

- **Calidad en los servicios.**

Nombre del alumno: Andrea Candelaria  
Guillen Rodriguez

Catedrático: Jorge Enrique Albores  
8 "A"

Licenciatura en nutrición  
Comitán de Domínguez, Chiapas  
22 de enero del 2021

# Calidad en los servicios.

Es la

Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo que la

Calidad es total por que comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización.

Ya que

Involucra y comprende a todas y cada una de las personas de la organización.

Teniendo en cuenta que el cliente es quien califica la calidad del producto o servicio que se ofrece.

Por lo que de allí

Calidad no debe ser tomada en su valor absoluto o científico, si no que es un valor relativo en función del cliente.

Y así sus

Beneficios de la calidad.

Son

Que trae mayor productividad.

Conquista y asegura la fidelidad de clientes.

Garantiza un espacio de mercado para la empresa o institución.

Permite que la calidad permanezca fiel a sus objetivos.

Objetivo principal será: satisfacer la necesidad de las personas.

Los

Bienes capaces para satisfacer las necesidades del cliente.

Son los

**Bienes tangibles.**

Que son

Objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

Y que se

Caracteriza por tener una consistencia material.

**Bienes intangibles.**

Se

Trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

Y su

Estructura es inmaterial.

Tipos de calidad.

**Calidad total.**

Comprende todos y cada uno de los aspectos de organización.

También la podemos conocer como estrategia de gestión de la organización.

Por lo que se

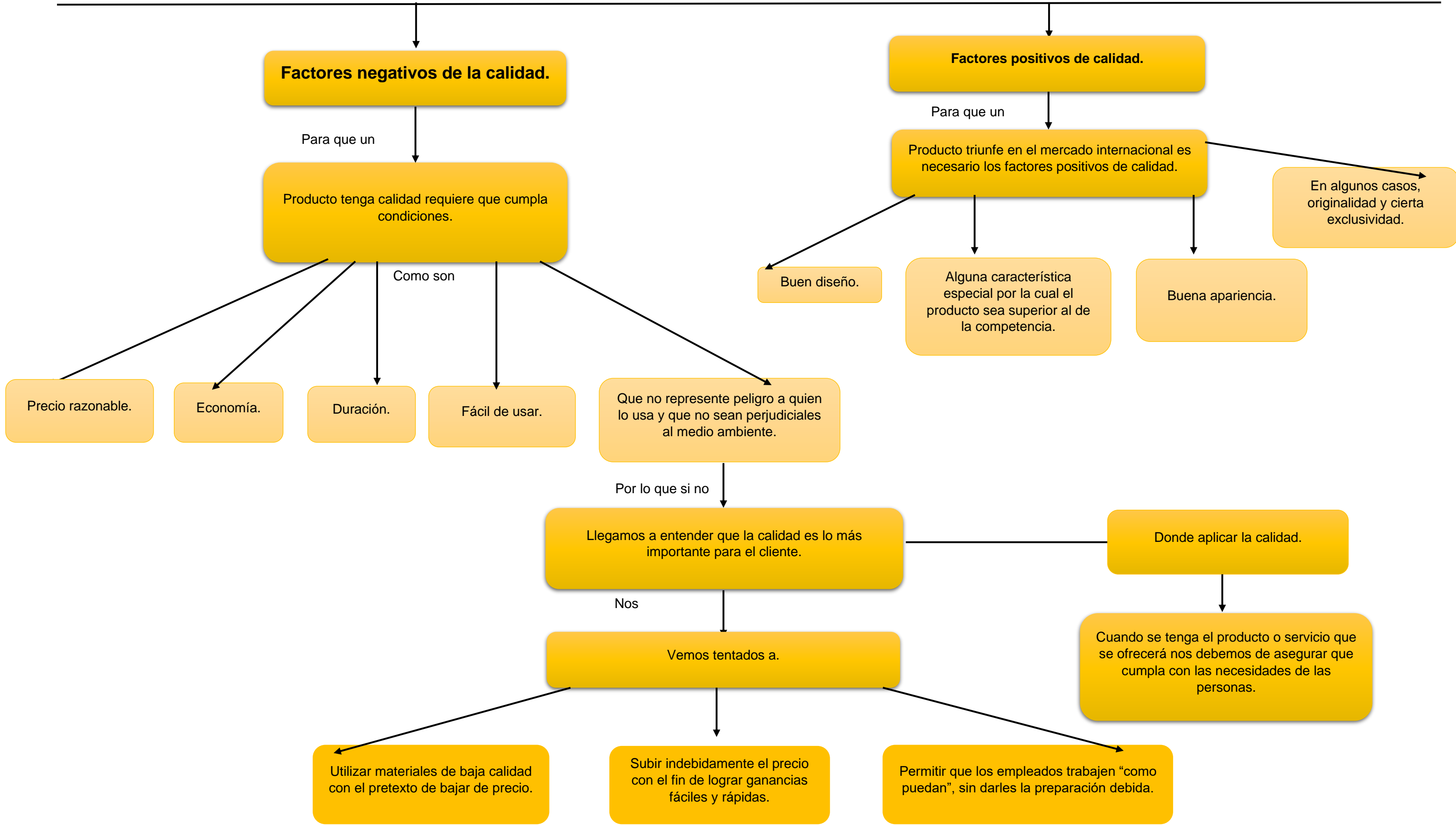
Centra en conseguir que las cosas salgan bien a la primera.

Y

Busca garantizar a largo plazo, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad.

**Calidad tradicional.**

Trataba de arreglar la calidad después de cometer errores.



(Albores, 2021 )

## Bibliografía

Albores, J. E. (2021 ). *Calidad de servicios, Material de apoyo*. Comitán des Dominguez : Universidad del Sureste .