

3. ESTRATEGIA DE CALIDAD

1. Requisitos y expectativas de los clientes y los consumidores finales

Nuestros consumidores finales, que son, por un lado, los diabéticos, celíacos, e intolerantes a lactosa, y por otro, aquellas personas que no padecen estas enfermedades pero que, en cualquier lugar público, desean acceder a un snack, un tentempié, un sándwich...lo que buscan en nuestros productos lo podríamos diferenciar en tres puntos:

- Factores intrínsecos: nos referimos a que los productos tengan un elevado nivel nutritivo y a la vez cumplan con las expectativas esperadas para este tipo de alimentos (sabor, calidad, que sean refrescantes, vitamínicos, saciantes...).
- Apariencia externa: buscamos que la visión de nuestro producto sea, por un lado llamativa, para que nuestros nichos de mercado sean capaces de diferenciarlos. Esto lo conseguiremos mediante un etiquetado llamativo que haga mención a su patología y una publicidad en la que hagamos referencia a que son alimentos seguros para su consumo concreto. Por otro lado, haremos que nuestro producto sea apetecible, al tener un color, un brillo, un estado excelente, que les llame a consumirlo.
- Cumplimiento de los requisitos legales en cuanto a las cantidades de lactosa, gluten, azúcar se refiere, nuestros productos cumplirán las normas exigidas, en la legislación vigente, para la elaboración, producción y conservación de los mismos.



Con esta idea de negocio pretendemos que, no solo sea una empresa que exponga sus productos en una máquina vending, sino que nuestros proveedores se sientan partícipes e involucrados en nuestra empresa. Esta participación se dará no solamente a nivel de beneficios económicos sino también, a nivel social, ya que ellos serán cómplices también en este nuevo formato dirigido a estos colectivos particulares. No debemos olvidar que exigiremos su responsabilidad en cuanto a puntualidad, eficiencia, eficacia, compromiso y certificación se refiere.

2. Niveles de eficacia y de eficiencia

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
RA / RE		$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$		$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$ Máximo puntaje
RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21 – 40%	1	Eficiente = 1	3	
41 – 60%	2			
61 – 80%	3	Ineficiente < 1	1	
81 – 90%	4			
>91%	5			

Donde R = Resultado. E = Esperado. C = Costo. A = Alcanzado. T = Tiempo

Eficacia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que en este punto la clave está en el ahorro o reducción de recursos al mínimo.

Debido a nuestra alta exigencia, que viene dada por nuestros clientes y consumidores que en un principio serían personas con afecciones e intolerancias al gluten, lactosa o azúcar, nos debemos esmerar en conseguir realizar, promocionar y distribuir productos de alta calidad los cuales pasen todos los controles requeridos y cumplan con las expectativas esperadas.

Es por ello que abogaremos por una política de calidad muy estricta en cuanto a eficiencia y efectividad.

Así pues elaboraremos controles periódicos así como auditorías a nuestros proveedores, esperando que ellos ejerzan los mismo controles con sus proveedores, así mismo nosotros tendremos un departamento de calidad el cual deberá elaborar informes con los disconformidades que nos surjan y que podamos encontrar, todo ello usando sistemas de control como Seis Sigma y conceptos de Lean Manufacturing.

Con todo ello esperamos poder estar a la altura y satisfacer las necesidades de los clientes.

3. Orientaciones de la gestión de la calidad

Queremos que nuestra empresa, esté enfocada hacia la calidad total, y para ello debemos de dirigir la estrategia de calidad hacia tres orientaciones que consideramos claves, para poder establecer la política de calidad de nuestra empresa.

En primer lugar, apostamos por una orientación centrada en el diseño e implantación de procesos, que nos permitan obtener de forma eficaz y eficiente nuestros particulares productos, y con ellos alcanzar la satisfacción y fidelización de nuestros clientes y consumidores finales.

Apostaremos por un lado, por el suministro a través de proveedores de productos y materias primas de una elevada calidad organoléptica con los que elaborar nuestros productos, y por otro lado, diseñaremos varias líneas de producción en las que fabricaremos, por ejemplo, sándwiches o hamburguesas de una calidad extraordinaria, y que a la vez sean aptos para nuestros segmentos de población. Además, nos aseguraremos de que toda nuestra cadena de producción cuente con un control de calidad adecuado, para reducir los defectos y errores que puedan producirse y eliminar las causas de insatisfacción.

En segundo lugar, nos centraremos en la implantación de sistemas de garantía de calidad, para así, de esta forma contar con la confianza tanto de los clientes como de los consumidores finales. Mediante auditorias por una tercera parte independiente acreditada, conseguiremos la certificación ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004, ISO 22000:2005, BRC, IFS, GLOBALGAP...

En tercer lugar, arriesgaremos por el talento, conocimiento y profesionalidad de las personas. Uno de los cuatro principios de la calidad total es la delegación de responsabilidades y el trabajo en equipo, por eso somos una empresa que confía en el compromiso de su plantilla, ya que creemos que la persona que mejor entiende su trabajo, es aquella que lo realiza. Por ello, estamos convencidos de que debemos fomentar la participación, y hacerles cómplices de los

logros y éxitos de nuestra empresa.

4. Objetivos de calidad a largo plazo

Los objetivos de calidad de nuestra empresa vamos a establecerlos en relación a distintos parámetros como son: la capacidad de la empresa de satisfacer las necesidades de nuestros stakeholders y las fortalezas relativas a la gestión de la calidad que permitan alcanzar los niveles de calidad que deseamos. Entre nuestros objetivos se encuentran:

- Crear y mantener una imagen y reputación ante la sociedad, consolidándonos como una empresa seria y comprometida.
- Ofrecer unos productos innovadores y diferentes que demanda el mercado, poniendo énfasis en la calidad de los mismos.
- Tenemos también como meta, causar la satisfacción de todos y cada uno de nuestros clientes, tanto internos como externos, y poner todo nuestro empeño en conseguirlo.
- Aumentar de las líneas de producción y creación de nuevos productos en función de otras enfermedades o alergias, según las necesidades de la sociedad.
- Expansión a nuevos espacios públicos y otras ciudades.
- Llevar control minucioso de los valores legislativos de nuestros productos, para así evitar crisis alimentarias, y a su vez contar con toda la atención de los stakeholders.
- Implementar los estándares de seguridad alimentaria, cumplirlos y auditarlos.
- Una mejora continua a través de los productos, de las operaciones, de la responsabilidad social y de nuestros empleados.

5. Responsabilidades de los distintos departamentos

En nuestro caso, crearemos un departamento de calidad dentro de la empresa para poder gestionarla. Aquí se representa el organigrama de nuestra empresa, con los diferentes departamentos que tendremos.

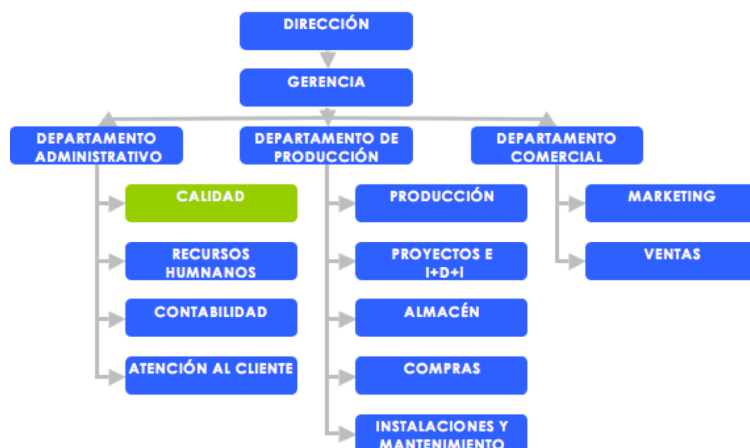


Diagrama 1: Organigrama de nuestra empresa.

Será el Departamento de Calidad el que se encargará de desarrollar un sistema de gestión, un sistema de garantía, las mejoras y los controles de calidad necesarios.

Pero este trabajo no tiene que ser solo de este departamento, si no que toda la empresa, con sus distintos departamentos y todos los trabajadores tienen que estar implicados. Queremos conseguir que tanto la directiva como los mandos intermedios crean en nuestro proyecto de calidad, para poder implantarlo y que realmente se cumpla, involucrando, concienciando y dando responsabilidad a todos nuestros empleados, así como a nuestros proveedores.

Cada departamento de la empresa colaborará con el de calidad para implantar y gestionar los sistemas y controles de calidad y la Dirección apoyará y revisará la implantación de los mismos y solicitará a todo el personal su colaboración y responsabilidad de seguir cuantas instrucciones se deriven del Departamento de Calidad para conseguir la mayor garantía de calidad que podamos ofrecer tanto a nuestros proveedores como a nuestros clientes.

El sistema de gestión de la calidad estará formado por actividades coordinadas para llevar a cabo procedimientos, recursos, documentos, etc. y lograr la calidad de nuestros productos y servicios, controlando los elementos que influyen en la satisfacción del cliente y los propios logros que nos proponemos en la empresa.

Debemos llevar a cabo un sistema de control que asegure nuestra gestión del sistema de calidad así como la inocuidad de nuestros productos, mediante la implantación de diferentes métodos y herramientas que evaluarán los requisitos que se deben cumplir respecto a la calidad de nuestros productos y servicios. Este sistema de control tiene que ser tanto interno como externo

Crearemos un sistema de garantía de la calidad que genere la confianza necesaria en nuestros productos, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección. Este sistema debe aplicarse a los procesos y actividades que incidan en la calidad de nuestro producto y del servicio, con los que pretendemos alcanzar los objetivos de calidad y satisfacción de los clientes.

Tanto el sistema de gestión de la calidad, los controles y el sistema de garantía tienen que insistir y hacer posible una mejora continua de la calidad, a todos los niveles y en todos los departamentos de la organización. Por tanto, deben ser revisados todos e ir adaptándolos a medida que vaya creciendo nuestra empresa.