



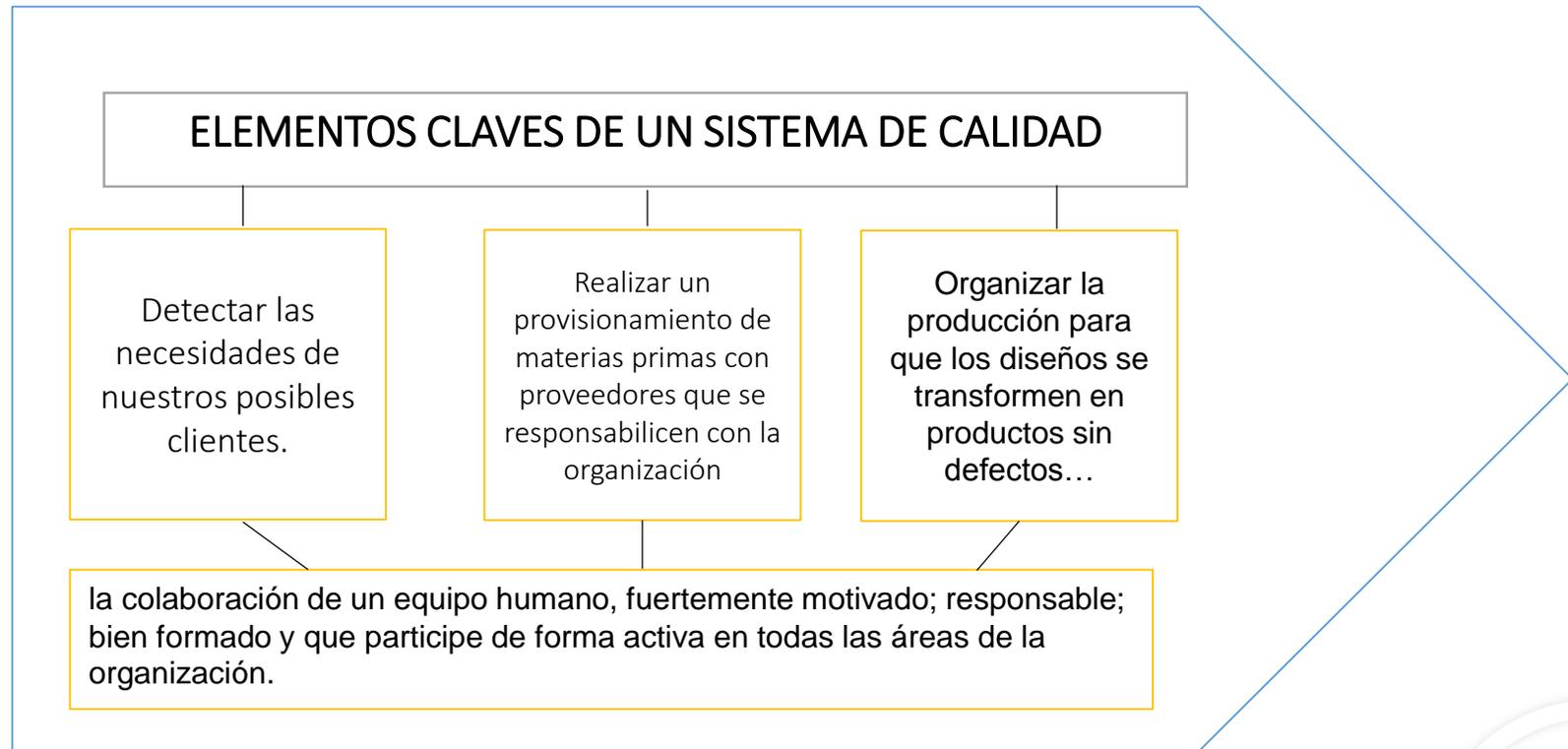
## ¿PARA QUÉ...?

La gestión de la calidad tiene para las organizaciones dos ventajas principales:

1. Ayuda a satisfacer a sus clientes con lo que se consigue la fidelización de los mismos.
2. Ayuda a mejorar la eficacia y eficiencia de la organización contribuyendo a disminuir los costos de la misma
3. Tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.



Lo que busca el S.G.C es implantar una cultura de calidad a todas las áreas de la organización, con normas que permitan mejorar la estructura de la empresa y sus interrelaciones...



## EL BUCLE DE LA CALIDAD

- Para llevar a cabo el desarrollo de un producto, desde que se concibe hasta que el cliente lo disfruta éste pasa habitualmente por una serie de fases conocidas como bucle de calidad.
- Este no tiene ni principio ni fin y en él se contempla incluso hasta su final o vida útil
- Es un camino que nos conducirá a la mejora progresiva de todos los aspectos que conforman el Sistema de Gestión de una empresa.



Representado en el siguiente esquema y que tienen por objetivo garantizar el perfecto funcionamiento del Sistema de Calidad de la empresa.

# EL BUCLE DE LA CALIDAD

COMIENZA EL SISTEMA DE CALIDAD



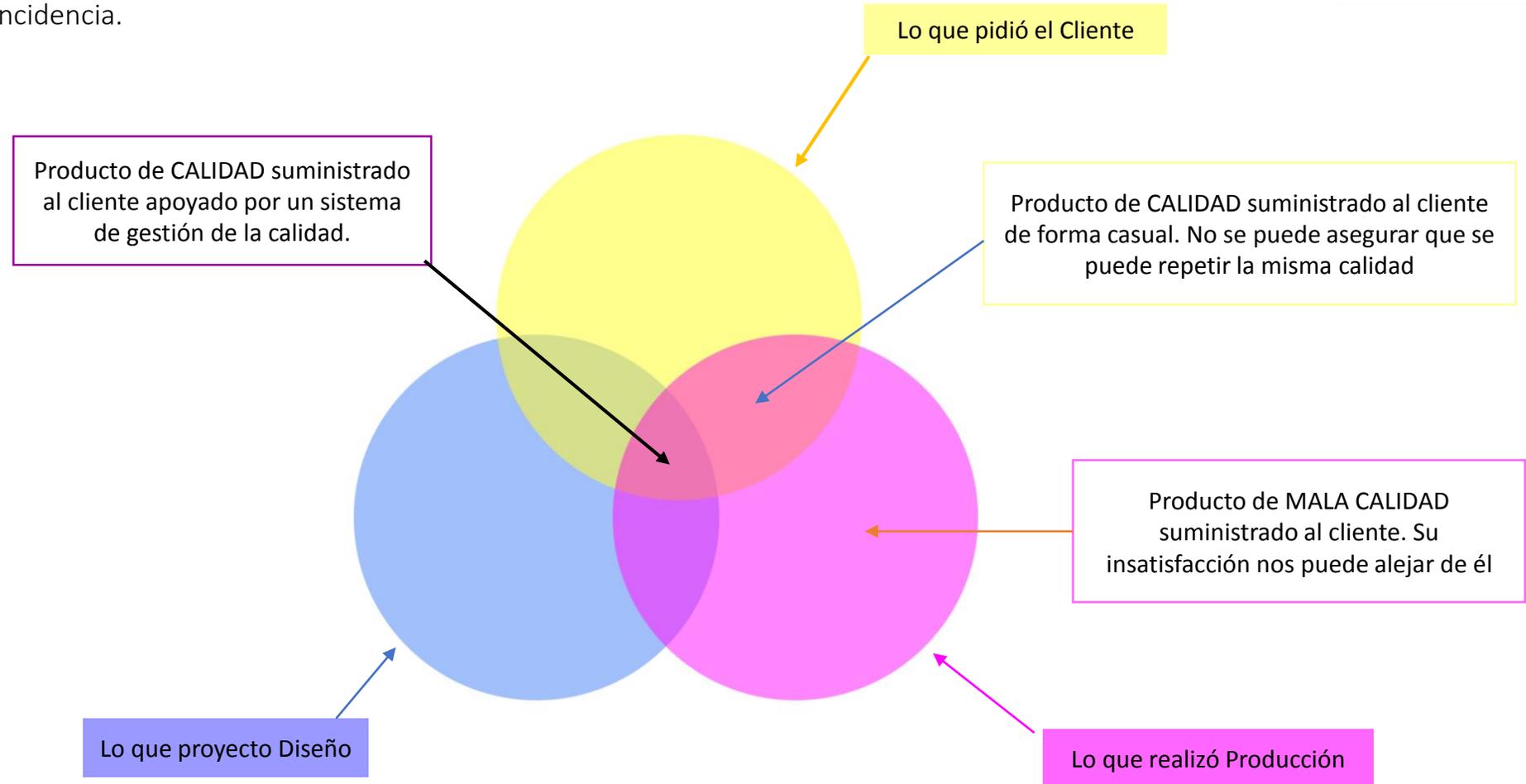
EL B.C Comprende toda la fase de desarrollo desde la identificación de las necesidades iniciales hasta la evaluación de su satisfacción.

## ACTUAR CON CALIDAD EN:

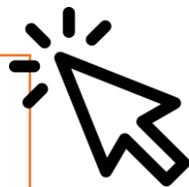
- ✓ Necesidades del cliente
- ✓ Calidad en las compras
- ✓ Calidad en el diseño
- ✓ Calidad de la producción
- ✓ Las personas



Se demuestra con unos círculos que ocurre cuando se equilibra estos tres elementos claves de calidad y que ocurre cuando no hay coincidencia.



“ Cuando se consigue diseñar y producir lo que el cliente desea es cuando se consigue la calidad ”



Así, por ejemplo, si los clientes nos demandan que desean autos de color rosa, por muy extraño que nos pueda parecer al departamento de diseño, se diseñaran de este color, e incluso se incorporara una tapicería de un color que haga juego, aunque no nos lo haya pedido el cliente.



“Lo importante es satisfacer las necesidades del cliente, por muy extrañas que nos puedan parecer”



## LA IMPORTANCIA DE COMPRENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Conocer las necesidades de cliente es el primer paso para lograr satisfacerlas. Es por eso que el vendedor debe tratar de estar bien informado sobre estas necesidades.

- Subsistir.
- Protección
- Aprecio
- Entendimiento
  
- Participación
- Tiempo libre
- Creatividad
- Identidad
- Libertad



## LA IMPORTANCIA DE CUBRIR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

¿Pero, por qué es importante satisfacerlas, y cuáles son esas necesidades? La importancia de cubrir las necesidades básicas y también las superiores, según establece la conocida jerarquía de necesidades de Maslow, va desde lo tangible o básico a las necesidades más elevadas, relacionadas con lo intangible. Es así que la jerarquía humana de necesidades abre un amplio abanico de necesidades o, si se quiere, demandas evidentes o potenciales que las empresas han de satisfacer desplegando todo tipo de herramientas y habilidades



# NECESIDADES DEL CLIENTE

Diferentes autores estudian las necesidades del ser humano y sus prioridades para satisfacerlas. Abraham H. Maslow es uno de los más conocidos y, su pirámide de necesidades es una de las herramientas más empleadas para establecer el orden de satisfacción de dichas necesidades.



(1908-1970)

# LA PIRÁMIDE DE MASLOW



## DETALLE DE LA PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES

- ✓ Necesidades básicas o fisiológicas: Son las necesidades primarias y fundamentales para la subsistencia y reproducción de los seres humanos: comer, beber, descansar, evitar el dolor, dormir o practicar sexo.
- ✓ Necesidad de Seguridad: Salvaguardar la integridad física personal y de la propia familia, de tu cuerpo, del hogar, de tu dinero y bienes
- ✓ Necesidades Sociales: Necesidad de ser aceptados socialmente en pareja, en familia, en el grupo de amigos, en los círculos sociales

# DETALLE DE LA PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES

- ✓ Necesidades de autoestima: Necesidad de ser reconocidos por nuestro trabajo, de ser honrados, admirados, premiados, de tener reputación o fama, pertenecer a un status social
- ✓ Necesidades de autorrealización: Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA TEORÍA DE MASLOW

➤ Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior

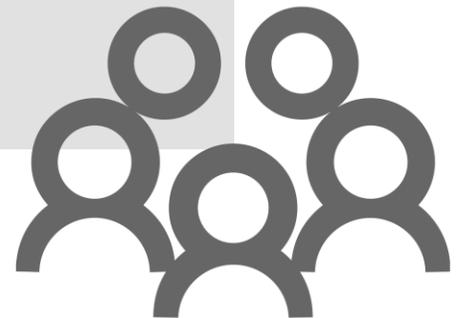
Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo

# NECESIDADES DEL CLIENTE

Los tipos de necesidades del cliente se corresponden con tres exigencias de calidad.

| CALIDAD REQUERIDA  | CALIDAD ESPERADA   | CALIDAD POTENCIAL   |
|--|--|---|
| <p>Corresponde a los atributos indispensables que el cliente pide al expresar sus necesidades y que la empresa puede conocer en todos sus términos para satisfacerlas.</p> | <p>Se refiere a aquellos atributos del bien que complementan los atributos indispensables no siempre explícitos, y que el cliente desea y que suelen tener un fuerte componente subjetivo se denominan expectativas.</p> | <p>Son las posibles características del bien que desconoce el cliente, pero que, si se las ofrecemos, valora positivamente.</p> |



## LA CALIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE

Calidad requerida: Lo que el cliente quiere y expresa como indispensable.

Calidad esperada: lo que el cliente desea como complemento.

Calidad potencial: lo que el cliente querría si se le ofrece.



## EJEMPLOS EN ESTAS TRES NECESIDADES DE CLIENTES

Imaginemos un servicio consistente en un vuelo aéreo para transportar pasajeros entre dos ciudades.

Los atributos de la:

| CALIDAD REQUERIDA   | CALIDAD ESPERADA  | CALIDAD POTENCIAL  |
|---|---|--|
| Serán la puntualidad en la salida y la llegada, la seguridad, no esperar colas en la facturación o recogida del equipaje, y que el avión esté limpio. | Se referirá a que te obsequien con un refresco frío, a que el personal tenga un uniforme atractivo o a que ofrezcan prensa. | Podría ser la posibilidad de hacer llamadas telefónicas desde el avión en vuelo o poder ver una película, de un catálogo de 20 título. |



