



Calidad **Un** ejemplo a imitar

Por Ing. Ricardo Werber



Cipher Data Products,
San Diego - California
(U.S.A.), diseña y fabrica
"periféricos" de cintas
magnéticas y el
accionamiento de discos
ópticos, como apoyo al
"almacenamiento renovable
de información" de sistemas
de computación. Desde hace
varios años, la empresa viene
"peleando" para mantenerse
en el mercado de la industria
electrónica mundial. Muchas
compañías como ésta, en todo
el mundo, han cerrado sus
puertas ante el sostenido
aumento de la competencia y
de las mayores exigencias de
las normas.

CIPHER decidió que, para sobrevivir y mantenerse, debía **mejorar la calidad** de sus productos y servicios. Sus 1.200 empleados aceptaron este desafío. En un principio, resultó suficiente brindar a los empleados determinados conocimientos sobre Calidad con algunos cursos y seminarios.

Después se diagramó un nuevo enfoque educativo y un programa orientado específicamente al perfil de "CIPHER". Se desecharon programas que pudieran cambiar la idiosincracia de la compañía. Estas necesidades específicas de CIPHER se atendieron trabajando en estrecho contacto con las Universidades de San Diego (la pública y la privada). El Estado participó en este proyecto, con fondos que normalmente destina al reentrenamiento de empleados.

En la presentación de los empleados de CIPHER ante la Universidad, su Presidente, Gary Liebl explicó: "Estamos en la senda de ser la Empresa Nº 1, estudiando a fondo la temática **Calidad**. Vamos a realizar cosas completamente diferentes a las que veníamos realizando. No más slogans, no más exhortaciones, no más folletos. Nos encaminamos a hacer las cosas por la senda correcta, con un solo objetivo. Iremos a la nueva escuela 'La Universidad de la Calidad CIPHER' para que todos aprendamos

la CALIDAD TOTAL. Brindaremos esa posibilidad a todos los empleados, a los Gerentes y **a mí mismo.**"

Los cursos ofrecidos en esta Universidad son:

- Aspectos básicos de la Calidad (40 hs.).
- Conceptos avanzados de la Calidad (56 hs.).
- Liderazgo por la Calidad (24 hs.).
- Líderes para equipos de mejoramiento (24 hs.).
- Diseño experimental y aplicaciones (48 hs.).

Cada empleado recibe un determinado número de horas de clase y de entrenamiento estructurado en la empresa.

Más de 750 empleados cursaron el ciclo básico y más de 150 el Avanzado.

Disponer ahora de empleados capacitados es muy redituable. Una consecuencia de ello es que se realiza en forma normal el Control Estadístico de todos los procesos. Así se logró:

- a) Reducir los defectos en un 50%.
- b) Reducir en un 35% los Costos de No Calidad (chatarra, retrabajos, demoras, etc.).
- c) Y lo que es más importante: los clientes de CIPHER advirtieron que hemos mejorado nuestra CALIDAD.

(Extractado de *Quality Progress*, Febrero/91)

Resumiendo

Es necesario pensar, planificar y actuar como los países del Primer Mundo, que saben que el progreso sólo se logra con educación a todos los niveles. Como dijera el Gran maestro Kaoru Ishikawa, el éxito dependerá si su Nº 1 no sólo conoce a fondo la importancia de la calidad, sino fundamentalmente que se convierta en su principal impulsor. Esto vale tanto para empresas como para países.