

# CALIDAD TOTAL

## 3. La Aplicación de la Calidad en los Servicios

### Objetivo

El alumno analizará y aplicará los elementos de captación, capacitación y contratación de las personas que colaborarán en la organización. También de los recursos materiales necesarios para atender este compromiso con el cliente.

### 3.3. Integración de un grupo ganador de servicios al cliente

El grupo de servicios al cliente inicia en la sala de juntas y todos los miembros de la empresa u organización deben entenderla perfectamente.

La atención al cliente está dirigida a las personas. La importancia de gente con dedicación, es brindar un servicio con calidad, que a su vez produce la satisfacción de los clientes.

El servicio personal es la forma como se presta el servicio. Incluye la interacción entre los empleados y los clientes de una empresa.

Asegura que la dirección identifique y proporcione los recursos humanos y materiales esenciales, para cumplir con los requisitos de calidad del cliente y del sistema de gestión de calidad.

Las actividades relevantes para implantar y mantener el sistema de gestión que mejoraran la eficacia, el desempeño del trabajo y las actividades de verificación son:

#### **Recursos Humanos**

Selecciona el personal competente para realizar los trabajos, brindándole apoyo de capacitación programada “justo a tiempo”, y le da prioridad personal que se requiere para ser eficiente y eficaz.

#### **Infraestructura**

Disponer de una infraestructura, adecuada y actualizada para realizar los procesos.

#### **Ambiente de Trabajo**

Lograr mediante determinantes y la gestión de una influencia positiva en función de la motivación, satisfacción, desempeño del personal, para mejorar toda la organización

#### **Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.**

Definir las responsabilidades y autoridades de cada puesto y conocer personalmente las contribuciones y logros, acerca de los resultados que se vayan alcanzando.

#### **Revisión de la Dirección**

El director y los ejecutivos se involucran en la revisión del sistema de gestión de la calidad, para asegurar su calidad y efectividad, cumpliendo con las políticas, objetivos y aplicación de recursos.

Se identificarán las oportunidades de mejora que fomentarán la retroalimentación del personal, y se identificarán los problemas comunes que afectan la operación y se determinarán las acciones correctivas.

### **Validación de los procesos de Producción y de Prestación de Servicios**

•Se deben de validar los procesos, donde los productos resultantes, no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento.

•Y realizar la actividad de identificación y trazabilidad.

### **Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición.**

Esta consiste en preparar el equipo de inspección, medición y pruebas para que tenga la capacidad de proporcionar los requerimientos de medición especificados para la aceptación o rechazo del producto.

## **3.4 Evaluación del desempeño del grupo de servicios al cliente**

### **Diseño de indicadores**

El Diseño tiene como objetivo el adaptarse a los hábitos de compra del cliente. Hay que diseñar el sistema y sus operaciones para adaptarse a los hábitos de compra de los clientes. Estos hábitos varían de un servicio a otro.

Un diseño tiene que considerar todas las funciones que implica la prestación de un servicio al cliente o al público.

Existen diversos indicadores para evaluar el desempeño del grupo de servicios al cliente. A continuación se mencionan algunos:

- Los clientes vuelvan.
- Los clientes están satisfechos.
- El servicio es puntual y rápido (sin retrasos)
- Buena operación de cada componente.
- Existe una operación correcta de las partes o componentes trabajan juntos.
- No se excluye u omite lo que desea el cliente.

Un indicador bien diseñado permite evaluar el desempeño del grupo de servicios al cliente.

La función principal de una organización, es servir a las personas de manera directa e inmediata.

En el diseño de un sistema de servicios, es necesario adaptarse a los hábitos de compra de los clientes.