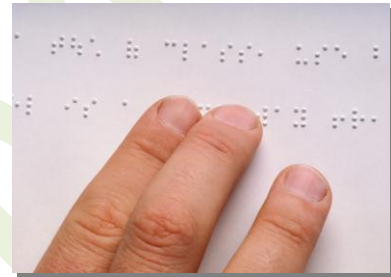


## b) Dimensiones de la calidad

La calidad y/o satisfacción en el servicio se basa en la demanda de los servicios y el resultado de la medición de satisfacción, es decir, la percepción que se tiene sobre los atributos que medimos. Cabe enfatizar que el concepto de buena calidad o satisfacción plena no es igual para todos (todos somos distintos y por tanto, percibimos diferente).

Las dimensiones de calidad pueden estar correlacionadas y resumirse en cinco:

- ✓ Elementos tangibles.



- ✓ Fiabilidad.



- ✓ Capacidad de respuesta.



Seguridad.



Empatía.



Habrà calidad cuando las percepciones superen las expectativas. Habrà tanta más calidad como mayor sea la diferencia entre lo percibido y lo esperado.