

CALIDAD Y GESTIÓN: LA FÓRMULA DEL ÉXITO EMPRESARIAL

1. Resumen ejecutivo

Calidad es clave en gestión empresarial. Se relaciona con la satisfacción del cliente y la estrategia. Los sistemas de gestión de calidad, como ISO 9000, son fundamentales. ¿Cómo medimos su impacto real y la lealtad del cliente? Es el desafío constante en un entorno empresarial competitivo y cambiante.

Keywords: Calidad, gestión de calidad, satisfacción del cliente.

2. Conceptualización

La calidad se refiere a un conjunto de características inherentes en un producto o servicio que cumple con los requisitos y expectativas del cliente^[2]. No es una variable binaria, sino que tiene diferentes matices, por ende pueden haber niveles de calidad. La calidad se define en última instancia por el cliente, ya que es este quien valora y reconoce si un producto o servicio cumple con sus necesidades.

La gestión se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización para lograr sus objetivos^[3]. Implica toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones con el fin de alcanzar el éxito empresarial.

3. Aplicación

Podemos relacionar la calidad con la gestión de la siguiente manera:

1. Calidad como elemento estratégico de gestión: La calidad no se limita a la producción de productos o servicios de alta calidad, también se integra en la toma de decisiones estratégicas de una empresa. Las organizaciones reconocen que la calidad es un factor clave para la satisfacción del cliente y la lealtad. Para lograr esto, implementan sistemas de gestión de calidad que establecen estándares y procesos para

garantizar la calidad en todos los niveles, y por lo mismo se convierte en un elemento diferenciador en el mercado y puede ser crucial en sectores altamente competitivos.

2. La calidad y la satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente es uno de los objetivos principales para las empresas, ya que los clientes satisfechos tienden a ser leales y a generar un valor a largo plazo. La gestión de calidad se enfoca en identificar y medir las necesidades del cliente, ajustando los procesos para cumplir con estos requisitos. Esto también crea una ventaja competitiva y puede aumentar la rentabilidad. Los sistemas de gestión de calidad ayudan a medir y mejorar la satisfacción del cliente, lo que se traduce en un mayor éxito empresarial.

4. Conclusión

En resumen, la calidad es un pilar fundamental en la gestión empresarial, ligada a la satisfacción del cliente y la estrategia. Los sistemas de calidad, como ISO 9000, son esenciales. ¿Cómo medir su impacto real y la lealtad del cliente? Esta interrogante nos guía hacia una mejora constante en un mercado en evolución.

5. Referencias

- [1] B. I. (2020). ¿Qué es Calidad? YouTube. www.youtube.com/watch?v=TeVhXoJP7NQ
- [2] Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. (n.d.). Online Browsing Platform. www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es
- [3] Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración.

6. Tiempos SCT

Planificación (P), Búsqueda de Información (I), Análisis (A), Desarrollo (D), Edición (E).

P	I	A	D	E	Total
20min	30min	30min	60min	10min	150