

ISO 9001:2008 y la investigación de la satisfacción del cliente

Dr. Fernando Elizagarate Ubis¹, Dr. Jesús María Larrañaga Lesaca¹, Dra. Rosa María Río Belver¹

¹ Dpto. de Organización de Empresas. Escuela Universitaria de Ingeniería de Vitoria. Universidad del País Vasco. fernando.elizagarate@ehu.es, jesusmaria.larranaga@ehu.es, rosamaria.rio@ehu.es

Resumen

La Norma ISO 9001:2008 requiere en su cláusula “8.2.1 Satisfacción del cliente” que la empresa para poder certificarse debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente. Además permite que ese seguimiento pueda realizarse no sólo con encuestas sino con diferentes métodos. A priori aparenta ser un campo donde las empresas de investigación comercial podrían ser contratadas por su especialización. Sin embargo los autores de este artículo hemos auditado un total de 123 Pymes en el País Vasco y Navarra a lo largo del pasado año 2009 y sorprendentemente ninguna empresa externalizaba esta investigación. ¿Por qué?.

Palabras clave : ISO 9001:2008, cláusula satisfacción del cliente, externalización

1 INTRODUCCIÓN

A priori medir la satisfacción del cliente bien pudiera ser un servicio que las pymes externalizaran subcontratándolo a empresas de investigación de mercados.

El gurú de la calidad W. Edwards Deming aseguró “es preciso medir la satisfacción de las expectativas del cliente a través de la investigación del mercado... por lo que el fabricante podrá hacer que su producto se ajuste mejor a los usuarios finales” (Deming, 1986).

En la actualidad la razón más pragmática para medir la satisfacción del cliente sería únicamente cumplir la normativa ISO 9001:2008. Si bien la revisión de las normas no deja ninguna duda sobre la necesidad de medir y realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente, las mencionadas normas no fijan el modo de realizar este proceso.

La nueva edición ISO 9001:2008 no cambia un ápice el enfoque al cliente que ya fijaba su predecesora del 2000.

1.1 ISO 9000:2000 define

REQUISITO : “Necesidad ó expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE : “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”

1.2 ISO 9004 confirma en sus cláusulas

Uso de los principios de la gestión de la calidad que el primer principio de gestión de la calidad es :

a) Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes