

Capacitarte

La otra cara de la moneda son justamente los costos por la falta de calidad, es decir, todos los gastos destinados a compensar errores, sumado al costo destinado a captar clientes nuevos, más todo lo que perdemos al perder un cliente.

Problema y conflicto

Habitualmente los conceptos de problema y conflicto se utilizan como sinónimos, y en algunos casos pueden emplearse de esta manera, pero es importante que conozcan la diferencia. Un **problema** plantea un desacuerdo entre partes, es decir, una situación en la que las partes que intervienen tienen posturas diferentes. Un **conflicto**, en cambio, podría pensarse como algo a lo que se llega cuando ese acuerdo no puede resolverse, y entonces se genera un enfrentamiento de posiciones, cada una con intereses contrapuestos.