



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. ◀