

# UISEK - CAPTUR

---

2018

# CALIDAD

“CAPACIDAD DE UN BIEN O SERVICIO PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE” (Heizer&Render, 2009, PÁG 194)

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Norma ISO, pág 8)

---

“Es la creación continua de valor para el cliente” (Gutiérrez, 2005, pág 24)

# CONTROL DE LA CALIDAD

parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

---

## Gestión de la calidad

actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

Fuente: Normas ISO



# SERVICIOS

---

- Actividades económicas que comúnmente crean un producto intangible (como educación, entretenimiento, hospedaje, gobierno, finanzas y salud). (Heizer & Render, 2009)

# BIEN O SERVICIO

---

- Bien: Pupitres, mesas, automóviles, etc...
- Servicio: Asesoría, capacitación, etc...
- Necesidades de cliente – mercado
- Diseño completo del bien o servicio

# DIFERENCIA ENTRE BIEN Y SERVICIO

<b>Atributos de los bienes (producto tangible)</b>	<b>Atributos de los servicios (producto intangible)</b>
<p>El producto puede revenderse. El producto puede inventariarse. Algunos aspectos de la calidad se pueden medir. La venta es distinta de la producción. El producto es transportable.</p> <p>La ubicación de las instalaciones es importante para el costo. A menudo es fácil automatizar. El ingreso se genera primordialmente a partir del producto tangible.</p>	<p>La reventa del servicio es inusual. Muchos servicios no pueden inventariarse. Muchos aspectos de la calidad son difíciles de medir. A menudo la venta es parte del servicio. El proveedor, y no el producto, suele ser transportable. El sitio de instalación es importante para establecer contacto con el cliente. El servicio es a menudo difícil de automatizar. El ingreso se genera primordialmente a partir de los servicios intangibles.</p>

### 2.2.1 PROPIEDADES DE LOS SERVICIOS

Cuando se analizan procesos de servicios encontramos que éstos presentan una serie de características y propiedades entre las cuales podríamos mencionar:

- Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.

Fuente: (Fontalvo, H.T.J., 2005).

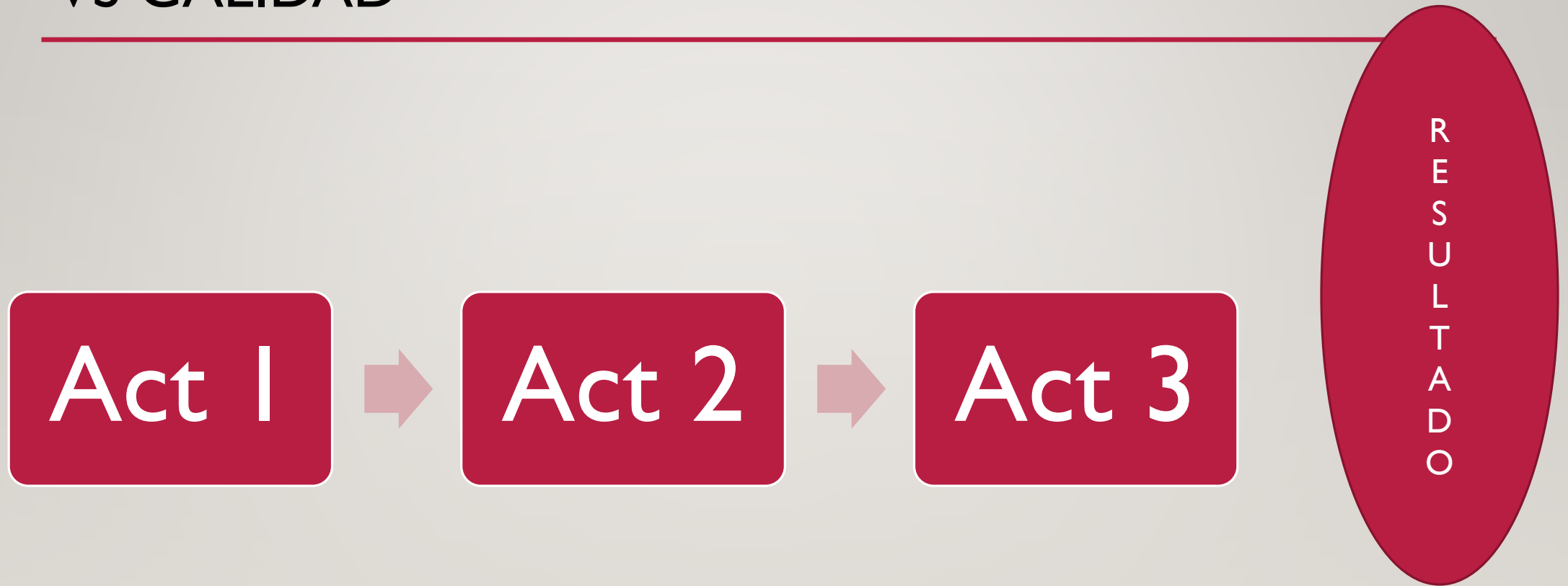
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- La prestación del servicio se caracteriza por transacciones directas.
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- La prestación del servicio se caracteriza porque en ella se realizan muchas transacciones.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente.

Fuente: (Fontalvo, H.T.J., 2005).



# PROCESO PARA BRINDAR UN SERVICIO VS CALIDAD

---



# MEDICIÓN DE SERVICIOS

---



# SELECCIÓN DEL MÉTODO

---

- NÓRDICA
- AMERICANA
- MODELO DE LOS TRES COMPONENTES
- VARIOS

CRITERIOS	FORMAS DE MEDIDA
Prontitud en el servicio	Porcentaje de servicios con retrasos
Puntualidad en la entrega	Porcentaje de servicios impuntuales
Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio	Análisis comparativo del ciclo de tiempo del servicio con otras empresas.
Exactitud en el cumplimiento de los compromisos.	Número de clientes a los que se les genera incumplimiento. Porcentaje de clientes a los que se les genera incumplimiento
Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido.	Número de clientes a los que se les incumple en los requisitos. Número de quejas por incumplimiento en los requisitos Número de reclamos por incumplimiento en los requisitos
Relación Beneficio-costos	Análisis comparativo de los costos de distintas empresas que cumplen los mismos requisitos para un servicio específico.

Fuente: (Fontalvo, H.T.J., 2005).

<b>Personal calificado para el servicio adquirido</b>	<b>Número de quejas del personal encargado que presta el servicio. Número de reclamos al personal encargado que presta el servicio</b>
<b>Cumplimiento de los plazos acordados</b>	<b>Número de contratos que incumplen los plazos acordados. Porcentaje de contratos que se incumplen</b>
<b>Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio</b>	<b>Número de clientes insatisfechos con la atención prestada. Porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio prestado</b>
<b>Servicio asociado a lo pactado</b>	<b>Número de clientes insatisfechos con el servicio pactado. Porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio pactado</b>

Fuente: (Fontalvo, H.T.J., 2005).

# INDICADORES

---



# ELEMENTOS Y PARÁMETROS DE LOS INDICADORES

---

- Nombre
- Código
- Fórmula
- Meta
- Unidad de medida
- Frecuencia
- Herramientas de control
- Responsable
- Varios.....

# EJEMPLO DE INDICADOR

---





# LECTURAS SUGERIDAS

---

- <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-77422009000200009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422009000200009)

# HERRAMIENTAS PARA CONTROL DE CALIDAD

