



CALIDAD: MATIZACIONES PARA LA REFLEXIÓN

Recibido: 22/03/06

Aceptado: 28/03/06

Luis María Villar Fernández
Dr. Ingeniero Industrial
Ex – Director de Calidad de
Tubacex, S.A.
Profesor Titular de la Escuela
Superior de Ingenieros de
Bilbao

RESUMEN

En términos abstractos, el concepto de Calidad es una realidad que presupone algo no malo para un fin, sin importar su naturaleza, incluyendo los que éticamente son repudiados. Además, las valoraciones cualitativas de un acontecimiento pueden ser tan diferentes como gente implicada. Por lo tanto, se tienen que considerar la complejidad y relatividad de dicha realidad. Satisfacción es otro aspecto inmediatamente relacionado cuando se considera la Calidad. Pero al fin, la Calidad reside en el alma de las personas, relacionada con lo que es excelencia y éxito. La Calidad marca es-

tilo y transmite confianza al público. Sin embargo, la Calidad cuesta: es el resultado del esfuerzo inteligente.

Palabras clave: Calidad, persona, excelencia, éxito, cliente, satisfacción, confianza, esfuerzo.

ABSTRACT

Widely speaking, the concept of Quality is a reality that implies something not bad for a purpose, regardless its nature, including those ethically rejectable. On the other hand, the quality assessment of a given event can be so different as people involved. Therefore, complexity and relativity need to be considered. Satisfaction is another aspect immediately related to Quality. But at last, the sense of Quality is a goodness of the soul of human being, determining excellence and success. Quality defines style and gives confidence to public. However, Quality costs: it is result of intelligent effort.

Key words: Quality, person, excellence, success, customer, satisfaction, confidence, effort.

¿Qué es la Calidad y qué significa ?

Cuando uno se enfrenta a semejantes cuestiones, planteadas en términos abstractos, se encuentra en una situación bastante embarazosa. Igual que cuando se pregunta ¿qué es el amor?, ¿y el odio? o, ¿el frío y el calor?

Existe en la gente una intuición positiva de lo que significa Calidad. Desde luego algo no malo para la consecución de un fin determinado, en términos genéricos sin importar su naturaleza ni trascendencia. En este sentido, el término se suele relacionar con actividades y situaciones intrínsecamente beneficiosas, tanto en el orden material como en el espiritual, como corresponda. Se diría que, en realidad, Calidad es sinónimo de "algo bueno". Los ejemplos están a la

luz, tanto por su diversidad como por la cantidad: enorme.

Sin embargo, se puede pasar al extremo opuesto de este planteamiento sin que nada se oponga a ello, de manera que el fin puede ser humanamente hablando repudiable, pero la "Calidad" con la que se realiza el trabajo muy alta, obra de expertos en la materia, aunque para ello haya sido necesario emplear medios también repudiables. Piénsese, por ejemplo, en el atentado terrorista contra las Torres Gemelas, en Nueva York o simplemente, en el atraco a un Banco o en el "timo de la estampita". Aquí también pueden citarse numerosos casos, digamos de "Calidad negativa", pero, al fin y al cabo, Calidad.

Por otro lado, la percepción de la Calidad atribuible a una realidad, de la índole que sea, va más allá de su propia naturaleza para acabar en el entorno de la persona que la juzga, de su temperamento y circunstancias que haya experimentado. Una decisión puede ser muy buena para unos y mediocre, incluso lesiva, para otros. Análogamente y por poner otro ejemplo sencillo, una comida tipo menú del día, puede resultar aceptable para unos y de no repetir para otros. Pero, yendo más lejos, a los que en unas circunstancias les pareció bien, comparativamente en otras no resultó tanto.

En definitiva, como las personas somos diferentes unas de otras, las percepciones por la Calidad, también. Pero nunca algo que sea malo frente a unos planteamientos dados en cada circunstancia.

De lo manifestado se deduce que el concepto Calidad es eminentemente relativo y complejo.

Sin embargo, una cosa está clara: cuando hacemos, pensamos, decidimos o actuamos de manera coherente con las necesidades, exigencias u oportunidades de una realidad, si nos sentimos satisfechos con lo hecho, pensamos que nos hemos comportado cualitativamente bien, aunque el resultado en sí no sea éticamente bueno. Piénsese, por ejemplo, en una declaración de guerra. Aparece de inmediato la conexión calidad – satisfacción. Separarlas resulta de todos

modos imposible. La idea de Calidad excluye de por sí la noción de insatisfacción.

Se perciben, pues, tres aspectos sustanciales en el concepto Calidad:

- Relatividad.
- Complejidad
- Satisfacción.

Por eso, a la Calidad de un acontecimiento hay que valorarla en el ámbito propio en el que la acción se desarrolla. Otra cosa será entrar en un marco inadecuado de comparaciones improcedentes, perdiéndose así el sentido de la ecuanimidad para pasar al terreno del apasionamiento.

La Calidad pasa por las personas

El sentido de la Calidad reside, en realidad, en las almas de los seres humanos. No es una casualidad; es el resultado del esfuerzo inteligente. Ese sentido de la Calidad ha propiciado los cauces y ha dinamizado las decisiones por las que ha discurrido la evolución de la propia civilización, desde la edad de piedra hasta la edad actual de la Informática.

A la vista de este panorama, aparece clara la visión y reto por la superación, por la solución de inconvenientes, por obtener mejores logros sociales, políticos o económicos. En otras palabras, la pasión por la perfección, de manera que hagamos lo que hagamos, cuándo, cómo y dónde lo hagamos, siempre cabrá la manera para hacerlo mejor. Estas reflexiones conllevan a asumir que la *Calidad implica también el significado de perfección, excelencia, saber hacer, estar en posesión del conocimiento. En definitiva, éxito.*

La definición de libro que se cita actualmente con profusión en textos y manuales tratando acerca de la Calidad, como "satisfacción del cliente", sin dejar de ser válida, no ahonda en los matices trascendentales manifestados. Es una concepción mercantilista de la Calidad. Y, sin duda, Ella es mucho más.

Porque ¿qué es ser "cliente"? La concepción habitual de la gente parece resumirse al comprador o usuario final del producto o servicio. Sin em-

bargo, este término debería ampliarse a todas las etapas y situaciones que configuran los diversos flujos de las relaciones sociales en su conjunto: cadenas de acontecimientos que determinan la existencia y evolución de las sociedades humanas. ¿Acaso no cabe referirse a la Calidad del trabajo de un ama de casa, del conserje de un edificio, de una empleada de hogar o de una persona que se dedique a cuidar enfermos, por decir algo? ¿Y a la del trabajo de la policía, de un vigilante o de la cajera de un supermercado? Se podrían citar múltiples ejemplos de actividades para las que la imputación de la Calidad pasa más desapercibida. *Se debería pensar que en cualquier acción humana cabe hacer una reflexión acerca de la calidad que la acompaña, ya que este concepto va vinculado al de persona, siendo imposible su disolución.*

Por lo expuesto hasta aquí, el concepto Calidad tiene un alcance mucho más trascendente y así debe ser considerado. Los aspectos de relatividad, satisfacción, persona y excelencia han de presidir conjuntamente la valoración que en un determinado momento se haga con relación a la Calidad de una actividad. Se trata con esto de pasar a un nivel superior de comportamiento dentro de una dinámica de mejora permanente: Calidad Total.

La Calidad Total es, en definitiva, una filosofía aplicada a la actuación de las personas, sin restricción de ninguna clase. Y por ello, aplicable a cualquier tipo de actividad, situación, circunstancia, organización y sistema. Consecuentemente, se podría hablar, por ejemplo, de Calidad Social, determinada por actitudes, cultura y responsabilidades de las personas de una comunidad, en aras de mejorar su convivencia. *La Calidad estigmatiza una cultura orientada hacia objetivos superiores.*

De lo antedicho, la Calidad condiciona en las personas y en los negocios comportamientos y actitudes, objetivos y decisiones, estrategias y visión. Es el ingrediente sustancial que ha configurado la tipología de los líderes a lo largo de la historia, equivocados o no en su momento históri-

co. *Determina un reto constante por conseguir mayor reconocimiento.*

Si ahora concretamos lo hasta aquí manifestado al puro marco de la actividad económica de la producción, tanto de bienes como de servicios, el fomento de la calidad en estas organizaciones se basa, en principio y como es sabido, en disciplinas orientadas imperativamente hacia la satisfacción de los clientes, con potenciación simultánea de todas las fuerzas, recursos y estructuras que configuran y capacitan la organización productiva y en definitiva, decidida actitud perseverante hacia la excelencia propiciada por las personas que forman parte estas entidades. De aquí que se pueda argumentar que la *Calidad de una organización radica, verdadera y definitivamente, en la de su personal*, que constituye su activo más importante.

Pasemos a la “Calidad de a pie”, es decir, a la de la gente y sus comportamientos en el día a día, pudiéndose admitir que subjetivamente existe una idea más o menos concreta de lo que se entiende por Calidad: algo bueno, provechoso, duradero, rentable, satisfactorio, oportuno, por mencionar algunos de los atributos asignados corrientemente. Y si a este cóctel de atributos le añadimos el económico, el resultado es la combinación idónea, de gran calado en el público. A diario los medios de comunicación, orales y escritos, refuerzan frecuentemente los mensajes publicitarios a base de resaltar la palabra calidad, utilizándola como epicentro de un eslogan o simplemente, de una noticia. Y se llega a veces a tal abuso en el empleo de dicha palabra, que puede llegar a perder la componente impactante que pretende. Es decir, parece que el sentido de la calidad lo impregna todo, como una gran nube, pero ¿se sabe a lo que compromete y obliga?, ¿se han valorado las consecuencias de los incumplimientos? o ¿se conocen las exigencias del público en cada momento?

Responder a estas y otras preguntas del mismo cariz son objeto de tratamiento pormenorizado en textos y cursos especializados. Sin embargo, se debe admitir que **la Calidad**

marca estilo y otorga confianza, en todo tipo de circunstancias, situaciones y épocas.

Lo que se acaba de decir tiene un amplísimo refrendo contundente y concretamente, en marcas comerciales que, sin mencionar nombres, han sido fervorosamente aceptadas por el público, por saber realizar y ofrecer lo que el público desea en cada momento.

El factor fundamental de la Calidad es, sin duda, el factor humano. Se suele decir que la Calidad pasa por las personas. Los individuos, usando sus cualidades innatas y otras adquiridas, han determinado (y determinan) históricamente modelos de pensamiento que a su vez han propiciado actitudes y comportamientos de valor cualitativo variable, pero de alguna manera con repercusión en las circunstancias sociales, políticas y económicas del momento, dando con ello lugar a la mejora sostenida de las condiciones de vida y convivencia.

La Calidad no sale gratis

Sin embargo, el logro de esa Calidad mejorada cuesta, no sale gratis. Ya se ha mencionado en otra parte de este artículo que *la Calidad es el resultado del esfuerzo inteligente*. Dos palabras: esfuerzo por una parte y, por otra, inteligencia. El esfuerzo es algo para lo que hace falta disciplina, voluntad, perseverancia y vocación, entre otras cualidades. Es algo que cuesta, sin importar que el esfuerzo sea físico o intelectual. La realización del esfuerzo va vinculada a la tipología de cada individuo.

Por su parte, la inteligencia es un atributo propio de la persona, sin importar sus características (salvo los casos de malformaciones síquicas). Ella debe suministrar los elementos de juicio necesarios para organizar, planificar, dirigir y controlar el esfuerzo a realizar: recursos a utilizar, cómo, cuándo, dónde. La inteligencia puede enriquecer los resultados de sus cavilaciones mediante el soporte de la cultura, de la formación y de la experiencia.

O sea, que para conseguir la Calidad en cualquier cosa es preciso “esforzarse inteligentemente”. **La Cali-**

dad es exigente. Lo que cuesta, vale, dice el proverbio popular. De aquí que convenga puntualizar que no se logra con improvisaciones, ni con “ideas felices”, ni con actitudes avasalladoras, ni cosas por el estilo. Ya que, al revés, hacer no calidad es fácil: es el desorden, la destrucción, el despilfarro, el caos. Si algo no se cuida y controla, acaba por deteriorarse y perderse.

Para terminar, no hay que equiparar la Calidad a la perfección. La perfección es un estado inalcanzable por el ser humano, en razón de su propia imperfección. Partiendo de esta premisa, lo que sí cabe hablar (y debe hablarse) es de la *carrera hacia la perfección*, es decir, de la calidad y de su mejora permanente, lo que lleva a la conclusión de que *la carrera por la Calidad no tiene término*: la meta siempre de desplaza más allá de donde pensamos que puede encontrarse. Por esta razón se prefiere usar mejor el término de “excelencia” porque sin que exactamente posea el significado de perfección, si expresa una posición diferencial superior en la jerarquía de valores de la calidad de los acontecimientos humanos.

CALIDAD

¿Qué es?.....	¿Qué no es?
Excelencia	Mediocridad
Relatividad	Rigidez
Visión.....	Vulgaridad
Estrategia	Oportunidad
Reto	Apatía
Satisfacción	Desánimo
Reconocimiento	Engaño
Perseverancia	Irregularidad
Mejora permanente	Inmovilidad
Cultura	Ignorancia
Superación.....	Incoherencia
Éxito.....	Casualidad
Orden	Caos
Disciplina	Anarquía

En el cuadro adjunto, se exponen de modo no exhaustivo y a modo de resumen, unas series de características para diferenciar lo que es de lo que no es Calidad. ■