

# Calidad y Competitividad



La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.

*John Ruskin*

La calidad es superioridad, excelencia, garantía, seguridad, es el elemento vital para el consumidor de un producto o servicio. La calidad es vital para que podamos competir en un mundo globalizado y exigente.

*Jorge Woodbridge*

Finalmente todo se conecta: personas, ideas, objetos. La calidad de las conexiones es la clave para la calidad en sí.

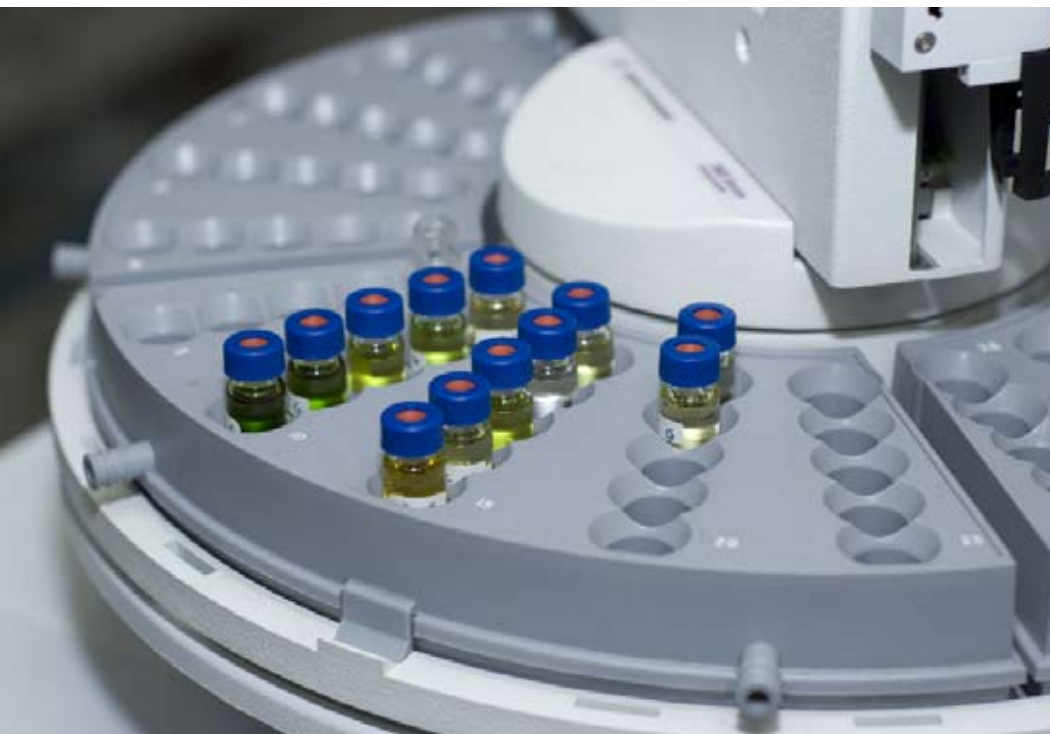
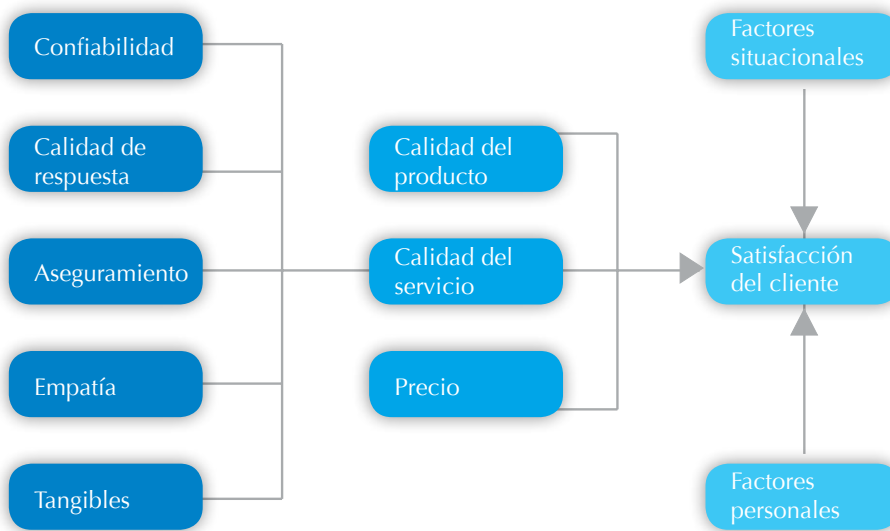
*Charles Eames*



## Objetivo

Identificar los principios generales de un Sistema de Gestión de la Calidad y la jerarquía de su aplicación en los procesos de Gobierno y las empresas.

## Percepciones, calidad en el servicio y satisfacción del cliente



## La Calidad

Costa Rica necesita hoy un Gobierno y empresas de clase mundial, innovadores y de calidad total que ponga en el centro del quehacer gubernamental y empresarial la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad y los clientes. Un Gobierno y empresas de calidad que satisfagan e incluso superen, las esperanzas de los ciudadanos y los clientes en los servicios que se le brindan.

## Principios de calidad

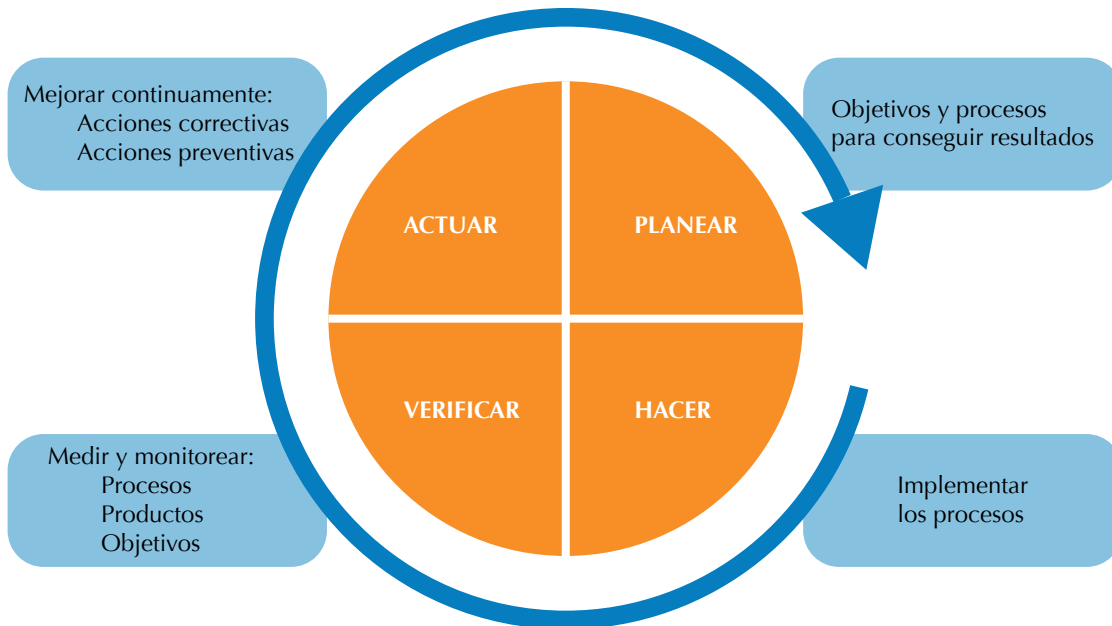
1. Orientación al Cliente
2. Liderazgo
3. Intervención del personal
4. Orientación de procesos
5. Visión de sistemas
6. Mejora continua
7. Perspectiva basada en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones recíprocamente beneficiosas con el proveedor

## Para lograr el éxito

- Incluir actividades que agregan valor
- Estar ubicado en las necesidades de los clientes
- Incluir los indicadores más importantes de la organización
- Centrarse en los procesos, no a las áreas
- Incluir estándares de servicio
- Autorizar al personal a que tome decisiones
- Ser emprendedor y flexible
- Diseñar como expertos para inexpertos
- Considerar contingencias, que hacer cuando el servicio falla
- Tener canales de atención al cliente muy eficiente



## Los Sistemas de Gestión de Calidad Círculo Deming en la ISO 9001



La innovación y la calidad es lo que diferencia a un país exitoso.  
Jorge Woodbridge



### Por qué ISO?

- Mejora la atención a los clientes
- Establece un sistema de indicadores
- El personal estará mas capacitado
- Se promueve la calidad
- Se le da seguimiento a los proyectos
- Se establece orden
- Se escucha y atiende al personal
- Se impulsa la creatividad
- Se retroalimenta el desempeño organizacional
- Se crea un hábito para las personas

