

El paradigma: Un sueño llamado calidad

Yenni A. Prieto Duarte

Ingeniera química

Etiquetas e Impresos ETIPRESS, Bogotá, Colombia

yprieto@etipress.com

Estoy convencida que los mejores hombres han sido aquellos que, gracias a su entereza y tenacidad, superaron paradigmas en la búsqueda de obtener resultados que, seguramente, por mucho tiempo otros seres humanos se negaron a creer. Esto se debía, tal vez, por el conformismo circunstancial que no dejaba visualizar la realidad, debido a que su aprendizaje se había adquirido por la tradición de abuelos a padres y a la vez a hijos, lo que ocasionaba falta de explorar nuevos horizontes para incrementar su progreso en los negocios que habían emprendido. Es por esto que la Calidad aparece como un concepto fundamental para que las personas empiecen a cambiar su mentalidad tradicional.

¿Pero, por qué generar este cambio? Sencillamente porque cada uno de nosotros lo ha exigido en algún momento de la vida, probablemente porque hemos considerado que, mejorando la Calidad de un producto o un servicio, conseguiremos una mayor satisfacción que redundará en garantía y seguridad. Para tal fin, la Calidad ha tenido que sufrir etapas evolutivas para ocupar el lugar importante en el que hoy en día está, ya que por mucho tiempo se ignoró cuán necesaria es. De igual manera, ha superado obstáculos detractores de resistencia, como el de algunos que afirman que la Calidad es costosa y no hay dinero ni tiempo para dedicarle, ya que todos los esfuerzos tienen que estar en la cadena productiva, que es la que realmente deja los mejores dividendos. Estos pensamientos no son más que de aquellos que ofertan su producto para obtener ganancias olvidando la esencia básica: ganarse la fidelización de los Clientes.

Éste paradigma data de tiempo atrás, ya que, después del impacto de la Revolución Industrial, los empresarios se desbocaron por el afán de generar rentabilidad en sus industrias y se olvidaron que el objetivo primordial es

brindar lo mejor a sus clientes. La etapa más difícil de superar fue la de pensar que se podía involucrar a la planta operativa como control directo de los productos; esto se debía a que, por varias décadas, el personal simplemente era el encargado de producir y generar ganancias, y no se había pensado en un enfoque participativo. Pero en el momento en el que el cliente empieza a exigir requerimientos básicos del producto, las industrias se sienten obligadas a implementar mecanismos que les permitan entregar productos bajo las condiciones requeridas, y por lo tanto recurren a su propio personal para generar control en la línea de producción. Es aquí en donde se origina la Inspección como parte del Control de Calidad, sin caer en cuenta en su momento que éste no agrega valor, y por lo tanto no genera calidad.

Afortunadamente, aún hay personas que creen que la Calidad debe ser un principio fundamental de las Organizaciones y que, como valor inherente de un producto, quién lo produce es quién realmente otorga esta cualidad. Jamás se podrá afirmar y considerar que los Departamentos de Calidad son los encargados de “fabricar la calidad”. La producción utilizará después el Control de Calidad como la base para la generación de herramientas estadísticas que permitirán monitorear los procesos para realizar ajustes sobre las características de los productos. Debido a que los procesos de inspección generan “sobrecostos” a las empresas, se incorpora un nuevo concepto, el Aseguramiento de la Calidad, que busca alinear el Control de Calidad que se ejecuta en producción con lo que puede o podría suceder en otros procesos previos o posteriores, para dar confianza a los consumidores, partiendo del cumplimiento de estándares de calidad específicos para el producto y donde se parte de la base que, si se detecta un error, se busca su causa raíz y se corrige para evitar que se vuelvan a producir fallos. En esta etapa, la Calidad empieza a ser responsabilidad de todos y no solamente de procesos determinados para tal fin; para que esto se mantenga, se generan procedimientos como vehículo de estandarización. Nunca imaginamos que la Inspección, el Control y el Aseguramiento de la Calidad serían el principio de la conceptualización de un modelo que permitiría creer que las cosas realizadas bien a la primera, se podrían mejorar continuamente teniendo siempre una razón de ser: El Cliente. En este momento, se da inicio a la Gestión de la Calidad como oportunidad para las Organizaciones, teniendo presente que su origen parte de la adecuada planeación. Dirigir y controlar la Calidad se convierte en un aspecto mucho más administrativo y ha otorgado a las empresas mayor credibilidad ante los clientes y mayores ventajas competitivas. Porque quien gestiona adecuadamente, seguramente será quien permanezca activo y vivo en el mercado.

Los gurús de la Calidad (Feigenbaum, Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa, Shigueo Shingo, etc), lucharon para que todos estos lineamientos fueran adoptados y, mejor aún, permanecieran en el tiempo, no se equivocaron y esto se refleja en que las Organizaciones día a día siguen implementando Sistemas de Gestión de Calidad basándose en sus aportes. Aunque, si imaginamos por un instante todo lo que ha sobrevivido la Calidad a través de la historia, seguramente no alcanzaríamos a recordar cuánto tiempo ha transcurrido.

Gracias a Dios, todos estos personajes inquietos por la Calidad nos dejaron su legado y otros inquietos como Usted querido lector, o como yo, podremos superarlos. Porque la lucha por la competitividad originará que alguno de nosotros siga derribando paradigmas y le demos a entender al mundo que, con arrojo y tesón, todo lo que soñamos se puede lograr. Pero no olvidemos alinear nuestra vida con la Calidad, para que al generar el cambio construyamos una humanidad llena de buenos ganadores.