

Gerencia , Calidad y Competitividad. Conceptos básicos

Gerencia:

Sistema que articula todos los procesos de una organización, los gerentes son los responsables de llevar adelante esa tarea de forma coordinada y orientada a las metas de la empresa.

Gerentes: Son los responsables de darle coherencia e integración a la actividad empresarial como un todo. Los gerentes manejan una visión más sistémica, global, como un todo, no en partes aisladas, de la organización.

Por lo anterior, es valioso tener claro una percepción de conjunto y para la producción o prestación eficiente de los productos y servicios. Es necesario compartir con todos los miembros de la institución aspectos del enfoque gerencial, el cual si es el enfoque de calidad, se necesitaría compartir aspectos, tales como:

- ?? Qué es calidad, servicio, competitividad.
- ?? Quiénes son nuestros clientes.
- ?? Qué son planteles con el enfoque de mejoramiento o enfoque de calidad.

Calidad:

Es el cumplimiento o superación de las expectativas de los clientes. Es lograr que los productos o servicios que se ofrezcan sean atractivos y respondan a las necesidades expuestas por los clientes o usuarios, en términos de precio, oportunidad de entrega, diseño, confianza, garantía de postventa, asesoría, entre algunos otros atributos.

Servicio:

El componente de servicio está presente en todas las organizaciones en un grado mayor o menor, y como ya se refirió anteriormente, hay organizaciones cuyo producto es un servicio, por ejemplo la luz eléctrica, el gas, la educación.

El servicio es un intangible - no se puede tocar -, de allí que sea un producto con un componente de percepción y comunicación alto por parte del cliente, es un proceso, es la manera como son atendidas y oídas las necesidades del usuario. De allí que las empresas prestadoras de servicios, tengan oficinas especialmente concebidas para atender o prestar servicios al cliente, como los bancos, las empresas telefónicas, entre otras.

En el enfoque de calidad, el cliente es el conductor del negocio, sin clientes no hay empresa. Pudieran ubicarse varios clientes, dependiendo del tipo de empresa.

Competitividad:

Antes de definir competitividad, es necesario hacer un juego de palabras: competir, competencia, competidores, competente, competición.

Todas estas palabras tienen en común, la presencia de aptitudes (competencias individuales y organizacionales), unas leyes de juego o rivalidad (competición), una búsqueda por lograr un primer puesto (competitividad- liderazgo).

Empresa competitiva:

En el plano organizacional, una empresa es competitiva, si todos sus elementos o componentes están coordinados, equilibrados, para diseñar, producir y mercadear sus productos en mejores condiciones de precio, calidad, oportunidad que sus rivales o competidores, lo cual le permite colocarse acertadamente en el mercado. (Ver Nociones Básicas de Planificación, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Cultura y Cambio Organizacional).