PERÚ Ministerio de la Producción

CTB PERÚ AGENCIA BELGA DE DESARROLLO

a

CALIDAD

# LIDERA TU MERCADO INCORPORANDO LA CALIDAD




¡No te pongas límites... Crece!

Colección **CRECEMYPE**

EL PERÚ AVANZA

# TEMA 1

En un mercado al que cada día ingresan más empresas, debes ofrecer productos y servicios con mayor calidad para poder competir.
Tu recompensa será la fidelidad de tus clientes y la posibilidad de mejorar tus precios y ganancias.




Ten en cuenta que hablar de **calidad** no es solo hacer las cosas bien, ofrecer buenos productos, cumplir con el cliente o dar un buen servicio. Es todo eso a la vez y **¡debes demostrarlo y garantizarlo siempre!**

# Mira lo que puedes ganar con la calidad

Por si no lo sabías, un producto de calidad te abre oportunidades comerciales: si incorporas en tus productos y servicios los requisitos de calidad exigidos en los mercados internacionales, podrías aprovechar los acuerdos comerciales que ya tiene el Perú o que está negociando (como con EE.UU., China y la Unión Europea).

Debes tomar la calidad en serio, pues si no te diferencias del resto, corres el riesgo de que ellos lo hagan y te dejen fuera del negocio.



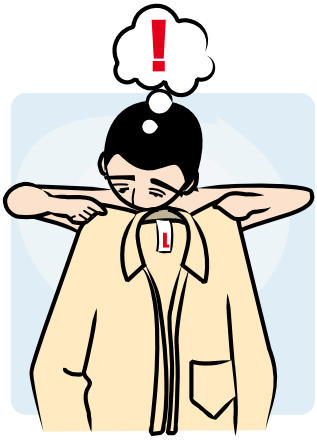
Para competir y tener éxito, debes incorporar en cada uno de tus procesos herramientas que **demuestren y garanticen** que tu producto final cumpla estándares de calidad.

Corporación Capello, por ejemplo, entendió que para hacer buenos zapatos, no bastaba un buen cuero; debía incorporar la calidad a todos sus procesos.

# TEMA 2

Asegura que tu empresa trabaje con herramientas de calidad, incorporando en tus procesos las normas técnicas y la certificación. **¡Y esto se puede implementar en negocios de todo tamaño!**

**Normalización:** Es un proceso que consiste en establecer cuáles son las características que debe cumplir tu producto para satisfacer a tus clientes. Estas características son los requisitos o especificaciones técnicas del producto, que se plasman en una norma técnica.



Si tu cliente espera determinadas características en tu producto y no las encuentra, simplemente no te comprará. Asegúrate de ofrecer lo que el mercado exige.

# No importa el tamaño para implementar herramientas de calidad

**Norma técnica:** es un documento que contiene los requisitos o estándares técnicos de un producto o servicio (las características definidas en la normalización).

Si quieres vender camisas, debes fijar la medida de cada pieza: tallas S, M, L y XL. ¿Cómo hacerlo si nunca has trabajado con esos estándares? En este caso encontrarás la respuesta en una Norma Técnica Peruana.



**Certificación:** es un procedimiento que asegura a través de un certificado que tu producto o servicio cumple con una norma técnica. Para ello tendrás que ir a una certificadora.

Tu empresa mostrará que tiene calidad si tienes procesos y productos estandarizados, si aplicas normas técnicas y si acudes a empresas especializadas (certificadoras) para que evalúen la conformidad de tu producto.

# TEMA 3



No debes olvidar que para crecer en un mercado competitivo como el de hoy, **¡tienes que cumplir con las exigencias de tu cliente siempre!** Mejor aún si lo haces desde la primera vez y sin necesidad de un reclamo o queja que implique la reparación del producto, su sustitución o la devolución del dinero.

# Asegúrate de crecer con calidad

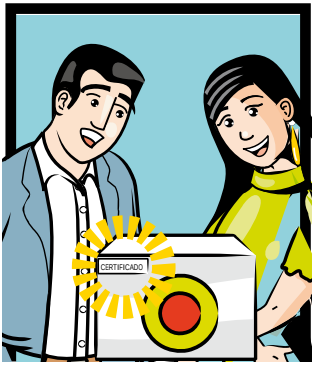
"Control de calidad", "inspecciones", "gestión de la calidad" y "aseguramiento de la calidad" son algunas de las herramientas que posees para garantizar la calidad siempre:

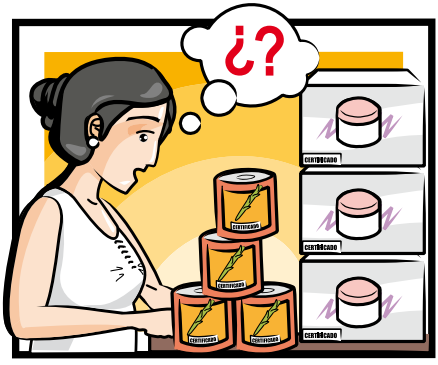
- Inspecciones: es cuando verificas si tu producto cumple con las características determinadas en la norma técnica.
- Control de la calidad: va más allá de la inspección, pues busca identificar de manera precisa la causa que origina que tu producto tenga algún defecto y así lo puedas corregir.
- Aseguramiento de la calidad: es un paso adicional al control de la calidad: busca la prevención antes que la corrección de las fallas.
- Gestión de la calidad: te ayuda a no fallarle a tu cliente al hacer un seguimiento a toda tu cadena de producción, analizando tanto a los proveedores como a los trabajadores.

Si el tipo de control que requieres es sencillo, puedes hacerlo tú mismo; en caso contrario, puedes acudir a un especialista en esta materia.

# Ten en cuenta estas recomendaciones:

No te olvides que la calidad es la capacidad que tiene tu producto o servicio de satisfacer a tu cliente, lo que puedes lograr aplicando la norma técnica que corresponda.




Si quieres ofrecer un producto que haya sido elaborado con calidad, debes conocer con precisión las necesidades de tus clientes.

Asegúrate de que tus productos sean seguros para tus clientes, no les generes riesgos. Puedes conseguirlo si cumples con las normas técnicas que aplican a tus productos.

