L

a calidad es una característica inherente en todos los procesos de una empresa, por lo tanto nunca puede ser tomada como un valor agregado; la calidad es un factor de competitividad que permite diferenciar a una organización de otra; cuando los productos o servicios que ofrece una compañía son elaborados o prestados con altos niveles de calidad estos siempre quedan en la mente del cliente y permiten un alto nivel de recordación de la marca.

Obviamente la calidad también tiene que ver con el tema de la logística, ya que ésta se encuentra implícita en todos los eslabones de la cadena cliente proveedor. Algunos de los inconvenientes a los que se enfrentan actualmente las industrias son: Problemas con las líneas telefónicas, maquinaria, suministro eléctrico, tráfico terrestre, fluvial y aéreo, embotellamientos en los puntos receptores, etc.

Si se pretende determinar la calidad logística de una empresa se deben tener en cuenta factores como: Las características del producto o servicio, la fiabilidad y la importancia atribuida al error para medir los niveles de calidad. Es pertinente diseñar indicadores de gestión que permitan incrementar la productividad en cada área, por ejemplo: Índice de servicio, índice de rechazos, plazos de entrega, entregas por fuera de tiempos, entregas exitosas, etc.

Cada día los clientes son más exigentes y requieren de valores como: puntualidad en las entregas, incremento del servicio justo a tiempo, flexibilidad y fiabilidad en el servicio, innovación, personal especializado y profesionalismo.

La gerencia de la cadena de abastecimientos tiene que ver con el correcto flujo físico de los productos, desde el suministro de materiales que ofrecen los proveedores a través de la cadena de producción, hasta el consumidor final en forma de productos terminados. Es innegable que todas las empresas necesitan de un conocimiento logístico, ya que la logística es cada vez más importante para el desarrollo empresarial del futuro.

El cliente final nunca se detiene a pensar en el proceso que tuvo que adoptar el fabricante para que el producto llegara a las tiendas de barrio o a las góndolas de las grandes superficies, lo único importante para él es contar con el producto en el lugar y en el momento adecuado.

En conclusión, la calidad es un proceso global que se debe manejar de manera eficiente, la logística y la cadena de abastecimientos, que inicia con los proveedores y que termina con la satisfacción de los clientes, se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la tan nombrada innovación empresarial, la cual le permite a una organización incrementar los niveles de competitividad y obtener mayor participación en el mercado.

*Helber Mauricio Monroy Pedraza*