



# **Webinar: Gestión de Calidad para emprendedores**

**Fecha: Martes 14 de Noviembre**

**Expositor: Hector Ceballos**





# Objetivos

## Calidad

- ❖ Su importancia en los resultados y beneficios de una empresa.
- ❖ Conocer los fundamentos teóricos del concepto de Calidad, y su aplicación práctica.





# Índice

**01**

## **El concepto de Calidad**

Significado, importancia, definición del concepto.

**02**

## **Dimensiones de la Calidad**

Comprender como la gestión de calidad se aplica en las empresas, como herramienta de competitividad.

**03**

## **Los Costos de Calidad**

Costos por falta de Calidad. Categorías de costos de calidad.

**04**

## **Calidad del Servicio**

Características del Servicio. Dimensiones de la Calidad del Servicio.



01

# El concepto de Calidad

¿Que es la Calidad?

Percepción → Características del producto o servicio

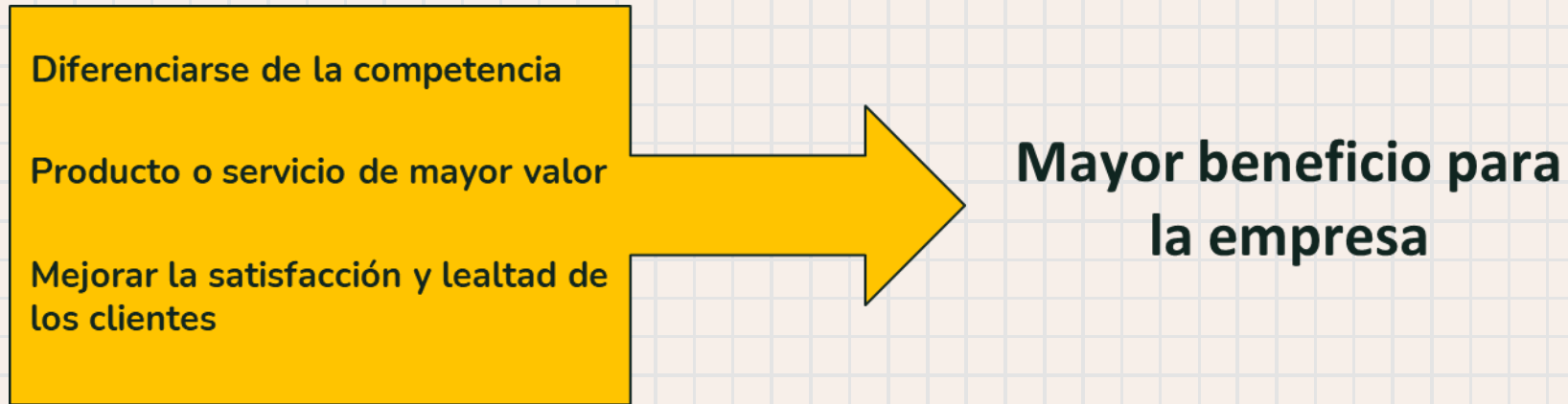
Mercado → Satisfacción de expectativas del cliente





# ¿Por qué es importante la Calidad?

**“Permite a una empresa ser realmente competitiva”**



**Competitividad**



determinada por la calidad de su producto y de su servicio.





# ¿Qué significa que una empresa sea competitiva?

- ❖ Una empresa es competitiva cuando es capaz de obtener una **rentabilidad o beneficio superior a la de sus competidores.**



Estrategia competitiva



Calidad



Satisfacer las exigencias de los consumidores

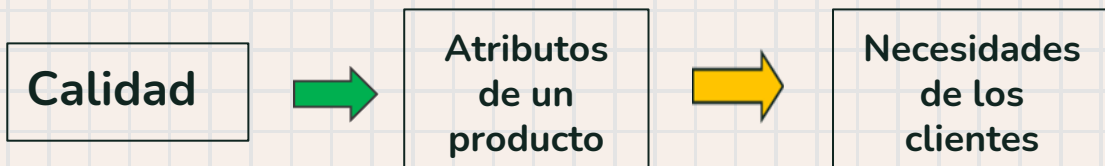




# Definición del concepto de Calidad



Ha sido objeto de estudio por distintos expertos e instituciones a través del tiempo.



## Norma ISO9000-2000



El grado en el que un conjunto de características inherentes que posee un producto o servicio, cumple con los requisitos explícitos e implícitos de los clientes y de otras partes interesadas.



Conjunto de propiedades inherentes a un producto o servicio que permite caracterizarlo y valorarlo con respecto a otros de su misma especie.



**01**

**El concepto de Calidad**

**02**

**Dimensiones de la Calidad**

Comprender como la gestión de calidad se aplica en las empresas, como herramienta de competitividad.

**03**

**Los Costos de Calidad**

**04**

**Calidad del Servicio**





# 02

## Dimensiones de la Calidad

Los clientes requieren

- ❖ Más calidad en los productos y servicios
- ❖ Oportunidad en las entregas
- ❖ Precios razonables
- ❖ Atención y servicio excelente





# Las 8 dimensiones de la Calidad

Para comprender mejor el modo en que la gestión de calidad se aplica en las empresas, es necesario desagregar este concepto en ocho dimensiones o factores

- ❖ **Desempeño o rendimiento**
- ❖ **Características o prestaciones**
- ❖ **Fiabilidad**
- ❖ **Conformidad al Diseño**
- ❖ **Durabilidad**
- ❖ **Calidad o capacidad de Servicio**
- ❖ **Estética**
- ❖ **Calidad percibida**





# Las 8 dimensiones de la Calidad



## 1. Desempeño o rendimiento

Características operacionales primarias del producto.

Son las especificaciones básicas exigidas por los usuarios del producto.

## 2. Características o prestaciones

**Aspectos adicionales del desempeño** => complementan el funcionamiento básico del producto o servicio.

**Características secundarias** que complementan a las anteriores.

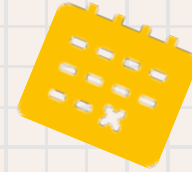




# Las 8 dimensiones de la Calidad

## 3. Fiabilidad

Probabilidad de funcionamiento sin fallas o daños por un período de tiempo.  
Desempeño y características esperadas de un producto o servicio durante un período específico de su vida útil. => productos duraderos.



Mientras mayor el costo de mantenimiento y reposición, más importante es esta dimensión.

## 4. Conformidad al Diseño

Nivel de cumplimiento con las especificaciones diseñadas y planificadas para el producto.

Las especificaciones se establecen en la etapa de diseño.





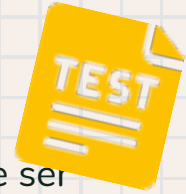
# Las 8 dimensiones de la Calidad

## 5. Durabilidad

Período de vida útil del producto => Tiempo durante el cual el producto puede ser utilizado con eficacia, antes de reemplazarlo.

\*\*Web Sernac / Garantía legal: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-8062.html>

Esta dimensión está relacionada con la fiabilidad, ya que a mayor fiabilidad, mayor durabilidad.



## 6. Calidad o capacidad de Servicio

Rapidez, el costo, la competencia, la facilidad de reparación cuando el producto se daña y la amabilidad del personal del servicio técnico.

La forma en que una empresa maneja las devoluciones y reclamos, influye en la percepción de calidad del cliente.





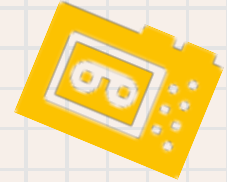
# Las 8 dimensiones de la Calidad

## 7. Estética

Dimensión subjetiva que alude a la forma en que el producto es percibido por los sentidos.


Es de naturaleza individual y depende, en alguna medida, del juicio personal.

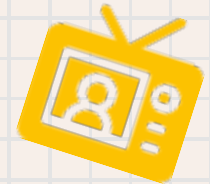
Refleja costumbres de grupos o culturas y tendencias, como por ejemplo: la moda.



## 8. Calidad percibida

Percepción de calidad asociada a determinados productos en función de la imagen y la reputación que se tiene de los mismos.

Impresión del cliente como resultado de  Publicidad  
Promoción  
Comentarios





**01**

**El concepto de Calidad**

**02**

**Dimensiones de la Calidad**

**03**

**Los Costos de Calidad**

Costos por falta de Calidad.  
Categorías de costos de  
calidad.

**04**

**Calidad del Servicio**



# 03

## Los Costos de la Calidad

- ❖ Reclamos
- ❖ Reparación de productos defectuosos
- ❖ Devoluciones
- ❖ Daño a la imagen de una empresa

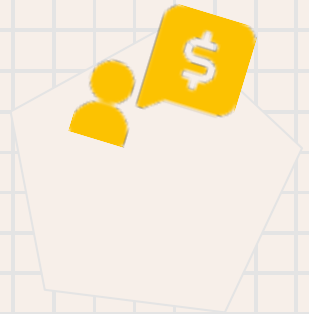


Costos  
por la falta  
de calidad  
\$



Hacer el trabajo bien la primera vez → Calidad es gratuita

Corregir los trabajos no realizados → Tiene costo → Debe evitarse





# Costos de la falta de calidad

La calidad también tiene un costo, pero la falta de ella cuesta más

- ❖ Los reclamos
- ❖ La reparación de productos defectuosos
- ❖ Las devoluciones y garantías
- ❖ Las máquinas o equipos detenidos
- ❖ El daño a la imagen de empresa
- ❖ El tiempo y recursos perdidos
- ❖ El exceso de inventario para evitar los efectos de estos problemas



Oportunidad de Mejora → Identificar los ítems de mayor costo



# Categorías de los costos de Calidad

Para poder cuantificar mejor los costos

## 2 Categorías

1. Costos asociados a lograr un nivel satisfactorio de calidad

2. Costos que se generan por tener una calidad deficiente

Costos de conformidad

Costos de No conformidad





# Categorías de los costos de Calidad

## 1. Costos de la calidad satisfactoria

**Prevenir, evitar o minimizar las fallas o defectos:**

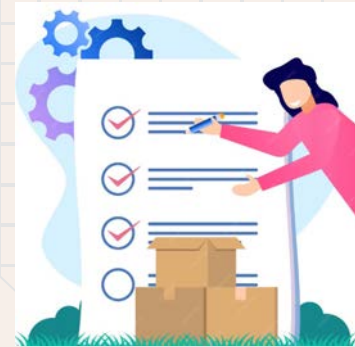
- ❖ La revisión del diseño de los productos
- ❖ El entrenamiento y capacitación del personal
- ❖ El mantenimiento preventivo de las máquinas



**Detectar productos o servicios que no cumplen especificaciones:**

Costos en que se incurre para medir, evaluar o revisar el nivel de calidad alcanzado.

- ❖ La inspección y pruebas del producto => Verificar conformidad
- ❖ La inspección y pruebas de los artículos provenientes de proveedores
- ❖ Los materiales y productos consumidos en pruebas destructivas





# Categorías de los costos de Calidad

## 2. Costos de calidad deficiente

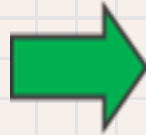
Costos de fallas internas



No cumplen los requisitos de calidad, se descubren antes de entregar el producto al consumidor



Entre ellos se puede mencionar:



- ❖ **Costo de desperdicios.** Productos de mala calidad deben ser desechados
- ❖ **Costo de reparación** generado al corregir, y volver a revisar
- ❖ **Disminución de precios**, cuando se vende productos defectuosos a menor precio (segunda selección)





# Categorías de los costos de Calidad

## 2. Costos de calidad deficiente

### Costos de fallas externas

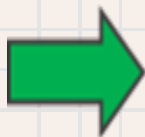


Quando el producto no funciona satisfactoriamente después de ser entregado al cliente.

- ❖ Estos costos son especialmente dañinos para la organización dado que no es fácil recuperar la confianza y lealtad de los clientes.



Incluye los costos relacionados con:



- ❖ **Reclamos:** recibir, atender y responder quejas por productos de calidad deficiente.
- ❖ **Devoluciones y garantías:** recibir y reemplazar o reparar productos defectuosos que son devueltos por el cliente
- ❖ **Responsabilidad legal:** costos por indemnización
- ❖ **Retiro de un producto del mercado**





# Categorías de los costos de Calidad

## 2. Costos de calidad deficiente

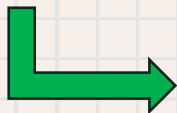
Costos de fallas externas



Costos indirectos



Consecuencia de la insatisfacción del cliente con el nivel de calidad de un producto.



- ❖ La pérdida de negocios futuros y de una parte del mercado.
- ❖ Clientes insatisfechos no vuelven a comprar, comentan en su entorno acerca de su experiencia.

Los costos de fallas → consecuencia de no hacer las cosas bien la primera vez.





**01**

**El concepto de Calidad**

**02**

**Dimensiones de la Calidad**

**03**

**Los Costos de Calidad**

**04**

**Calidad del Servicio**

Características del Servicio.  
Dimensiones de la Calidad del Servicio.



04

# Calidad del Servicio



## Características del Servicio

- ❖ Son actividades, en lugar de objetos
- ❖ Son esencialmente intangibles
- ❖ El cliente participa, al menos en parte, del proceso de producción.







# Se puede medir la Calidad del Servicio?

“Sólo se puede mejorar cuando se puede medir”

Servicios



Calidad en términos  
subjetivos



Se debe traducir a  
medidas objetivas



- ❖ Las empresas no requieren únicamente de datos, sino información útil.
- ❖ La medición implica recoger datos, por lo tanto, es importante escoger qué vamos a medir.
- ❖ Dirigirse hacia los problemas más urgentes.
- ❖ También se puede mejorar la calidad con información que es difícil cuantificar (Transporte, etc.)





# Factores que caracterizan la calidad del servicio

## Servicios



- ❖ **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal.
- ❖ **Fiabilidad:** habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma responsable y precisa. Significa que la organización efectúa el servicio correctamente la primera vez y que, además, honra sus compromisos
- ❖ **Capacidad de respuesta:** disposición de la empresa para responder a una solicitud de los clientes y de atenderlos rápidamente.
- ❖ **Seguridad:** conocimiento, competencia y cortesía del personal, así como su capacidad de inspirar confianza y credibilidad.
- ❖ **Empatía:** capacidad de escuchar al cliente y ofrecerle una atención personalizada. Esto implica comprender al cliente y sus necesidades.

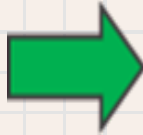




# La brecha entre expectativas y percepciones

La calidad de un servicio es un concepto más subjetivo y abstracto que la calidad de un objeto, y por lo tanto, evaluarla resulta más complejo.

Medir la calidad de un servicio



Comparar expectativas con el desempeño



En qué medida el servicio entregado satisface las expectativas del cliente.



Con esta medida podremos:



- ❖ Conocer la calidad del servicio que estamos entregando
- ❖ Ganar la lealtad de los clientes, satisfaciendo sus requerimientos.

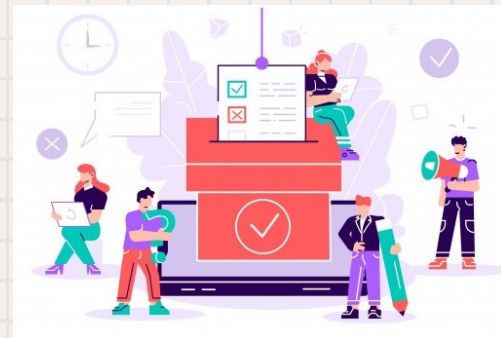




# La brecha entre expectativas y percepciones

Herramientas para obtener información acerca de los deseos y opiniones de los clientes:

- ❖ **Encuestas** (telefónica, correo electrónico, otros).
- ❖ **Análisis de quejas y reclamos.** Descubrir los problemas y fallas más frecuentes, o que incomodan más a los clientes.
- ❖ **Seguimiento de foros y comentarios por Internet.** Obtener información sobre las percepciones de los clientes y de las deficiencias de los productos y servicios.
- ❖ **Grupos de opinión o discusión** (focus group), que reúnen un grupo pequeño de personas. Esta modalidad permite indagar sobre las opiniones de los clientes acerca de los productos y servicios de la empresa y los de la competencia. Hoy es menos utilizada.





# La brecha entre expectativas y percepciones

Factores que influyen en el servicio esperado (expectativas):

- ❖ La comunicación boca a boca
- ❖ Las necesidades personales
- ❖ Las experiencias anteriores con el mismo servicio u otros similares





# Claves

- ❖ Satisfacer expectativas del cliente, evaluando mi desempeño
- ❖ Entregar una atención y servicio excelente
- ❖ Hacer el trabajo bien a la primera vez





# Reflexión final

Sinónimos de  
Calidad:

Visto como cualidad  
superior de algo o alguien



Superioridad, excelencia, perfección, preeminencia,  
primacía, virtud.

## Que dice la Biblia sobre la Calidad?

### 1Pedro: 1:7 (NVI) - Fe de un Cristiano

Porque la fe de ustedes es como el oro: su calidad debe ser probada por medio del fuego. La fe que resiste la prueba vale mucho más que el oro, el cual se puede destruir. De manera que la fe de ustedes, al ser así probada, merecerá aprobación, gloria y honor cuando Jesucristo aparezca.

### 1Corintios 3:13 (BLA) - Obras de un cristiano

La obra de cada uno se hará evidente; porque el día la dará a conocer, pues con fuego será revelada; el fuego mismo probará la calidad de la obra de cada uno.

### 2 Pedro 1:5-11. (BLA) - Virtudes de un cristiano

Por esta razón también, obrando con toda diligencia, añadan a su fe, virtud, y a la virtud, conocimiento; al conocimiento, dominio propio, al dominio propio, perseverancia, y a la perseverancia, piedad, a la piedad, fraternidad y a la fraternidad, amor. Pues estas virtudes, al estar en ustedes y al abundar, no los dejarán ociosos ni estériles en el verdadero conocimiento de nuestro Señor Jesucristo. Porque el que carece de estas virtudes es ciego o corto de vista, habiendo olvidado la purificación de sus pecados pasados. Así que, hermanos, sean cada vez más diligentes para hacer firme su llamado y elección de parte de Dios. Porque mientras hagan estas cosas nunca caerán. Pues de esta manera les será concedida ampliamente la entrada al reino eterno de nuestro Señor y Salvador Jesucristo.



# ¡Gracias!

¿Tienes alguna pregunta?  
[hola@redbayit.cl](mailto:hola@redbayit.cl) | [www.redbayit.cl](http://www.redbayit.cl)

