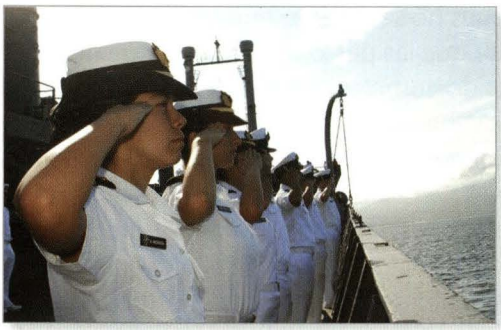
Decálogo de la Calidad



Capitán de Navío
JORGE BENZAQUEN DE LAS CASAS



Al pensar en calidad, hay varios aspectos que deben tomarse en cuenta y que concuerdan con lo sostenido por los gurús más connotados, entre los que podemos mencionar a Walter A. Shewart, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philips B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, Kauro Ishikawa y Genichi Taguchi, entre otros.

Sus diferentes puntos de vista coinciden en dos aspectos muy importantes: el primero, es que el producto, sea un bien o un servicio, debe satisfacer los requerimientos de los clientes; y el segundo, es que la elaboración del producto se realiza a través de un proceso. Evaluar solo la calidad del producto es un error. Uno debe considerar que procesos malos pueden entregar productos buenos o malos, pero procesos buenos siempre darán productos buenos.

Satisfacer el requerimiento del cliente involucra necesariamente tomar en cuenta su percepción, necesidades y expectativas, las cuales deben ser cumplidas y, mejor aún superadas, siendo necesario que las organizaciones se enfoquen hacia la perspectiva de los clientes. La calidad del producto es relativa a los consumidores y al mercado, pero la calidad en los procesos no es relativa: debemos hacer las cosas bien desde el primer momento.

Una manera bastante simple de entender la calidad, deriva de las letras que componen la palabra "C A L I D A D", las cuales nos ayudarán a tener presente sus aspectos más importantes. La "C" de CLIENTE para satisfacer y exceder sus requerimientos, considerando sus necesidades y expectativas. La "A" de APRENDER, porque es importante aprender a cambiar para ser impulsores de la nueva filosofía que tiene que darse en la empresa para mejorar la calidad. Es necesario, aprender mediante la capacitación y el entrenamiento, para hacer los trabajos correctamente, pues no se trata de que cada uno haga solamente lo mejor que puede: hace falta que las personas sepan lo que deben hacer. La "L" de LIDERAZGO, considerando como esencial el que para alcanzar la excelencia de la empresa es necesario el involucramiento del líder en el proceso de mejora continua. El gerente general desempeña ese papel: él sueña, ejecuta, ayuda y supervisa. La "I" de INNOVACIÓN; para innovar tenemos que investigar con el fin de desarrollar nuevos productos y preparar un futuro sostenible. Es necesario tener fe en el mañana e incluir a todos en el proyecto del cambio, ya que la calidad no es tarea de una persona o un grupo: es de toda la empresa. La "D" de DISEÑO, que nos hace pensar en lo importante que es traducir adecuadamente los requerimientos del cliente en el lenguaje de la empresa; es decir, determinar los requisitos del producto y del proceso. El producto es el fiel reflejo de la empresa, y no hay que olvidar a su primo hermano, el proceso: ¿cómo hago el producto? El proceso tiene que considerar a la planta con su tecnología y al trabajo con el conocimiento, los cuales deben buscar obtener



productos homogéneos. Administrando correctamente nuestros procesos es cómo podemos reducir los costos, disminuyendo así reprocesos, errores, demoras, mermas, obstáculos y logrando un mejor empleo del tiempo, de las máquinas, de los materiales, del personal y de los demás recursos. Adicionalmente, esta reducción de costos permitirá mejorar nuestra productividad y capturar más y nuevos mercados con precios más atractivos y productos de mejor calidad, lo que traerá evidentemente una mejor situación de la empresa y nos permitirá ser más competitivos. La "A" de ADECUARSE, ¿a qué? al uso; ¿de quién? del cliente; con las especificaciones, la seguridad y el servicio post venta que este necesita. Por último, tenemos la segunda "D" de DISPONIBILIDAD, que nos hace pensar inmediatamente en la confiabilidad y mantenibilidad de ambas características inherentes al producto, que reflejan el tiempo que podemos utilizarlo sin tener problemas, y en el caso de que estos llegaran a producirse, es el tiempo que va a pasar hasta que se restituya el estado operativo.

Recuerde que cada persona en la empresa, desde el gerente general hasta el último de los trabajadores, debe estar involucrado en la calidad; por tanto, es un reto para la empresa lograr un cambio de actitud donde lo que predomine sea la calidad y no la cantidad, teniendo presente que no hay producto que no tenga un proceso y que productos buenos pueden elaborarse con procesos malos, pero de procesos buenos jamás se podrá hacer productos malos.

