

## CALIDAD TOTAL

JUAN CARLOS ESCOTET

**1992**

Buenos días

No pretendo con estas breves palabras dictar una cátedra de “Calidad Total” por cuanto al igual que ustedes, asisto a esta reunión con gran expectativa y con una extraordinaria curiosidad por conocer y constatar en cabeza propia, si todas las bondades difundidas en torno a estas herramientas de gerencia, son ciertas.

Debo reconocer que derivó hacia este nuevo intento, de mejorar nuestras empresas, después de habernos dado fuertes golpes con otras alternativas utilizadas, tales como gerencia por objetivos, planificación estratégica, etc. Sin embargo creo que debemos empezar reconociendo que gran parte de ese fracaso, descansa en el hecho de que nos ha faltado la perseverancia y la constancia para continuar con las tareas asignadas y hemos perdido fácilmente el impulso inicial tan necesario para cristalizar los objetivos. Peor, aún hemos criticado a nuestros supervisados porque no han sido capaces de mejorar lo que “nosotros” debíamos mejorar, sin darnos cuenta que “esa” era nuestra única y exclusiva responsabilidad.

La primera vez que oí hablar de Calidad Total fue en un congreso de Marketing Bancario en Buenos Aires, y verdaderamente quedé maravillado de lo expuesto allí, porque pude entender que era posible mejorar y propender hacia la excelencia, sin cerrar el negocio. Lo único necesario para lograrlo era verdaderamente desearlo y segundo, doblarse las mangas de la camisa y trabajar uno mismo, “todos nosotros” en el mejoramiento de los procesos.

Señores: ¿Por qué organizaciones progresistas a nivel mundial están centrando sus esfuerzos publicitarios en el servicio? Porque el servicio se está constituyendo en la principal estrategia de beneficios para instituciones financieras.

El analista de la Banca Richard Fredericks describe esta como la era de la “Banca Darwiniana”, en la que solo las instituciones mejor dotadas sobrevivirán.

Yo personalmente, estoy totalmente de acuerdo con el concepto. La calidad de servicio es un asunto preeminente para instituciones financieras en un mercado como el de hoy en día, muy competitivo. Calidad es el centro de la estrategia, tan

importante para los clientes, como difícil de duplicar para los competidores, es el centro de la estrategia que ofrece simultáneamente el potencial para la distinción institucional y para la eficacia de los costos.

En otras palabras “la calidad de servicio” va dirigida a todos los que tengan claro la importancia de la misma y que aspiren a ser campeones en su propio campo. Pero para poder lograrlo, hace falta entender que la “calidad” no es un programa. La labor para conseguir la calidad nunca se termina y no hay un destino, El camino que hay que recorrer por la calidad de servicio está lleno de obstáculos y los no iniciados están posiblemente al acecho en oficinas cercanas y las facilidades se hallan distantes. Pero los beneficios de un buen servicio son muy profundos y se multiplican mientras el camino continua.

Bien dijo Marie Rudie de Merryl Lynch que “la calidad es un camino por recorrer, no un destino”. Se podría decir que ésta es una frase que adquiere con intensidad el espíritu de un mensaje completo.

Yo pienso que se está acabando el tiempo en la batalla para obtener clientes de servicios financieros. Todos –o al menos eso parece están tras los mejores clientes de los demás. Si al terminar estas sesiones estamos convencidos de que la excelencia de servicio es decisiva para un funcionamiento ventajoso de nuestras empresas, de que esa calidad de servicio, es un concepto definible e inteligible al que todos nos podemos “agarrar”, de que hay muchas ideas que podemos aportar para hacernos con el liderazgo en el servicio, de que cada uno de nosotros, independientemente de su posición actual, puede marcar la diferencia en la realización del servicio de su institución, entonces, habremos llevado a cabo la tarea que nos hemos impuesto.

Y más importante, estaremos listos, sin darnos cuenta, que podemos embarcarnos en un viaje que impactará favorablemente en los beneficios a largo plazo de la organización. “El reto es nuestro, manos a la obra”.

Juan Carlos Escotet R.