

## *Otra vez la Calidad*

Parece que ha amainado en nuestro país el vendaval que nos afectó durante los últimos años con todo lo relacionado con la Calidad y vivimos ahora un período de calma. Las publicaciones de libros y artículos, los cursos de formación, las declaraciones institucionales, las acciones de difusión, las campañas de sensibilización sobre la Calidad han reducido su frecuencia e intensidad respecto a lo que sucedía en años anteriores. Es como si nos hubiésemos acostumbrado como consumidores a las marcas y a los distintivos de Calidad. Las empresas en sus transacciones comerciales han generalizado la exigencia de las certificaciones de calidad y esta práctica ya se ve como algo normal.

Hablando en términos generales, la Calidad ha adquirido un carácter estratégico dentro de las funciones empresariales e incluso se ha incorporado como referente en la imagen corporativa de las empresas. Hemos seguido los diferentes modos de hacer Calidad a través de inspecciones, control de Calidad, control estadístico de procesos, aseguramiento de la Calidad y recientemente estamos implantando y se están generalizando las técnicas, herramientas y disciplinas de la gestión de Calidad total.

El número de empresas que disponen de certificaciones y acreditaciones por cumplir con los requisitos de los sistemas de Calidad es muy significativo y sigue una tendencia creciente. Además, ya se han dando pasos decididos por las empresas más avanzadas para realizar la gestión integrada de los sistemas de Calidad con los de gestión medioambiental y los de prevención de riesgos laborales.

Es cierto que el término Calidad se ha convertido en moneda de cambio habitual no sólo en el contexto empresarial sino para los consumidores y los clientes, tanto internos y como externos. Tras el largo camino que llevamos en pos de la estrella de la Calidad resulta obvio que hemos mejorado y nos encontramos más cerca de la excelencia. Ahora bien, en esta situación podemos ser presa de la complacencia y corremos el riesgo de caer en la autosatisfacción, e incluso podría decirse que ya nos hemos acomodado.

Sin embargo, entendemos que de nuevo debe cobrar prioridad la consideración de la Calidad porque se ciernen nuevas amenazas para la industria española presionada por la competencia. Por una parte se encuentran los países competidores en precio, como es el caso de China, los países que recientemente se han incorporado a la Unión Europea y las economías emergentes del Su-

reste asiático y Sudamérica, y, por otro lado, seguimos padeciendo el desfase tecnológico con los países desarrollados.

La calidad es fuente de ventajas competitivas, a través de dos vías de actuación: Calidad de diseño y Calidad de aceptación. Mediante la primera se actúa sobre las especificaciones y requerimientos del producto para satisfacer las necesidades de los clientes, lo que tiende a ejercer un efecto favorable en las ventas al poner en el mercado productos más apreciados por los clientes y con un precio más elevado. La Calidad de aceptación, basada en la ausencia de fallos y deficiencias, hace disminuir los costes de fabricación y en consecuencia el precio de venta del producto.

La competitividad internacional de la industria se basa tanto en los factores englobados bajo la diferenciación del producto (Calidad, diseño, marca...) como en las ventajas comparativas que ofrecen los precios, los costes y el tipo de cambio. Puesto que sobre éste último no podemos actuar, es evidente que nuestro esfuerzo ha de dirigirse hacia los demás factores, y la Calidad juega un papel fundamental en la mejora de la posición competitiva porque tiene influencia sobre otros elementos: diseño, costes y precios.

Como en otros momentos, debe volverse a prestar atención a la Calidad ante la aparición de graves problemas de supervivencia en algunos sectores industriales de nuestro país. Basta reparar en el fenómeno de la deslocalización industrial, por el que en los últimos años se está produciendo el traslado de toda o parte de la producción de determinadas industrias a otros países con menores costes de explotación, laborales o medioambientales, o ver la invasión de productos procedentes de China a precios inferiores a los que nosotros estamos siendo capaces de fabricarlos.

Ahora bien, en esta ocasión parece que el énfasis debe hacerse en el enfoque de la Calidad basado en el valor, esto es en el que considera que la noción de Calidad debe tener en cuenta el precio. Nuestros productos serán de Calidad siempre que sean tan útiles como los de nuestros competidores y tengan un menor precio de venta, o cuando, teniendo un precio comparable, se ofrezca una mayor satisfacción o utilidad a los compradores.

También aquí y ahora la Ingeniería Industrial tiene mucho que decir y debe seguir siendo un pilar sobre el que se construya el sólido edificio del sector industrial de nuestro país.