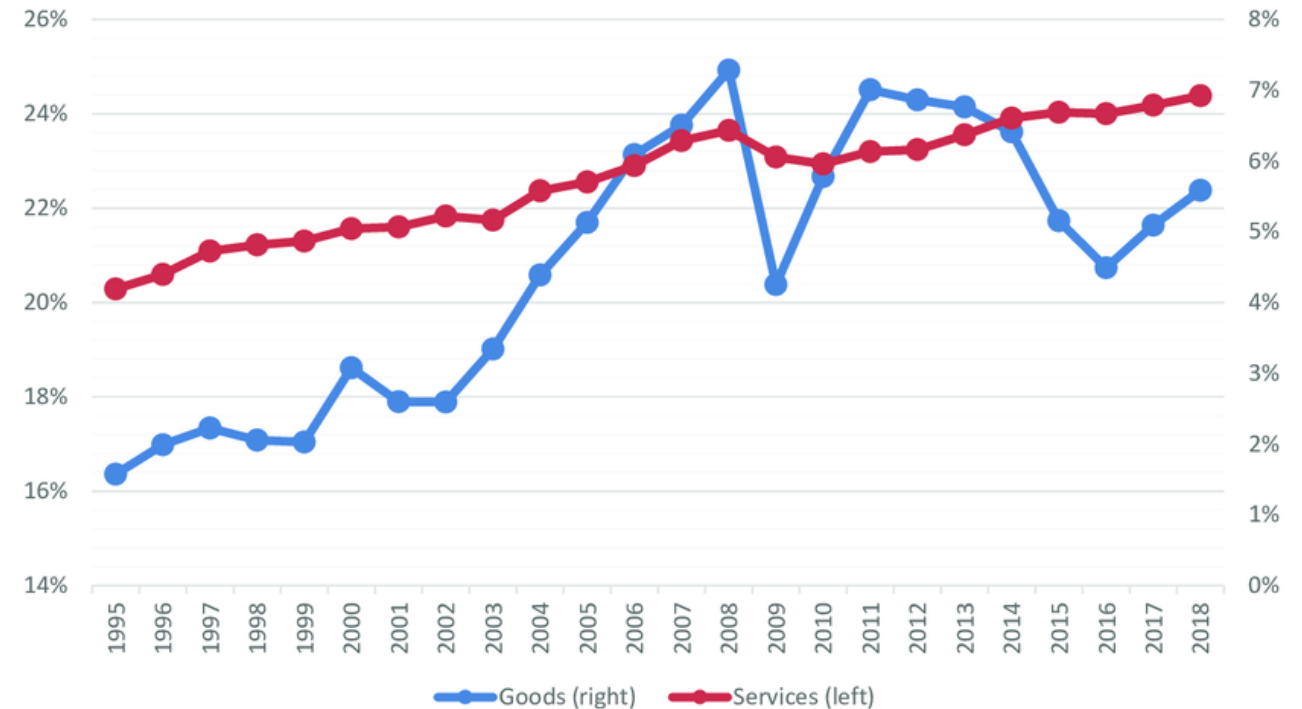




Infraestructura de la Calidad para el Sector Servicios

- El comercio de servicios es más importante que el de productos físicos
- La participación de los países en desarrollo en el comercio mundial de servicios está aumentando considerablemente
- Los profesionales de la infraestructura de la calidad suelen prestar poca atención a los servicios
- Los servicios ofrecen nuevas oportunidades de aplicación para los servicios de infraestructura de calidad.

¿Por qué dedicarnos a la calidad de los servicios?



Fuente: Kheyfets & Chernova (2020)

Definición de los servicios

Los servicios se refieren a productos y actividades intangibles

Los servicios son consumibles y perecederos una sola vez

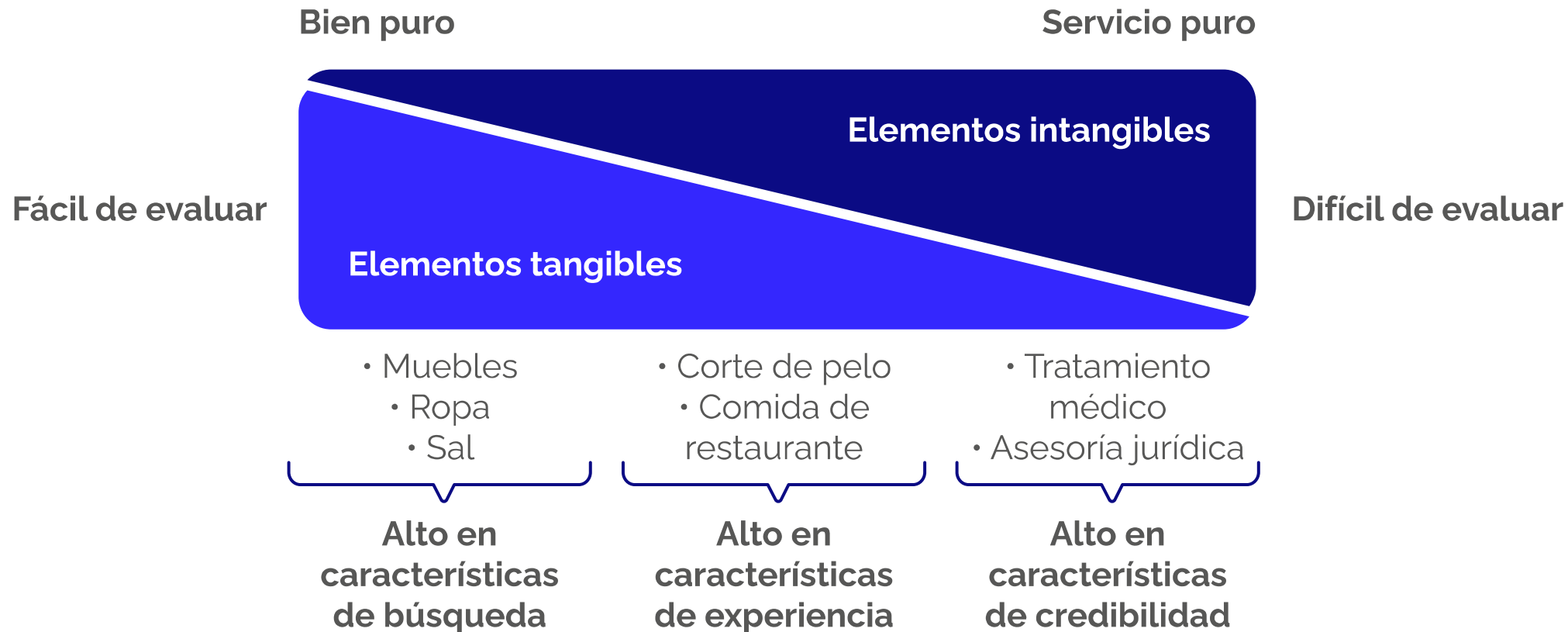
Los servicios no pueden comercializarse por separado de su producción

Los servicios son difíciles de separar de los bienes, a los que pueden estar asociados en distintos grados

Los servicios son prestados por personas y la calidad depende del proveedor de servicios que le da forma.

Inspirado por la OCDE

Continuo de bienes y servicios

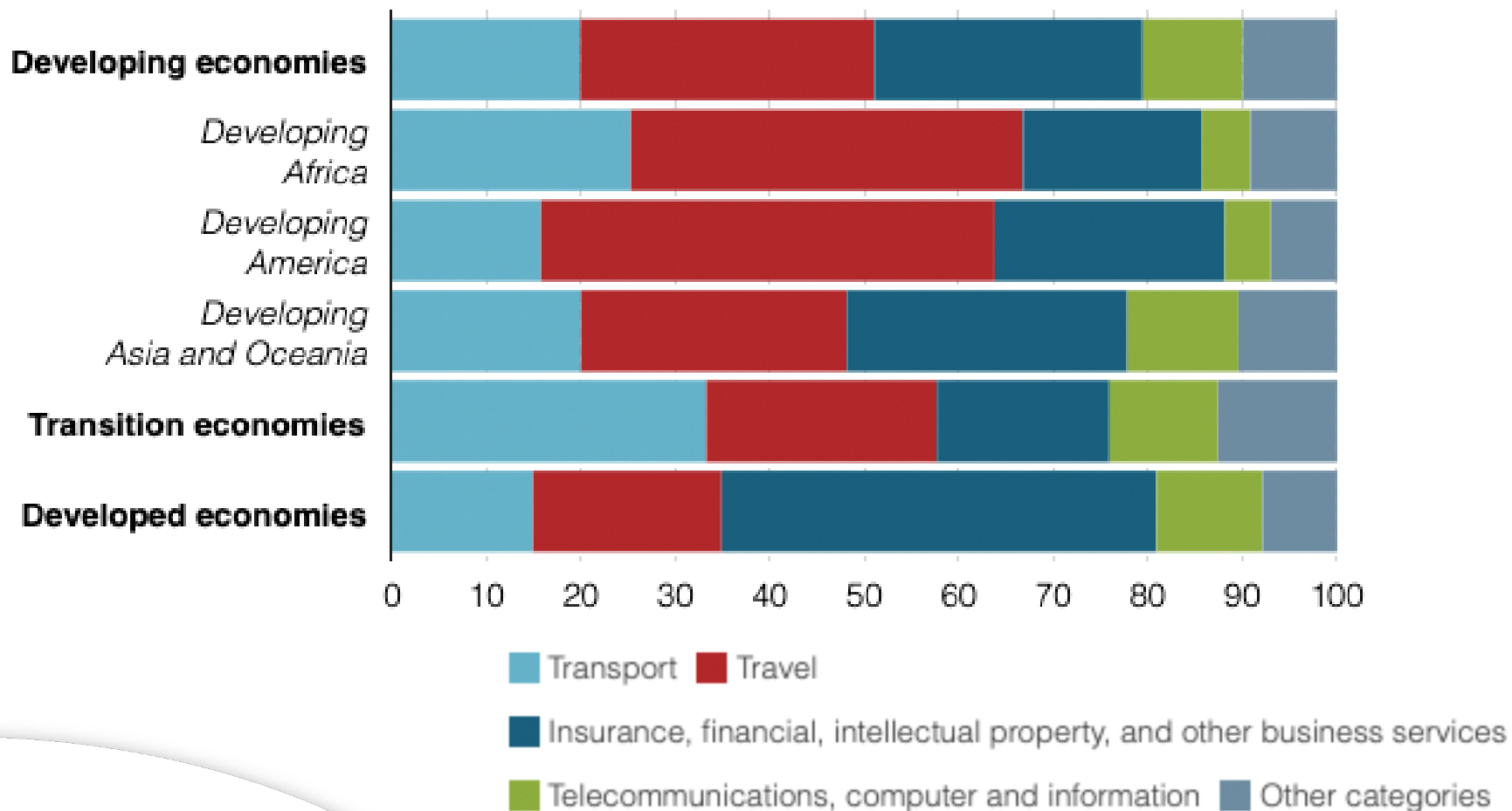


Categorías de servicios

- Servicios empresariales
- Servicios de comunicación
- Servicios de construcción y de ingeniería relacionados
- Servicios de distribución
- Servicios educativos
- Servicios medioambientales
- Servicios financieros
- Servicios sanitarios y sociales
- Turismo y servicios relacionados con los viajes
- Servicios recreativos, culturales y deportivos
- Servicios de transporte
- Otros servicios no incluidos en otros apartados



Estructura de las exportaciones de servicios, 2019



Concepto de calidad ampliado en ISO 9001:2015

- Definición tradicional: La calidad es el "grado en que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos".
- "La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y rendimiento previstos, sino también su valor percibido y su beneficio para el cliente".
- "La calidad de los productos y servicios de una organización viene determinada por la capacidad de satisfacer a los clientes y el impacto previsto y no previsto en las partes interesadas pertinentes"



Dos dimensiones básicas de la calidad del servicio

WEBINAR
Infraestructura de la
Calidad para el
Sector Servicios

Calidad técnica:

Lo que el cliente recibe como resultado de las interacciones con la empresa de servicios (por ejemplo, una comida en un restaurante, una cama en un hotel).

Calidad funcional:

Cómo recibe el cliente el servicio; la naturaleza expresiva de la prestación del servicio (por ejemplo, cortesía, atención, rapidez).

Fuente: Grönroos 1984

Cómo medir la calidad del servicio (QoS)

Fiabilidad: capacidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa.

Garantía: conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad.

Tangibles: aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Empatía: la atención individualizada que la empresa ofrece a sus clientes.

Capacidad de respuesta: disposición a ayudar a los clientes y a prestar un servicio rápido.





¡Gracias!

www.onac.org.co

UN ESPACIO DE  **mesopartner** &  **ONAC**
conecte los puntos