



Nombre del Alumno: Sandra Amairani López Espinosa

Nombre del tema: Conceptos básicos de calidad

Parcial: 1

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lucero del Carmen García Hernández

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8

CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

Se define como y según:

Grado de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. G.W. Daming (1988).

Conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. M.Juran (1993).

Proceso que comienza con el producto y finaliza cuando se encuentre en manos del consumidor satisfecho. V. Feigenbaum (1991).

Es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Crosby (1996).

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Se realiza mediante

- Encuestas
- Entrevistas
- Observación, etc.

Identifica

Áreas de mejora y tomar medidas para satisfacer mejor las necesidades.

Beneficios

- Identifica áreas de mejora
- Fidelización de los clientes
- Mejora la imagen del consultorio

COMPONENTES DE LA CALIDAD

Fiabilidad de un servicio

Prestación del servicio de forma correcta permanente.

Estado de elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación.

Capacidad de respuesta

Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Otros

- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Comunicación

Fuente de consulta.

Universidad del Sureste. (2024). Libro de Calidad en los servicios.
Recuperado el 20/01/2024, de plataformaeducativauds.com.mx Sitio
web:<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>