

# **cuadro sinóptico**



**nombre del alumno: Mariam de los  
ángeles Martinez Villagrán**

**asignatura: calidad y servicios**

**tema: unidad 1**

**docente: Patricia del rosario luna  
Gutiérrez**

**cuatrimestre: 8°**

**fecha: 21/01/24**

# CALIDAD DE LOS SERVICIOS

## GESTION DE LA CALIDAD

El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez servicios frente a los productos, la calidad en el servicio no puede ser gestionada de igual manera que en los productos tangibles

EN EL SERVICIO LO IMPORTANTE ES LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL CLIENTE 1

LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO SE DIFERENCIA SUSTANCIALMENTE DE LA MEDICION DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO

## FILOSOFÍA POR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. Los orígenes del movimiento internacional por la calidad pueden abordarse desde cuatro perspectivas:

LA ORGANIZACIÓN DEL ESFUERZO INDIVIDUAL Y SOCIAL LA DIFUSIÓN INTERNACIONAL DE LA CALIDAD,

LA PROGRESIVA CONSOLIDACIÓN DE UNA COMUNIDAD CIENTÍFIC UNA VISIÓN HISTÓRICA DEL MOMENTO

## MODELO DE LA CALIDAD

Este proceso es necesario no sólo para los bienes y servicios para los clientes externos sino también para los clientes internos, entendiendo a estos como los miembros de la empresa quienes forman parte del producto o proceso Este proceso es capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación y consta de los siguientes pasos:

FIJAR OBJETIVOS DE CALIDAD. IDENTIFICAR A LOS CLIENTES

DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

## **Bibliografía:**

Consejo de Salubridad General.  
(2018). Actualización-El proceso de  
certificación.