

GUGENESCÉPTICOS Y CALITOTALCRÍTICOS

El 22 de octubre de 1993 se ponía la primera piedra del museo Guggenheim. Para algunos un proyecto “visionario”, para otros, simplemente, una “bilbainada”.

Este mismo año, José Ignacio López de Arriortúa dejaba Opel-General Motors y fichaba por Volkswagen, Indurain ganaba su 2º Giro y 3º Tour y nuestras empresas, tras los fastos del 92, se encaraban a una crisis galopante.

También comenzaba sus actividades la Fundación Vasca para el Fomento de la Calidad / Kalitatearen Sustapenerako Euskal Iraskundea. Por cierto que, tras cinco años de atragantarnos con este nombre, acuñamos el de EUSKALIT (Euskal Kalitatea) que a alguno le sonaba a “marca de detergente, o así”, pero al que ya nos hemos acostumbrado.

El año 92 teníamos sólo 40 empresas con certificado ISO 9000 en nuestra Comunidad y el 93 apenas lo consiguieron otras 32, cifras irrisorias frente a las 3200 actuales. Además eran todas empresas industriales, mientras que hoy en día tenemos organizaciones de todo tipo, tamaño y sector.

Desde EUSKALIT, teníamos que apoyar a nuestras organizaciones para que avanzasen en la consecución de estas certificaciones, pero también tuvimos claro, desde un principio, que nuestra Misión debía ser más compleja y ambiciosa: Promocionar la Cultura de la Calidad Total / Excelencia. Esto de la Calidad Total - decían algunos - que era hablar de “pájaros y flores” y nos tocó aguantar no pocos comentarios del tipo ¿estáis locos o qué? ¡os vais a estrellar!

Por supuesto, seguimos adelante pasito a pasito y fuimos poniendo en marcha cursos y otras actividades y difundiendo metodologías y herramientas como las 5S (organización, orden y limpieza), gestión por procesos o el Modelo Europeo de Excelencia, todas ellas fundamentales en este camino hacia la excelencia. Por ejemplo, en 1995 creamos nuestro Club de evaluadores con 12 personas que han ido aumentando hasta las 716 actuales.

La Calidad Total ha ido ganando adeptos entre las empresas, centros de educación, centros de salud y otras organizaciones hasta convertirse en una apuesta de todo nuestro País. En estos momentos, probablemente seremos la región europea donde más se ha desplegado la cultura de la Calidad Total / Excelencia y resultados como el que hemos obtenido en el European Quality Award de 2003 así lo manifiestan. Ha habido un total de 19 organizaciones europeas premiadas y cuatro de ellas eran vascas, Microdeco, Ikastola Begoñazpi, Novia Salcedo Fundación y Fagor Electrodomésticos. Para que nos hagamos una idea, Gran Bretaña ha quedado por detrás con 3 organizaciones premiadas, Holanda, Hungría y Turquía con 2 y el resto con una o ninguna.

La realidad ha desmantelado los malos augurios de todos los gugenescépticos y también lo está haciendo con los calitotalcríticos. Aún nos quedan muchos años por delante para consolidar plenamente esta cultura de la Calidad Total, pero vamos a verlo. Y a disfrutarlo.

Mikel Ugalde. Director de EUSKALIT.