**GUÍA DE PRÁCTICA N° 01: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD**

Sección: NAID501

Instructor: Milca Orosco P

Fecha: …..…../……..…/2019

Apellidos: ………………………………………………………………

Nombres: …………………………………………………………….

ID: …………………….

Tipo de Práctica: Individual

|  |
| --- |
| **INSTRUCCIONES:** Lee y desarrolla las preguntas reflexivas. |

1. **CONSIGNAS - PREGUNTAS REFLEXIVAS:**
   1. ¿Buscar en Internet información sobre los autores de la calidad e indica las aportaciones que cada uno de ellos ha realizado a los sistemas de Gestión de la Calidad de hoy en día?
   2. Escribe las características y requisitos que definan tus preferencias para la compra de un teléfono móvil.
   3. Indica varios productos o servicios que creas que son de mala calidad. Describa las razones en que te basas para tal elección.
   4. Selecciona un producto o servicio que consideres de buena calidad, indica sus características y requisitos, haz una clasificación de las características tangibles e intangibles y describa las razones en que te basas para tal elección.

**LECTURA**

**“Pizzas para llevar……”**

*En una PIZZERIA cuelga un cartel que dice “PIZZAS PARA LLEVAR”. Entró un cliente y compró varias. Pero quiso comerse una en el establecimiento y pidió cubiertos una vez que se hubo sentado en el mostrador.*

*El camarero le advirtió: Las pizzas son para llevar, sólo puedo ponerle tenedor y cuchillo si pide un plato de espagueti.*

*¿A caso una pizza no es también para comer? El cliente no encontró ninguna justificación, aunque la norma la hubiese impuesto la administración.*

*Hagamos la siguiente estimación: El precio de la pizza es de $2, que generalmente al consumirlas se acompañan de una bebida, cuyo precio oscila entre $1 y $1.5 más o menos. Establecimientos como éste reciben como promedio unos 300 clientes diarios y suponiendo que, de cada tres, uno compra 3 pizzas para llevar y de éstos la mitad solicita los servicios para consumir una pizza adicional en el establecimiento. Si le es negado este servicio por la entidad, no consumen, ni la pizza, ni los espaguetis. Además, se retiran con un gran disgusto.*

*La situación descrita es una manifestación de los procedimientos que en ocasiones se establecen en las organizaciones, sin considerar la adecuada orientación al cliente; contribuyen a mediano y largo plazo a generar insatisfacción y pérdida de cuota de mercado, tanto física como en valor, además de toda la repercusión que esto implica, la cual podría manifestarse en la disminución de ventas, ingresos, etc. Sin valorar los costos de la no calidad para la organización, generando ellos mismos una vía de escape de posibles ingresos y nuevos clientes que jamás pueden ser recuperados.*

Después de leer contesta a las siguientes preguntas:

* ¿Cuáles pueden ser las consecuencias para este establecimiento por la mala atención al cliente?
* ¿Habrá valorado la administración de este establecimiento las implicaciones que este tipo de actuaciones conlleva?
* ¿Cómo catalogarías el servicio de atención del cliente de esta pizzería?