

## LOS OBJETIVOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS CLIENTES

Muchas veces nuestros prospectos nos preguntan cuales son las ventajas de disponer de sistemas de calidad y/o gestión ambiental en su organización, de manera que hemos llevado a cabo una encuesta a 40 clientes sobre porqué decidieron certificarse y nos hemos encontrado como era de esperar muy diversas motivaciones.

Los motivos fundamentales que nos han manifestado clasificados por número de respuestas son:

- \* Refuerzo de su propia imagen de marca a la que adjuntan la de la entidad de certificación en todo tipo de documentos (presupuestos, facturas, cartas, correos electrónicos, tarjetas, etc.).
- \* Posibilidad de conseguir con mayor probabilidad la concesión de concursos con la Administración Pública.
- \* Aumentar la fidelización de los clientes actuales y futuros mejorando su comunicación con ellos a través de encuestas de medición de su satisfacción.
- \* Diferenciarse de la competencia.
- \* Reducir los costes operativos mediante el control y la mejora de los procedimientos de trabajo y la eliminación de errores y repeticiones.
- \* Promover la motivación e implicación del personal.
- \* Cumplir con clientes a su vez certificados que, cada vez más, requieren proveedores certificados.
- \* Luchar contra la competencia desleal e ilegal mediante la inmediata utilización de una marca de prestigio (AENOR) que evite el intrusismo en el mercado.

Algunas respuestas han sido algo más peregrinas, aunque igualmente sinceras:

- \* Aunque no sirva para gran cosa, cada vez están certificadas más empresas de la competencia y se considera algo necesario.
- \* No se sabe muy bien porqué se han certificado, pero creen que la inversión (menos la subvención) no es un gran coste para obtener un mayor fondo de comercio.
- \* Es obligatorio estar certificado para presentarse a ciertos concursos públicos.

En definitiva, parece ser que en general valoran positivamente la certificación de su sistema de gestión, sobre todo si están certificados por una entidad conocida y de prestigio, hasta el punto que una vez certificados no renuncian a ello, a pesar de tener que llevar a cabo año tras año de seguimiento.