

CONTROL TOTAL DE CALIDAD

NELSON E ARTURO *

El control total de calidad se ha convertido en un tema de actualidad y son muchas las empresas que en Colombia han iniciado su aplicación con la seriedad que se requiere, como también son varias aquellas que involucran en su publicidad la palabra calidad sin entender su verdadero significado.

Para Colombia, la aplicación de este concepto es relativamente nuevo, pero indispensable ahora más que nunca, pues la "Apertura Económica" impulsada por el gobierno anuncia la llegada al país de múltiples productos y servicios con las cuales la principal estrategia competitiva es la calidad de producto, servicio, diseño, atención al cliente, en fin una calidad total que incluye también un precio competitivo. Estas y otras razones significativas han llevado a empresas como Carvajal, Banco de Occidente, Coltejer, Punto Rojo, Manuelita C.A.S. y otras más a asumir con toda seriedad la implantación de esta filosofía empresarial.

Su efectividad está plenamente demostrada por el Japón, país que desde la II guerra mundial quedó en una situación económica débil, agravada por la escasez de recursos naturales, lo que motivó una necesidad imprescindible de buscar mercados extranjeros para sus productos. Sin embargo, el Japón poseía mano de obra barata pero pésima calidad y al cliente no se le puede compensar mala calidad con precios bajos. La imagen de sus productos era de "barata pero mala", a diferencia de los productos alemanes o estadounidenses, por los cuales se paga

* Profesor Hora Cátedra, Facultad de Ciencias Agrícolas, Universidad de Nariño, Pasto, Colombia.

más con la seguridad de obtener un producto mejor, y a largo plazo más económico - ESTO ES IMAGEN - producto de un esfuerzo por "hacer las cosas bien, recompensado en esa confianza que origina ventas permanentes y lógicamente utilidades.

Japón fue consciente de esta situación al igual que en este momento lo somos nosotros, y es así como la unión de científicos e ingenieros japoneses (JUSE) es creada en 1949. Para coordinar el movimiento de calidad en todo el país, se invita al Dr. W. E. Deming, (un estadounidense que no había hallado eco en su país) para que dictara una serie de seminarios sobre el tema, se inicia el movimiento, se perfecciona y adapta a las condiciones del país hasta lograr los resultados hoy conocidos donde la imagen del producto japonés sobre todo en electrodomésticos y vehículos es totalmente diferente.

Se justifica aclarar entonces el concepto de CONTROL TOTAL DE CALIDAD, que se define, como una filosofía del cliente, mediante el compromiso de todos los individuos de la organización. Se trata de una revolución conceptual de la gerencia, que transforma totalmente a las empresas. Control total de calidad significa desarrollar productos y servicios a completa satisfacción del cliente, con la participación de todos y cada uno de los integrantes de la empresa, a través de un trabajo en equipo, la conciencia de que cada acción es responsabilidad de su ejecutor y por tanto debe hacerse siempre bien.

Se aplica a todas y cada una de las actividades del individuo personal y colectivamente, es un cambio al concepto tradicional de aplicarse sólo a las actividades del área productiva.

El concepto de calidad total también se perfecciona y es relativo al beneficio que puede brindar al consumidor.

Los beneficios de aplicar el control total de calidad son múltiples pero se pueden resumir así:

- Crecimiento en ventas basado en una mayor confianza de la clientela hacia el producto y hacia el servicio o hacia la entidad.
- Mayor competitividad en el mercado y por lo tanto estabilidad a largo plazo.
- Menor esfuerzo económico y humano, al reducirse las quejas, los rechazos, las correcciones, en fin todos los inconvenientes de un servicio mal prestado a un producto mal elaborado.

La CALIDAD TOTAL debería aplicarse a todo tipo de empresa y a toda actividad profesional.