



**Nombre del alumno: Eduardo de
Jesús López López**

Nombre del profesor:

**Nombre del trabajo: Calidad de
servicios**

Materia: calidad de servicios

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: "A"

Calidad de servicios

Es

Satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes

Considerando los bienes capaces de satisfacer al cliente son:

Tangibles

Suelen conocerse con el nombre de producto. Tienen consistencia material.

Intangibles

Generalmente son servicios, su estructura es inmaterial, se trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.



Supone

Ajuste de prestaciones accesorias a las necesidades expectativas y deseos del cliente

Donde se distingue

Calidad del producto

Referida al producto/ servicio nuclear, central o principal.

Calidad del servicio

Referida tanto a las prestaciones accesorias como al modo en que se recibe la prestación principal

Elementos adicionales

Prestaciones añadidas a la

El modo de entrega de la

Combinación de ambas

De esta manera se obtiene un enriquecimiento cuantitativo del mismo.



Calidad total

Se proyecta como

Sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de empresas

Su filosofía fomenta

Mejora continua en la organización y la involucración de todos sus miembros

Su filosofía definida

Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) total (todo miembro de la organización).

La calidad total es unas mejoras que se comprende en todos los aspectos de una organización

El organismo internacional positivos e normalización, ISO, en su norma 8401 define calidad como

Beneficios

Trae mayor productividad, conquista y asegura la fidelidad de los clientes.

Características

Propiedades y funciones que el cliente busca en el artículo que compra.

