PROCESOS

LA CALIDAD VENDE 3



PERÚ Ministerio de la Producción
CTB PERÚ AGENCIA BELGA DE DESARROLLO
Mi empresa
Crecemype

¿QUÉ ES CALIDAD?

La calidad de tus productos es un excelente atributo para diferenciarte de tus competidores y lograr el posterior reconocimiento de tu empresa y de tu marca.

Calidad es lo que tu cliente espera de un producto o servicio en términos de utilidad, desempeño, atributos y normas técnicas. El cliente define la calidad.

Si vas a un restaurante de comida rápida entenderás por calidad hacer tu pedido en menos de tres minutos, recibir exactamente lo que pediste en no más de cinco y tener un lugar sencillo donde sentarte. Pero si vas a un restaurante elegante, entenderás por calidad que te atienda un mozo, que la vajilla y los cubiertos estén brillantes, las sillas cómodas, los baños lujosos; que te recomienden qué pedir y que te ofrezcan una variedad de vinos finos.



Los dos servicios son distintos, pero ambos satisfacen las expectativas de los clientes y cumplen con algunas normas técnicas como la salubridad de los alimentos (Buenas Prácticas de Manufactura), la limpieza de los baños (Municipalidad y Ministerio de Salud), así como la integridad física de los clientes (Normas de Defensa Civil).

¿Cómo defines la calidad de tu producto o servicio?

- **Para un producto:** Tamaño, peso, olor, sabor, color, composición química del producto, rendimiento, durabilidad, niveles de garantía, periodo de vencimiento del producto, higiene, salubridad.

- **Para un servicio:** Satisfacción del cliente, tiempo de espera, velocidad de respuesta frente a un reclamo, flexibilidad para satisfacer los requerimientos del cliente, servicio posventa, servicio de mantenimiento, higiene, seguridad, etc.

Revisa la Colección Crecemype I, ingresa a www.crecemype.pe, pulsa el ícono de esa colección y busca más información en las cartillas de 'Calidad y Certificación'.

LA CALIDAD ES TAREA DE TODOS

Involucra a todo el personal y promueve la calidad como un valor de la cultura de tu organización. Toda la cadena debe contribuir a alcanzarla.

- El **personal** de la empresa es responsable de producir los bienes de acuerdo a las **necesidades de tus clientes** y a los **estándares de tu empresa**.
- Los **proveedores** son responsables de brindarte los insumos de acuerdo a las especificaciones solicitadas y, además, pueden hacerte recomendaciones para que tus compras sean cada vez más eficientes: mayor calidad a menor precio.
- Tus **distribuidores, transportistas o intermediarios** son responsables de que los productos lleguen en condiciones óptimas y de acuerdo a las condiciones pactadas: lugar y fecha de entrega, cantidad, tiempo, horario, forma de pago.
- Tú, como **empresario**, eres responsable de asignar los recursos correctamente para que la producción se dé bajo las mejores condiciones y se logre la satisfacción del cliente.
- Los **clientes** son responsables de evaluar el nivel de satisfacción. Ellos reclaman cuando un producto o servicio no cumple con los estándares de calidad establecidos y pactados.



En cualquier empresa las responsabilidades deben ser compartidas para lograr la calidad. Define bien los procesos y las responsabilidades de cada uno para obtener los mejores resultados.

¿CÓMO EVALUAR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS?

La percepción de calidad puede variar entre los clientes. Asegúrate de haber comprendido qué entiende tu cliente por calidad y esfuérzate por superar el estándar.

Para certificar la calidad es indispensable supervisar la calidad de los procesos de producción y compararlos con los estándares de la industria.



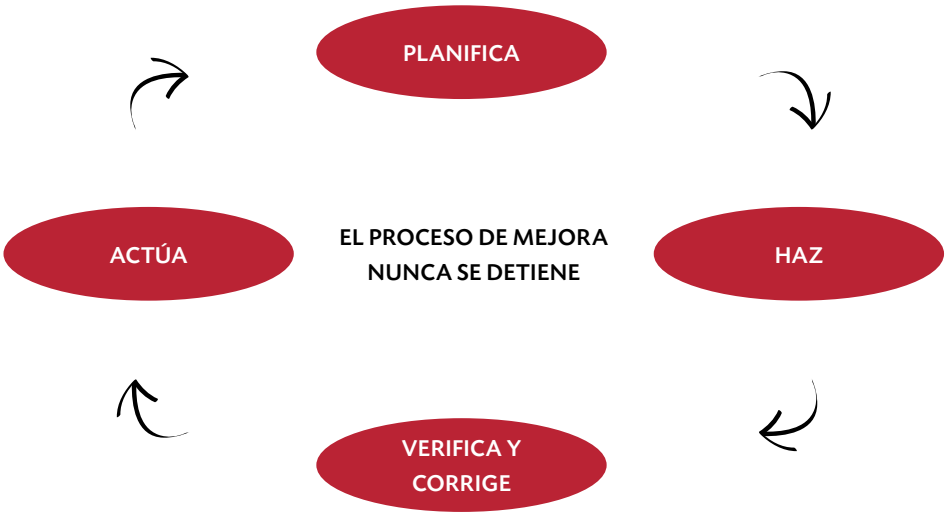
¿Qué proceso seguir para evaluar la calidad?

ETAPA DEL PROCESO	EJEMPLO
1. Define qué entiende tu cliente por calidad	"Que el polo comprado no se destiña, ni se deforme al ser lavado".
2. Identifica cuáles son los "puntos críticos" en tus procesos productivos, para poder cumplir con la calidad ofrecida	"Comprar la tela y los hilos cuyos procesos de teñido estén asegurados. Además, coloca una etiqueta con especificaciones de lavado".
3. Especifica cómo vas a evaluar esa calidad	"Llevar un registro de prendas devueltas porque se destiñeron o deformaron".
4. Decide qué nivel de calidad deseas	"Cero reclamos por polos que se han desteñido o deformado".
5. Mide la calidad alcanzada	"2% de polos vendidos han sido devueltos por haberse desteñido y deformado".
6. Identifica posibles causas	"Los clientes no siguieron las indicaciones de lavado en la etiqueta de la prenda".

Puedes evaluar la calidad al inicio, durante o al final del proceso de producción. Dependerá de cómo estés organizado y qué tipos de productos o servicios ofreces. Mejor si lo haces durante el proceso.

EL CÍRCULO VIRTUOSO DE LA CALIDAD

La constancia en el control de tus procesos de calidad genera los cambio más valiosos.





No dejes de visitar **www.crecemype.pe**