

## **ENTREGA DEL PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD.** Sabaneta (Antioquia), Septiembre 20 de 2001

Si los cazadores de mamuts, en los remotos tiempos del pleistoceno, hubieran podido leer los libros de Peter Drucker o de Masaaki Imai, otra sería su historia.

Seguramente habrían desarrollado un clima organizacional que premiara la iniciativa y la responsabilidad de cada cazador en lugar de reprimirlas en aras del mantenimiento de una rígida y autoritaria jerarquía.

A la vez, podrían haber implementado un continuo proceso de evaluación de sus procesos, en el cual todos, a través de índices previamente definidos, analizarían las fallas de su gestión y mejorarían el desempeño final de tan arriesgada empresa.

Seguramente se hubieran fijado con mayor detalle en los gustos de los consumidores en cuanto a carne y pieles y, adaptándose a los caprichosos gustos de las distintas tribus, introducirían continuas modificaciones en la presentación final de sus mastodónticos productos.

También, con el imperativo de adoptar tecnologías más sofisticadas, hubieran evaluado la calidad de sus lanzas hasta obtener el mejor diseño con los más adecuados materiales.

Quizás, con el tiempo, luego de aplicar todas estas transformaciones, desarrollarían una imagen corporativa fácilmente reconocible que, con logotipo e himno incluido, los convertiría en el grupo más famoso y valorado de la edad de hielo.

Por fortuna, nosotros si hemos podido leer esos libros y, ahora, sin tantos contratiempos como los de esos hombres primitivos, sólo nos resta aplicar sus oportunas sugerencias en nuestras menos arduas empresas.

Hoy, en la entrega del Premio Nacional de Calidad, estamos homenajando a quienes lo han hecho de la mejor manera posible. Hoy estamos premiando la empresa con los procesos de gestión más adelantados y eficientes de Colombia.

Este reconocimiento, en cuanto evalúa nuestro desempeño de acuerdo a estándares internacionales y en cuanto estimula el

progreso de las estrategias de gestión, es fundamental para el desarrollo de las organizaciones nacionales. De sus resultados podemos inferir fácilmente cuán cerca o lejos estamos de las más elevadas exigencias de competitividad.

Como lo he repetido en otras oportunidades y como no me cansaré de repetirlo, es preciso adaptarnos a las nuevas condiciones de la economía mundial. Si hasta hace algunas décadas nuestras empresas eran como peces de acuario, protegidos por un entorno seguro, dotados de una alimentación regular y permanente, ahora nadan en aguas más abiertas y llenas de posibilidades, pero también más inciertas. Como peces oceánicos, las empresas tienen actualmente el deber de desenvolverse en un medio en el cual hay mucho que cazar pero en el cual la competencia suele ser despiadada.

Esto exige una evolución.

Así como los mamuts se extinguieron quizás debido a los cambios climáticos o a su incapacidad para competir con el hombre por territorio y recursos, asimismo nuestras empresas

corren el riesgo de no sobrevivir si no se adaptan al ritmo y a las condiciones de la economía actual.

Sin embargo, en el caso de acomodarse a ambos factores, no sólo sobrevivirán sino que lograrán además instalarse en posiciones de vanguardia y colonizar territorios más amplios de los que habían imaginado en sus orígenes. La cuestión, entonces, es de visión y decisión.

El Premio Nacional a la Calidad, creado por el Gobierno Nacional desde 1975 para evaluar la calidad de los procesos manufactureros y de prestación de servicios y coordinado, desde 1992, por el Ministerio de Desarrollo y la Corporación Calidad, es una excelente oportunidad para evaluar nuestra situación en ese proceso de adaptación a las realidades económicas de nuestra época.

Más que un concurso, el Premio es una útil herramienta de diagnóstico sobre el desempeño del sector empresarial colombiano y una oportuna guía para implementar los correctivos y mejoras que se requieran para potenciar nuestra competitividad.

Más aún cuando no está restringido exclusivamente a grandes organizaciones sino a todas aquellas, independientemente de su tamaño, que hayan implementado procesos de avanzada para mejorar su productividad. Aquí no todos son escogidos, pero todos son convocados, pues, refiriéndose a la mentalidad de las pequeñas y medianas empresas, bien ha dicho Peter Drucker: *“una buena parte de los negocios continuará siendo local, relativa a su mercado, pero todos –y subrayo todos– tendrán que aprender a pensar de forma global”*.

No casualmente, aprovechando las posibilidades de aprendizaje que brinda el premio, se han extendido sus ventajas mediante el diseño de instrumentos que puedan ser aprovechados autónomamente por las Pymes. En efecto, se ha elaborado una guía de experiencias de gestión exitosas y un *software* sobre el tema, que podrá ser utilizado por éstas para fortalecer su desempeño empresarial.

Más útil aún es el Premio Nacional en cuanto los ganadores, quienes, adicionalmente, podrán participar en los Premios Iberoamericanos de Gestión de Calidad, los cuales pretenden objetivos similares pero con el añadido de realizarlos en un contexto regional.

Actualmente, dos de las organizaciones ganadoras en nuestro país se encuentran participando en estos Premios y han pasado a una segunda fase de evaluación. En la XI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado a realizarse en Lima esperamos ver resultados positivos y, así, demostrar que en nuestro país tenemos empresas con gestión de categoría mundial.

Hoy, de eso no me cabe duda, ya podemos mencionar una de ellas. La ganadora del Premio Colombiano a la Calidad año 2000, Electroporcelana Gamma, una empresa de la Organización Corona con 39 años de existencia y, en la actualidad, con más de 260 trabajadores a su servicio, es un claro ejemplo de qué tan eficientes pueden llegar a ser nuestras empresas y de cómo los esfuerzos por adoptar planeaciones inteligentes y ambiciosas generan los mejores resultados.

En efecto, como lo expone el fallo del calificado jurado, Electroporcelanas Gamma cuenta con unos criterios de acción compartidos y aplicados por todos los niveles de la empresa, genera un valor agregado diferenciado frente a la

competencia, realiza una permanente tarea de autoevaluación, adelanta unos procesos sostenibles ambientalmente, involucra en la producción misma las necesidades de los consumidores y estimula el desarrollo personal de su capital humano. Por todo eso, la empresa es la justa ganadora de esta versión del premio.

A todos y cada uno de sus miembros y, especialmente, a Mauricio Alvarez Cock, Gerente General de la empresa, les doy mis más sinceras felicitaciones. Ustedes, con su trabajo, renuevan la fe en el país y en sus incalculables oportunidades de paz y progreso.

Ustedes han sido los dignos continuadores de la obra de una familia ejemplar, conformada por los hermanos Felipe, Hernán, Elkin y Norman Echavarría Olózaga. Ellos constituyeron, desde Corona, un cuarteto de inteligencia, esfuerzo y probidad que construyó los cimientos de lo que hoy presenciamos como un ejemplo de calidad en el siglo XXI. Felipe y Hernán, con su visión de empresa y su capacidad administrativa; Elkin, con su gestión comercial, y Norman, con sus conocimientos técnicos, supieron combinar, como pocos, los mejores valores de los industriales colombianos, unos valores que hoy vemos

reflejados en esta empresa de Antioquia y de Colombia. A ellos, a la familia Echavarría Olózaga, vaya también el homenaje de nuestra admiración y afecto.

Estimados amigos:

Las empresas colombianas sólo van hacia delante. Cada vez en mayor medida ellas son conscientes de los retos que están en el camino y de la manera de superarlos con responsabilidad e ingenio. Justamente, durante esta versión del Premio Nacional de Calidad, se han obtenido las mayores cifras en el número de empresas postulantes. Creo que éste es un magnífico indicador del clima que se respira en el mundo de los negocios colombiano y de su vocación de crecimiento y mejoramiento continuo.

El profesor Masaaki Imai ha sabido definir esta visión con una palabra de su lengua natal: *kaizen*. De acuerdo a su creador, es la mezcla de un ideograma, “Kai”, que significa cambio y “Zen” que quiere decir mejorar. El Kaizen es entonces el mejoramiento permanente, un concepto que debe animar nuestras prácticas empresariales y que, como todo parece indicarlo, está siendo adoptado y adaptado por las

organizaciones colombianas. Con su espíritu, tendiente a constante revisión y evolución de nuestros procesos productivos, seguramente alcanzaremos muy pronto y masivamente, las más altas posiciones.

Muchas felicitaciones y muchas gracias