



LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE COMERCIO

II Congreso Nacional de Calidad Alimentaria.

Jerez de la Frontera, 17 de noviembre de 2005

Rafael Gómez Pascual

**Subdirector General de Estudios y Modernización del Comercio Interior.
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.**



EL RETO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS COMERCIALES

OBJETIVOS DEL MODELO:

Mejorar y promover la competitividad del sector comercial, introduciendo herramientas de gestión adecuadas.

Dinamización del sector comercial mediante la creación de motores en la implantación que arrastren al resto del sector.

Implantar la Cultura de la Mejora de las Capacidades de Gestión.

Mejorar y, en otros casos, dar a conocer a aquellos que no lo implanten, la imagen y el prestigio que aporta el implantar el sistema de aseguramiento de la calidad.



VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO

VENTAJAS EXTERNAS:

- Incremento de la percepción del valor añadido por el cliente.**
- Incremento de la competitividad**
- Mejora de la imagen ante clientes e instituciones.**
- Asegurar el cumplimiento de requerimientos del cliente**

VENTAJAS INTERNAS:

- Mejora continua de los procesos, identificando ineficiencias.**
- Sistematización de los métodos de trabajo.**
- Enfoque del valor añadido, ofreciendo al cliente su percepción.**
- Fortalecer la cultura interna de orientación al cliente.**
- Motivación del personal.**
- Reducción de costes de ineficiencia.**
- Mejora de la imagen interna.**



CONCEPTO DE CALIDAD

- ❑ **CALIDAD - EXCELENCIA.** La calidad se identifica con un estándar elevado y difícil de alcanzar.
- ❑ **CALIDAD - VALOR.** La Calidad es una variable muy significativa en la cesta de características que determina el valor/precio de las cosas.
- ❑ **CALIDAD - ESPECIFICACIONES.** Conformidad con exigencias preestablecidas.
- ❑ **CALIDAD - EXPECTATIVAS.** Correspondencia entre lo que un cliente espera recibir y lo que recibe realmente.



CALIDAD EN EL SECTOR SERVICIOS

CALIDAD - EXPECTATIVAS

SATISFACCIÓN POSITIVA

PERCEPCIÓN > EXPECTATIVAS
Cliente muy satisfecho

SATISFACCIÓN NEUTRA

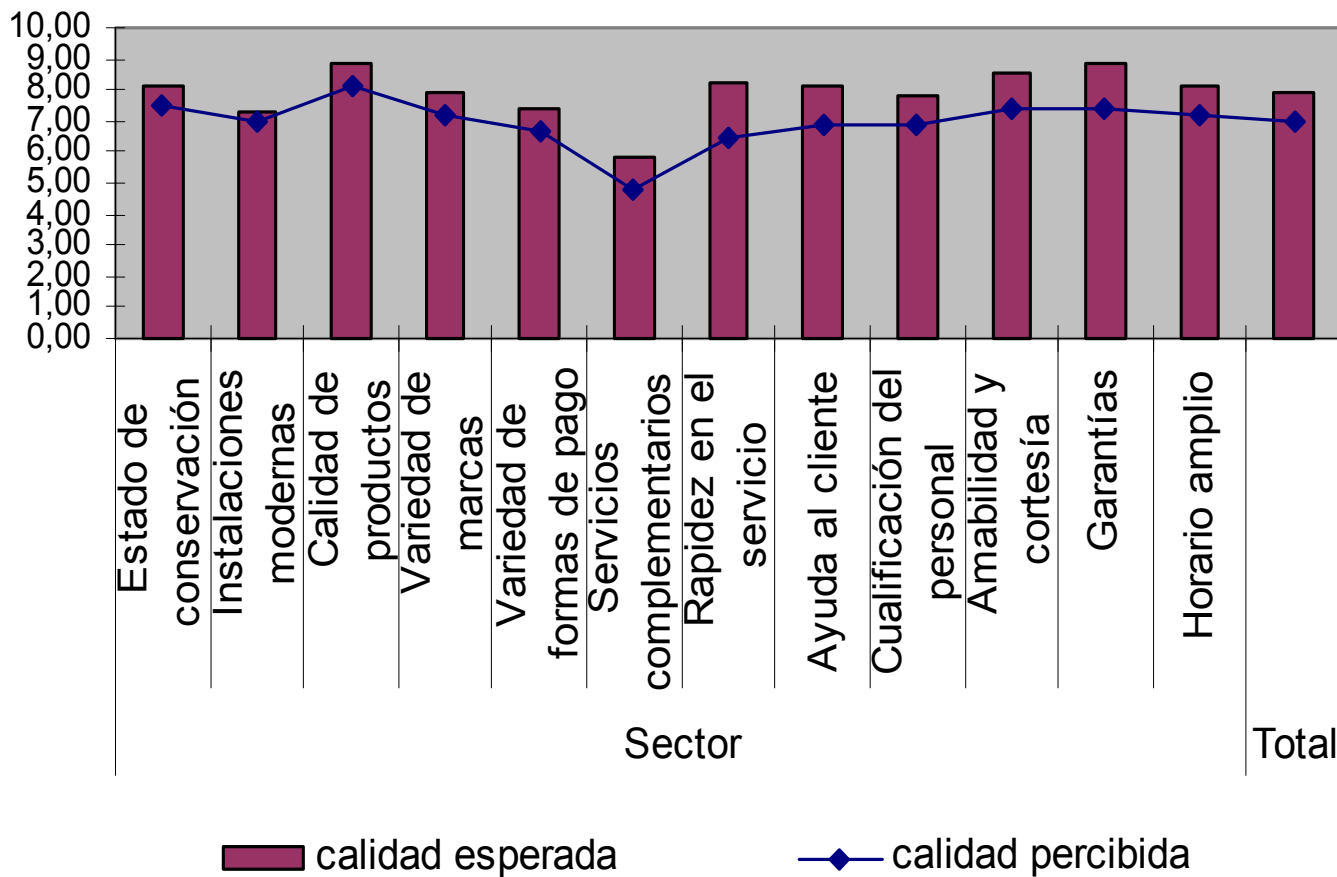
PERCEPCIÓN = EXPECTATIVAS
Cliente satisfecho

NO EXISTE SATISFACCIÓN

PERCEPCIÓN < EXPECTATIVAS
Cliente insatisfecho



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES: CONCLUSIONES

Cuando el cliente visita un establecimiento, lo primero que valora es el producto (*calidad y garantías*) y posteriormente la calidad del servicio (*Amabilidad, rapidez y amplitud de horario*).

Los factores que producen mayor insatisfacción son:

- La rapidez en la prestación del servicio
- Las garantías del producto
- La capacidad de ayuda al cliente

Los servicios complementarios es lo menos valorado



ELABORACIÓN DE LA NORMA

Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 175: Constitución, 9 de octubre de 2003.

Grupos de Trabajo/Subcomités:

Calidad de servicio para pequeño comercio: Requisitos generales

..... **Requisitos para pescaderías.**

..... **Requisitos para ópticas.**

..... **Requisitos para carnicerías y charcuterías.**

..... **Requisitos para floristerías.**

Normas aprobadas:

UNE 175001-1 Calidad de servicio para pequeño comercio.

Parte 1: Requisitos Generales.

UNE 175001-2 Calidad de servicio para pequeño comercio.

Parte 2: Requisitos para pescaderías.

Aprobadas en reunión AEN/CTN 175 de 2 de noviembre de 2004

Publicadas en diciembre de 2004



OBJETIVOS DE LA NORMA

- ❑ **Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes.**
- ❑ **Mejorar la gestión de los establecimientos comerciales.**
- ❑ **Mejorar la imagen de los establecimientos ante sus clientes.**
- ❑ **Mejorar las competencias profesionales.**
- ❑ **Profesionalizar la gestión de los establecimientos comerciales, potenciando el desarrollo de los recursos humanos.**
- ❑ **Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio.**
- ❑ **Diferenciar a los establecimientos comerciales que adopten esta norma por medio de la calidad del servicio.**



CONTENIDO DE LA NORMA

- ☐ **1. Objeto y campo de aplicación**
- ☐ **2. Términos y definiciones.**
- ☐ **3. Requisitos del servicio.**
 - ⇒ Cortesía.
 - ⇒ Credibilidad.
 - ⇒ Capacidad de respuesta.
 - ⇒ Comprensión del cliente.
 - ⇒ Fiabilidad.
 - ⇒ Comunicación.
 - ⇒ Seguridad.
 - ⇒ Accesibilidad.
- ☐ **4. Requisitos de los elementos tangibles.**
 - ⇒ Instalaciones.
 - ⇒ Equipos y mobiliario.
 - ⇒ Envases y embalajes.
 - ⇒ Documentos de compra.
 - ⇒ Productos.
- ☐ **5. Requisitos del personal.**
 - ⇒ Imagen.
 - ⇒ Competencia profesional.
- ☐ **6. Mejora**



APOYOS A LA CERTIFICACIÓN

La Administración General del Estado presta sus ayudas al sector comercial a través de convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas.

- **Plan de Consolidación y Competitividad de las PYME 2000-2006**
- **Plan de Mejora de la Calidad en el Comercio 2005-2008.**