



Institución: Universidad Del Sureste.

Materia: Calidad En Los Servicios

Licenciatura: Nutrición.

Tema: Conceptos Básicos De Calidad.

Docente: Lucero Del Carmen García Hernández.

Alumno(a): Sandra Ramos Solis.

Cuatrimestre: "8"

Fecha: 21-01- 2024. Comitán De Domínguez.

# Gestión De Calidad

## ¿ Que Es Calidad?

E.W.Doming (1988).

Determino al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste.

M.Juran (1993)

Supuso que la cantidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes.

V.Feigenbaum (1991)

Entendió la calidad como un proceso que debe de comenzar con el diseño del producto y finalizar solo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

Crosby (1996)

Determino que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos.

## Evaluación De Satisfacción Al Cliente.

¿Qué Es?

Es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico.

¿Qué Métodos Se Utilizan?

Esta evaluación se puede realizar mediante encuestas, entrevistas y observaciones.

Beneficios

- Identificar áreas de mejora.
- Fidelización de los clientes, se fomenta la lealtad.

Y

Halla una mejor retención de los clientes.

## Componentes De La Calidad En El Sistema De Servicio.

Fiabilidad Del Servicio.

Es la presentación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

- Comprensión Del Cliente: Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes.

Estado De Los Elementos Tangibles.

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

Capacidad De Respuesta.

Es la disposición para ayudar a los clientes.

- Seguridad: Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

Profesionalismo

Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posición de las habilidades.

- Comunicación: Capacidad de escuchar a los clientes.

Cortesía.

Es la atención y amabilidad.

- Credibilidad: Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

# Bibliografía

- Apuntes De Clases.
- <https://blog.hubspot.es>
- <https://www.zendesk.com.mx>