

WDS

Montero Gómez María Fernanda

García Hernández Lucero del Carmen

Calidad en los servicios

“Conceptos básicos de calidad”

8° cuatrimestre

1° unidad

Nutrición

Conceptos básicos de calidad

Concepto de calidad

Según

Ishikawa

Es

El hecho

De

Desarrollar

Diseñar

Manufacturar

Mantener

Un

Producto de calidad

E.W Deming

Es ese

Grado predecible

De

Uniformidad y fiabilidad

A un

Bajo coste

M. Juran

Conjunto

De características

Que

Satisfacen

Las

Necesidades

De los

Clientes

Crosby

Es el

Cumplimiento de normas

Y

Requerimientos precisos

Evaluación de satisfacción al cliente

Se puede realizar

Mediante diferentes métodos

Como

Encuestas

Entrevistas

Observación

La

Información recolectada será de gran ayuda

Permitiendo

Identificar áreas de mejora

Beneficios

Fidelización de los clientes

Mejorar nuestra imagen

Componentes de la calidad del sistema del servicio

Son

Fiabilidad del servicio

Estado de los elementos tangibles

Capacidad de respuesta

La profesionalidad

La cortesía

La credibilidad

Seguridad

Comunicación

Comprensión al cliente

BIBLIOGRAFÍA

Apuntes en clase