
                - Procedimientos mal elaborados
  - de acuerdo con su contenido, de dos clases
    - bienes tangibles: productos
    - bienes intangibles: servicio
  - calidad de producto
    - producto/servicio nuclear
  - calidad de servicio
    - modo en que se recibe la prestación principal
  - prestaciones añadidas al producto
    - enriquecimiento cuantitativo
    - modo entrega: prestación
      - facilita prestación principal
- Las características de calidad
  - propiedades y funciones que el cliente busca en el artículo
    - Precio razonable
  - el comprador, procura satisfacer una necesidad
    - Economía
    - Duración
    - Fácil de usar
- Calidad de Servicio y Prestaciones Principales
- elementos adicionales:
- Fundamentos de calidad total
  - nuevo sistema de gestión empresarial
    - mejoría permanente del aspecto organizacional
- La calidad total
  - Calidad: cuestión de supervivencia
- Edward Deming
  - Calidad: atender o exceder expectativas del cliente
- Concepto de calidad
  - asegura la implantación de estrategia de Calidad Total
- Richard J. Schonberger
  - la calidad es como el arte
- elementos que conforman las necesidades
  - seguridad, disponibilidad, mantenibilidad, confiabilidad, facilidad de uso, economía y ambiente.
- Beneficios de la Calidad
  - mayor productividad
  - conquista y asegura la fidelidad de
- objetivo principal
  - satisfacer necesidad de las personas
- interactúa con cinco grupos
  - cliente
    - sociedad
  - colaboradores
  - proveedores
  - accionistas

FUENTE:

UDS. (2021). UNIDAD 1. En CALIDAD DE LOS SERVICIOS(5-20). COMITAN DE DOMINGUEZ CHIAPAS: UDS.