



### Ricardo Crespo

director de Márketing  
de Impormóvil

r.crespo@impormovil.es

# ¿En qué consiste realmente la calidad?

**En estos momentos, en los que desde la posventa luchamos para demostrar a los clientes que los recambios que vendemos son de calidad igual o superior a la de los recambios que incorporan los vehículos de fábrica, me planteo qué es en sí la calidad.**

**En este sector se habla siempre** de calidad. Pero, ¿qué es realmente la calidad? La Real Academia Española da múltiples definiciones para el término calidad:

**1.** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Ejemplo: Esta tela es de buena calidad.

**2.** Buena calidad, superioridad o excelencia. Ejemplo: La calidad del vino de Jerez ha conquistado los mercados.

La calidad no está reñida con el precio. Nosotros, que cada día nos vemos obligados a defender el libre comercio y abogamos por que los consumidores no tengan que pagar más por el mismo producto, lo sabemos mejor que nadie. Por esa razón, nos negamos a que se puedan exigir precios exorbitantes en las piezas de recambio y luchamos para defendernos del monopolio mediante una protección absoluta del dibujo o modelo por parte de los fabricantes de vehículos.

Y lo que para todos es más interesante, luchamos para que nosotros, los consumidores, tengamos la libertad de poder reparar nuestro vehículo donde



**La calidad abarca tres dimensiones: la técnica (aspectos científicos y tecnológicos del producto), la humana (buena relación entre cliente y empresa) y la económica (mínimos costes para ambos)**

*El consumidor tiene "calidad de elección" cuando puede reparar su vehículo donde quiere y con las piezas de recambio que elige.*

queramos y con las piezas de recambio que elijamos. Porque eso sí que es "calidad de elección", eso sí que es recibir el servicio justo, con la calidad justa, al precio justo; lo podríamos definir como "calidad ideal". Y es aquí donde el cliente, sea taller o consumidor, debe conocer sus necesidades y el valor del servicio que le prestan.

**TRES DIMENSIONES.** Si hay una definición de calidad con la que estoy completamente de acuerdo es con la propuesta por la ISO 9000: "Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". Para nosotros, esos requisitos abarcan tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

**1. Dimensión técnica:** engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.

**2. Dimensión humana:** cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.

**3. Dimensión económica:** intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

Otros factores relacionados con la calidad son:

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).

Es en estas dimensiones y en los factores anteriormente mencionados donde Impormóvil intenta estar bien posicionada a nivel nacional. La calidad es algo que en algunas empresas se supone, como el valor en la "mili", pero a veces es importante certificarla y demostrarla. No sé cuántas empresas de la distribución tienen la certificación ISO 9001, pero Impormóvil la renueva desde hace más de cinco años. ◀