

El control de calidad en una empresa

Para que una empresa crezca y ofrezca productos o servicios óptimos, es importante que esté atenta a la calidad de lo que ofrece.

En la gráfica se aprecia el **ciclo de calidad** de una empresa, la cual demuestra un gran interés por el control y seguimiento a la fabricación y venta de sus productos. En este proceso los “**testeos**” son revisiones que la fábrica hace de manera **preventiva** o **correctiva** para asegurar la calidad al comprador. Si se detecta un producto defectuoso se saca del ciclo y se descarta.

Es clave que cuando adquieras un producto o servicio te asegures de que tus **expectativas se cumplan**; de lo contrario, comunica a los fabricantes o distribuidoras tu concepto. Igual si se cumplen con tus expectativas de calidad, envíales un mensaje de agradecimiento.



Estrategias para mantener la calidad

Algunas de las estrategias de las empresas para mantener la calidad y estar permanentemente actualizadas sobre las maneras como se satisfacen los clientes son las siguientes: planear la calidad, aplicar un ciclo denominado **Deming** que puedes observar en el siguiente esquema y encuestar a los clientes sobre sus niveles de satisfacción.



▲ Por las letras iniciales de cada uno de los pasos anteriores, este ciclo se denomina PHVA, presentado por Edwards Deming.

Desarrolla competencias empresariales

1. Busca, en la sopa de letras, cinco palabras clave del tema, márcalas y explícalas.
2. En las letras sobrantes se encuentra un mensaje. Descúbrelo.



Amplía información en: http://www.emprendimiento-norma.com/nivel_c/tema1/profundiza/

C	U	N	C	R	L	I	S	E
N	A	T	O	E	S	A	A	T
I	S	L	F	E	C	H	T	O
E	A	S	I	E	L	R	I	E
V	S	U	L	D	T	A	S	D
O	D	E	U	N	A	N	F	E
G	O	C	I	O	Q	D	E	U
C	L	I	E	N	T	E	C	E
D	A	C	A	L	I	D	H	A
P	R	E	C	I	O	D	O	X

Cliente satisfecho

Cuando se entrega un bien o se presta un servicio con calidad, quien lo recibe se siente satisfecho; es decir, la satisfacción es el resultado de haber recibido un **excelente producto** o servicio.

La satisfacción, entonces, es el estado de ánimo positivo que una persona siente cuando compara el **valor pagado** por el bien o servicio, frente a los beneficios recibidos.

¿Cómo se sabe que un cliente está satisfecho? De manera muy sencilla: preguntándole en forma directa cómo se siente con el producto que compró o el servicio que recibió. Para esto se utilizan algunos medios, como entrevistas o encuestas.

La innovación y la calidad

Una de las formas de averiguar el nivel de satisfacción del cliente es a través de encuestas.

Para determinar aspectos de calidad se necesita una gran capacidad de **innovación**. En ocasiones se requiere de un mayor nivel de alerta para detectar aspectos que no vemos ordinariamente. Por eso se hace necesario que el cerebro se prepare para ver o detectar cosas que no se ven fácilmente.

¿Qué hacer para potenciar ideas creativas?

- Lo que necesitas es realizar “ejercicios”; por ejemplo, romper con la rutina, desarrollar actividades no planeadas previamente, organizar eventos divertidos, o reconocer las cosas sin mirarlas,

acudiendo al olfato, al tacto, al gusto y al oído.

- ¿El resultado? El cerebro se vuelve más flexible, más ágil, y su capacidad de percepción aumenta.

Desarrolla competencias *empresariales*

1. Lee las afirmaciones y marca con una equis (X) en cada cuadro, según si corresponde a una situación verdadera o falsa.

	VERDADERO	FALSO
El valor de la entrada a un cine es igual al grado de satisfacción que yo recibo al ver la película.		
La pensión que se paga mensualmente en el colegio es igual a la calidad de educación que recibo.		
El valor de lo que llevo en mi lonchera al colegio es igual al dinero que pago al sumar la totalidad de los productos.		
La calidad de un videojuego está determinada por la cantidad de veces que puedo utilizarlo.		
El valor que pago por una fotocopia es igual al contenido de la hoja fotocopiada.		

2.  Juega con los conceptos trabajados en: http://www.emprendimientonorma.com/nivel_c/tema1/actividad/