



La percepción de los clientes como base para la calidad

Calidad

Los clientes son los mejores jueces de la calidad de los bienes y/o servicios de una empresa.

En general, cualquier comprador busca encontrar el producto o servicio con "la mejor calidad posible", pero la calidad es un atributo que lo entrega el cliente basado en el cumplimiento de ciertas expectativas. Lo anterior genera un gran problema a las organizaciones, ya que deben cumplir con las expectativas de los clientes, buscando continuamente conseguir una calidad superior.

El concepto de calidad dentro de una empresa puede separarse en dos visiones:

La primera, es cuando la empresa desea centrarse en la calidad del

bien o servicio. Generalmente, las empresas hacen esto con la intención de ser superior a la mayoría de sus competidores, demostrando esta calidad a través de un certificado otorgado por una entidad independiente, en el cual se indica que el producto cumple unas normas aceptadas a nivel nacional y/o internacional.

Este nivel de calidad, le permite alcanzar una mayor percepción por parte de sus clientes de la calidad de sus productos, lo cual le concede a la empresa actuar de dos formas diferentes:

1. Vender su producto a un precio mayor por ofrecer una mejor calidad.
2. Afianzar a sus clientes, ofreciéndoles mayor calidad de sus productos, pero al mismo precio de los competidores.

Por otro lado, al mejorar la calidad de los productos se generan dos importantes beneficios:

- Disminución de los costos de calidad, siendo uno de los más importantes el costo de las pérdidas.
- Una mejor calidad percibida, siendo esta un factor

clave en las decisiones de los clientes al momento de comprar.

productos es parte de la mejora continua, siendo una herramienta fundamental en el aseguramiento

muchas de ellas, este concepto significa casi exclusivamente control de calidad, para otras, la

En la realidad Chilena, existen según el Instituto Nacional de Normalización (INN) 2.919 normas que certifiquen la calidad de los procesos de la empresa o de los productos (o servicios) que ella realiza.

La segunda visión, viene por parte de la gerencia cuando desea implementar un Sistema de Calidad, se debe mencionar que existen dos tipos de sistemas de calidad:

1. Sistema de Gestión de la Calidad (con siglas en inglés TQM y también conocido como dirección de la calidad): El cual tiene como objetivo establecer por medio de la dirección de la empresa acciones para trabajar en la mejora continua de la calidad.

2. Sistema de Aseguramiento Externo: El cual tiene como objetivo entregar como garantía al cliente que todo el proceso productivo (incluyendo la entrega del producto) se realiza siempre de la misma manera estandarizada, generalmente se asegura mediante normas y estándares de calidad nacionales o internacionales.

Como se nombró anteriormente, obtener un documento que certifique la calidad de los

de la calidad. Un ejemplo de esto, son las normas internacionales conocidas como ISO. La importancia de contar con la certificación es que de esta forma se les puede asegurar a los clientes, reales y potenciales, que la empresa cuenta un sistema de calidad homologado nacional y/o internacionalmente, cumpliendo con ciertos estándares. Por otro lado, entrega a la empresa la posibilidad de diferenciarse, acceder a mercados más exigentes y/o utilizarlo como argumento en una posible venta.

Si bien es cierto que muchas empresas optan por certificarse con el fin de diferenciarse a los ojos de sus clientes, éstas no deben perseguir tan sólo este objetivo, pues en este caso, puede que no consigan la mejora continua, que sí debe ser el objetivo último de la empresa verdaderamente comprometida con la calidad.

En general, todas las empresas se preocupan por la calidad. Para

obtención de un certificado según alguna norma, y para algunas un camino hacia la mejora continua. Dependiendo de la estrategia deseada, la empresa puede satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En este sentido, los clientes son los mejores jueces de la calidad de los bienes y/o servicios de una empresa.

En un mercado cada día más exigente, donde la oferta es mayor que la demanda, es imprescindible adaptarse a las exigencias de los clientes. La empresa debe asegurarse que conoce realmente estas exigencias, ya que los clientes solamente volverán a la empresa si encuentran en ella lo que esperaban.

Nadia Alfaro C.
Ejecutiva Área Normalización
eGEA Consultoría
nalfaro@egea.cl



Basado en *Calidad Total, fuente de ventaja competitiva*, por Juan Tarí G.