

Mapa conceptual

Nombre de alumno: Carla Karina Calvo Ortega

Nombre del profesor: Ing. Lucero del Carmen
García Hernández

Nombre del trabajo: Conceptos básicos de
calidad

Materia: Calidad en los servicios

Grado: Octavo cuatrimestre

Grupo: Nutrición

Conceptos básicos de calidad

abarca

Conceptos de calidad

según

E.W. Deming

V. Feigenbaum

M. Juran

Crosby

1988

1991

1993

1996

lo determino como

lo entiendo como

supuso que es

determino que es

"Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste"

"Proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar solo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho"

"Conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes"

"Cumplimiento de normas y requerimientos precisos"

Evaluación de satisfacción al cliente

se realiza mediante

*Encuestas
*Entrevistas
*Observación

la

Información recopilada

permite identificar

Áreas de mejora

y tomar

Medidas para satisfacer

el

Cliente

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

son

Fiabilidad del servicio

es

Prestación de servicio prometido

de forma

Correcta permanentemente

Estado de los elementos tangibles

es

Apariencia de instalaciones y de equipo

que dan soporte

Prestaciones del servicio

Capacidad de respuesta

es

Disposición

que ayuda

Clientes

proporciona

Servicio rápido

Profesionalidad

es el conocimiento

Prestación de servicios

y de la

Posesión de habilidades requeridas

por

Personas que prestan servicios

Cortesía

es

Atención y amabilidad del personal

Credibilidad

es

Creencia y veracidad

de lo

Prometido

Seguridad

inexistencia

*Dudas
*Peligros
*Riesgos

Comunicación

capacidad

Escuchar a los clientes

informar

Lenguaje sencillo

Comprensión del cliente

esfuerzo de conocer

Clientes y necesidades

Bibliografía:

Universidad del sureste. *Antología de calidad en los servicios*. (p 12 – 38)