

Sistema total de calidad en el trabajo y sus perspectivas en la empresa colombiana

RAFAEL I. PEREZ URIBE*

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo presentar en forma muy objetiva y resumida, cuáles son los pilares conceptuales y las herramientas principales utilizadas para el manejo de la Calidad Total en el Trabajo, estrategia gerencial del éxito que ha venido siendo desarrollada por las empresas excelentes a nivel internacional, principalmente japonesas.

“La calidad es un deber de la Empresa para con la sociedad y un responsabilidad de cada uno de sus miembros para con ellos mismos y para con su empresa”.

Hablar de calidad es fácil. Cuántas veces oímos hablar a diario frases como “Este producto es bueno... este otro es malo...”, o peor: “El servicio que presta tal entidad es pésimo...”. En estos momentos estamos escuchando hablar de buena o mala calidad. Sin embargo, cuando analizamos las causas de estas expresiones nos encontramos con una realidad difícil de manejar y evaluar; que los que hacen que algo sea bueno o malo es la gente que está detrás de la producción y/o comercialización de un bien y/o servicio. Porque a pesar que se posean los recursos más tecnificados un manejo de alta tecnología, una planta en 85% robotizada y computarizada el recurso que programa, y mantiene esa alta tecnología es y será el ser humano.

Pero quizás el lector ya haya escuchado este aparte y se diga “¡Otra vez con el cuento del manejo del recurso humano...!”. Pues sí... otra vez con este cuento..., y no sólo eso sino que el recurso humano de toda organización se debe inducir hacia un trabajo con calidad para producir bienes y servicios de calidad a partir de la creación de un ambiente dirigido por la cabeza de la empresa. Esto quiere decir que la gerencia debe definir una filosofía de trabajo la cual debe ser llevada a la práctica a través de una metodología y herramientas apropiadas de acuerdo a los objetivos y características del “modus operandi” de la empresa.

* Administrador de Empresas Universidad Jorge Tadeo Lozano
Especialización en Control Total de la Calidad Universidad de Fukushima, Japón
Participante en entrenamientos sobre Manejo de la Calidad en Amano Corporation, Yokohama, Japón
Participante en entrenamientos sobre La Implementación de Sistemas de Productividad para Talleres de Servicio Cía. Isuzu de Fukushima, Japón
Catedrático y Conferencista Universidad Gran Colombia, EAN, CIDE, Universidad de Los Andes, Universidad Externado de Colombia
Actualmente catedrático y consultor en Calidad Total en el Trabajo en varias universidades

