

POSGRADOS | *udelo*

Gestión de calidad para la nueva normalidad


Carlos Ramos, M. Sc.

David Villalba, MBA

Cristian Chimbo, PhD (c)

Maestría en
Dirección de Operaciones
y Seguridad Industrial





La calidad no es un tema negociable, ni lo ha sido antes, ni lo será en el futuro. Por eso, las empresas están llamadas a generar altos estándares para el desarrollo y la entrega de sus productos y servicios, que minimicen los desperdicios, los reclamos de los clientes y las ineficiencias que cualquier proceso podría generar.

No sabemos con certeza cuando terminará la pandemia, sin embargo, existen ciertas pautas sobre la calidad que no solo deben aplicarse en el contexto de una posible nueva normalidad, sino de aquí en adelante con base en el entendimiento de un contexto distinto.

Al fin y al cabo, la lección primaria de este momento histórico será la flexibilidad con la que las empresas puedan adaptarse a la realidad que ya comenzó a gestarse con otros parámetros, todavía desconocidos.

A continuación, tres expertos en calidad, nos hablan desde dos ámbitos que se interrelacionan: la industria y la academia.

¡Disfruta la lectura!

Juan Sebastián Montalvo

Líder de la Maestría en Dirección de Operaciones y Seguridad Industrial

Maestría en
Dirección de Operaciones
y Seguridad Industrial

¿Qué cambió?

En los clientes:

- Antes, si algo estaba mal con el producto o servicio, las personas acudían a la tienda física y se resolvía el problema. Con el soporte técnico adecuado las probabilidades de recompra eran altas.
- Hoy, si algo falla en cuanto a calidad de un producto o servicio, los clientes pueden generar un reclamo en redes sociales y eso puede ocasionar la pérdida definitiva de ese cliente.

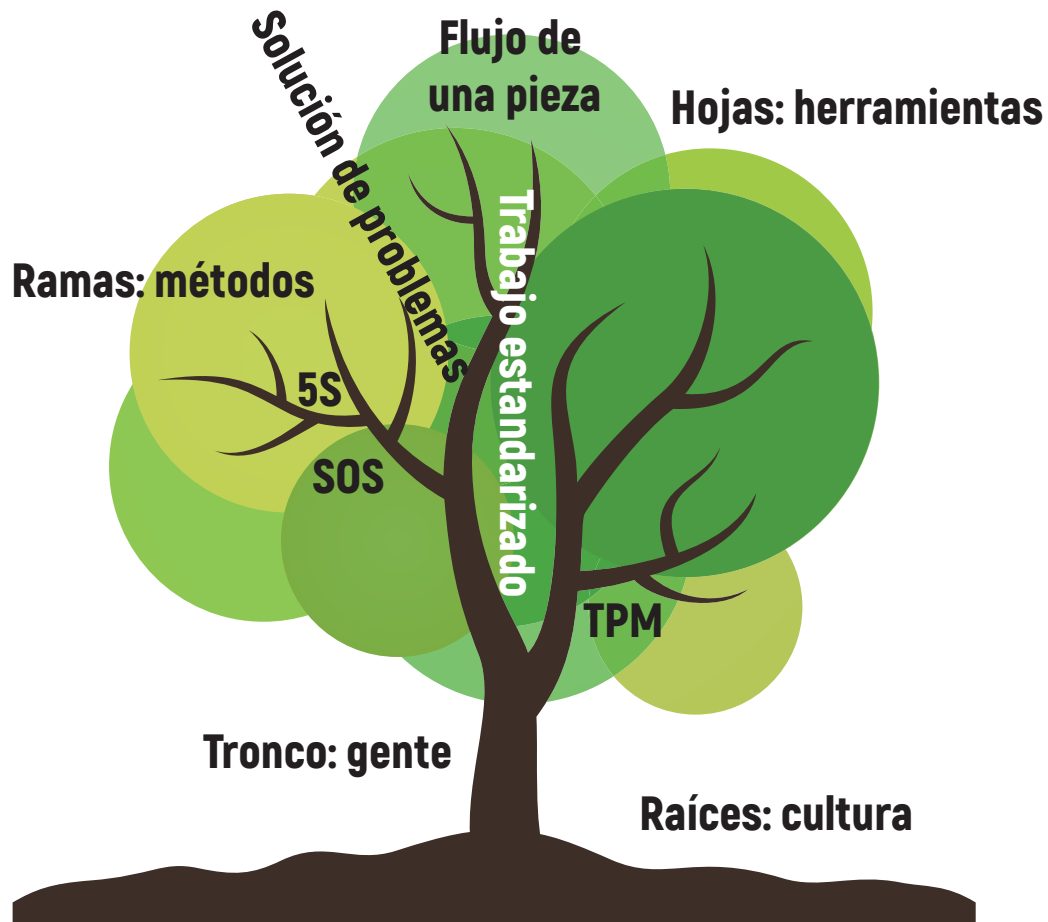
En las empresas:

- Antes, buscaban procesos más eficientes y menos reclamos.
- Hoy, adicional a ello, las empresas deben hacer mayores esfuerzos para fidelizar a un cliente, para convencerle de la recompra en caso de una falla en la calidad.

¿Qué podemos hacer?

- Adoptar medidas de bioseguridad. Este no es un tema pasajero sino que será una nueva forma de trabajar.
- ¡Apuntar a la calidad, de una vez por todas! Los reprocesos, los reclamos, atender quejas, es más costoso que generar un verdadero cambio que guíe las operaciones de las empresas.
- El cambio es ahora. Es momento de poner en marcha la transformación digital, hay que procurar que los procesos sean automáticos y remotos.

La base de la calidad



En la implementación de la calidad, así como un gran árbol tiene su raíces que lo sostienen, los procesos deben basarse en una cultura que se transmita a los colaboradores y que sean ellos las embajadores a través del uso de los métodos y herramientas más pertinentes.

¿Cómo aplicarlo?

Retornando a lo esencial:

1. Aplicar las 6 S japonesas de la calidad (las 5 S más el compromiso de las personas).
2. Trabajar sobre los 7 desperdicios.
3. Estandarizar la mejora continua.
4. Establecer indicadores de gestión.

Tres recomendaciones para el futuro

- 1. Enfoque en el cliente.** Para esta nueva realidad, conocer a nuestro consumidor significa aprender a relacionarnos nuevamente con él. En la actualidad, existen muchas herramientas que nos ayudan a conseguir entusiasmarlo, encantarlos con nuestros productos y servicios. Por eso, hay que investigar cómo conseguir este objetivo.
- 2. Enfoque en el proceso.** Estandarización es la palabra clave en esta parte. Es necesario analizar que todo proceso requiere de: una medición, una estandarización y sobre todo flexibilidad ante cada situación que se nos presente.
- 3. Enfoque en el talento humano.** No solo es necesario las habilidades duras, sino también las blandas. Esa mezcla de ambas nos guiará hacia el mejoramiento de la calidad en las empresas.

La aplicación de estos tres enfoques nos permitirá ganar una ventaja competitiva y ser rentables; y en el largo plazo, esto se traducirá en mejora continua.



**Conoce más sobre la
Maestría en Dirección
de Operaciones y
Seguridad Industrial.**

**Si buscas enriquecer tu perfil profesional comunícate con Joselyn Sosa,
Jefa de Admisiones de Posgrados a: joselyn.sosa@udla.edu.ec**