



# Mi Universidad

## Cuadro Sinóptico

*Nombre del Alumno: María Claribel Hernández Sánchez.*

*Nombre del tema: Normas de Calidad; Nacionales-Internacionales.*

*Parcial: Primero.*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios.*

*Nombre del profesor: Lic. Beatriz Adriana Méndez González.*

*Nombre de la Licenciatura: Lic. Trabajo Social y Gestión Comunitaria.*

*Cuatrimestre: 8tavo.*

*Ixtacomitán, Chiapas a 13 de febrero de 2024.*

**NORMAS DE CALIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL**

Normalización

Estandarización: proceso de formular y aplicar reglas

Nacionales  
Regional e internacionales

Aseguramiento de calidad

Auditoría que verifica los estándares de calidad

\*Busca la mejora continua  
\*Informes de rendimiento, responsabilidad

ISO  
INTERNATIONAL  
STANDARDIZATION  
ORGANIZATION

Facilita el comercio entre empresas certificadas

# CALIDAD EN LOS SERVICIOS

## CALIDAD

La definición de la calidad se relaciona directamente con la satisfacción de las necesidades establecidas e implícitas de los clientes.

**NECESIDADES + RESPUESTAS = BENEFICIOS**

## REQUISITOS EN LOS SERVICIOS DE CALIDAD

- \*Desempeño
- \*Características
- \*Conformidad
- \*Durabilidad
- \* Flexibilidad del servicio
- \*Estética

## SATISFACCION DE LOS CLIENTES

Es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades.

Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como "calidad esperada" y es la que el cliente asume que debería recibir del producto.

**Calidad Percibida = Calidad Actual - Calidad Esperada**