



# CONTROL DE CALIDAD

UNIDAD I.



ALUMNO: DARWIN KEVIN MORENO AGUILAR.

MAESTRO: M.V.Z. LUIS ALBERTO GORDILLO

TAREA: COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE  
SERVICIO

FECHA DE ENTREGA: 23/09/2021

7TO CUATRIMESTRE (1ER PARCIAL)

VILLAFLORES, CHIAPAS



## **Componentes de la calidad en el sistema de servicio**

En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. Los más importantes son los siguientes:

### **La fiabilidad del servicio**

Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

### **El estado de los elementos tangibles**

Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

### **La capacidad de respuesta**

Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

### **La profesionalidad**

Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.

### **La cortesía**

Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

### **La credibilidad**

Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

### **Seguridad**

Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

### **Comunicación**

Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.

### **Comprensión del cliente**

Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.