



¿Quién es Responsable de la Calidad?

WWW.FIXINGENIERIA.COM



Dave Crosby es el presidente de *The Crosby Company*, una firma creada para desarrollar software y realizar entrenamiento en el campo de Administración de Calidad.

Su software de SPC fue el primero en el mercado de las PC.

Para empezar podemos decir que toda la acción fluye desde arriba- dinero, dirección, estándares de calidad, desempeño de estándares, todo. Nada fluye hasta que el jefe abre la llave del agua. Por supuesto esto también significa que cuando la llave se mueve en sentido contrario las actividades dejan de fluir. La Calidad no es una metodología que crece como raíz de pasto, viene de arriba hacia abajo, saliendo precisamente de la llave de agua.

Entender cuando hablamos de Calidad que no se está hablando de algo bueno simplemente, estamos hablando de un producto o servicio que cumple una de las definiciones para calidad de acuerdo a la Sociedad Americana de Calidad (ASQ): Libre de Defectos o Cero Defectos o un producto o servicio sin deficiencias.

Un *slogan* favorito de calidad es: "Todos somos responsables de la calidad". Tiene millones de variaciones pero el mensaje es el mismo. Bueno, odio tener que decírtelo pero el mensaje es incorrecto.

Un fotógrafo en la revista *Life* hace muchos años - quizá cuando era niño - me dejó sorprendido. En la foto tres jugadores profesionales de baseball estaban viendo una pelota que se localizaba en el suelo, justo en medio de ellos. Era responsabilidad de alguno de ellos atrapar la pelota. Todos habían ido a buscar la pelota y nadie la atrapó. El slogan "La Calidad es trabajo de todos" significa que la calidad es trabajo de nadie.

Una gran parte del concepto de Cero Defectos es que la gente se desarrolla al estándar que es aceptado por el líder. La gente invierte mucho tiempo pensando en lo que le gusta o no le gusta a su líder. **"El Producto se ve como la gerencia"** si tu eres el líder, el jefe y el producto que fabrican tiene defectos **es tu culpa**.

En la cadena productiva hay jefes, subjefes y sub-sub jefes. Todo mundo tiene un jefe. El Presidente reporta a una junta de directores, los cuales reportan a los dueños; el Presidente de la Compañía quizá tiene 10 o 15 subordinados a quienes les va marcando el paso, su paso. Mientras tanto Juan que trabaja en el taller probablemente conoce al Presidente de la compañía y quizá hasta se sepa su nombre, sin embargo el sueldo de Juan, su horario de trabajo y prestaciones están dadas por Pedro quien es su supervisor. Juan no ve al Presidente como su líder, sin embargo el Presidente comparte responsabilidad de la Calidad con Juan y Pedro. La parte de responsabilidad del Presidente no es menor, la parte de Pedro tampoco.

De acuerdo al Almirante Rickover "La Responsabilidad es un concepto único, solo puede vivir en el individuo". Quizá puedas delegar algunas actividades, pero la responsabilidad aun es tuya. Quizá puedas darle actividades a otros pero tu responsabilidad no disminuye. Aun si no quieres reconocerlo o admitirlo la responsabilidad sigue estando ahí, no puedes escapar a ella.

Si la responsabilidad es tuya por derecho entonces ni la evasión, la ignorancia o querer pasarla a otros servirá para que la pases a otras personas.

Este es un pensamiento poderoso. Todos los líderes deberían tener esta regla escrita en su escritorio. El Presidente comparte la responsabilidad por la Calidad con el resto de la organización. Juan por supuesto es responsable de hacer su trabajo correctamente, si en el proceso Juan no es capaz de hacerlo bien entonces Pedro es responsable de corregir la situación. Si Pedro no hace bien su trabajo y sale un producto defectuoso Pedro y el Presidente comparten la responsabilidad.

Desafortunadamente muchos miembros a niveles gerenciales no entienden su responsabilidad por la Calidad. Cuántas veces hemos escuchado decir al Gerente de Planta "esa gente" refiriéndose a los trabajadores por su baja calidad. Ese tipo de gerencia es la que dice "Como pudo salir eso" cuando se queja el cliente.
