



**Nombre: Andrea Altuzar Villatoro**

**Grado y grupo: 8 A**

**Número de lista: 1**

**Actividad: Mapa conceptual**

**Fecha: 20 de enero del 2024**

# CONCEPTOS BÁSICOS DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD

## CONCEPTOS DE CALIDAD

### Joseph M. Juran:

Un producto o servicio es apto para el uso previsto y cumple con las expectativas del cliente.

### W. Edwards Deming:

La calidad está directamente vinculada a la satisfacción del cliente, centrando la atención en entender y cumplir las necesidades del cliente.

### Philip B. Crosby:

Ausencia de defectos como el criterio de calidad, abogando por la prevención de problemas desde el inicio.

### Kaoru Ishikawa:

Totalidad de características que afectan la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente

## EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Implica medir y analizar el grado de contento que los clientes experimentan con productos o servicios.

### Métodos de Recolección de Datos

- Encuesta
- Cuestionario
- Entrevista
- Analisis de comentarios

### Factores de Evaluación

- Calidad
- Atención al cliente
- Tiempo de respuesta
- Cumplimiento de expectativas

### Beneficios de la Evaluación

- Lealtad del cliente
- Retención de clientes
- Mejora continua
- Referencias y recomendaciones

## CALIDAD EN EL SISTEMA DE SERVICIO

### Fiabilidad del Servicio

- Consistencia en la entrega del servicio.
- Cumplimiento confiable de las expectativas del cliente.

### Rapidez y Eficiencia

- Entrega rápida y eficiente del servicio.
- Uso eficaz de los recursos disponibles.

### Capacidad de respuesta

- Adaptación rápida a las necesidades y cambios del cliente.
- Respuesta efectiva a solicitudes y preguntas.

### Satisfacción del Cliente

- Resultado final que refleja la evaluación positiva del cliente.
- Producto de la interacción exitosa de los componentes de calidad.

## **Bibliografía**

**Universidad del Sureste, Uds. Antología de calidad en los servicios, unidad 1.  
Recuperado el 20 de enero 2024.**