

## *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

en

1988

lo determino como

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

V. Feigenbaum

en

1991

lo entiendo como

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

M. Juran

en

1993

supuso que es

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

Crosby

en

1996

determino que es

"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)