

Calidad Total en el Transporte



Hace algunos años, pocos se imaginaron que "La Cultura de la Calidad" fuera a convertirse en un tema de actualidad e interés para las empresas, y en especial para las de transporte, ya que cada día es más desafiante y competitivo buscar su permanencia y crecimiento en el

mercado, y eso es porque nunca antes se había evidenciado la necesidad -ahora impostergable y trascendente- de modificar la manera de aprovechar al máximo los recursos materiales, humanos y tecnológicos, para elevar la productividad de personas, grupos, empresas, organizaciones, sectores, países y regiones.

Es innecesario repetir lo que ya es conocido por todos nosotros como fuerzas impulsoras de cambio, a través de la simple observación de los fenómenos, que ocurren en el entorno social, económico y tecnológico. Estas fuerzas nos obligan a interpretar la realidad en forma diferente, para luego reaccionar acertadamente a ésta, produciendo resultados exitosos en nuestra posición personal, familiar, empresarial y social. Si nos detenemos a reflexionar este aspecto, rápidamente encontramos que las necesidades y exigencias actuales de los demandantes de los servicios de transporte por carretera son muy amplias y requieren respuestas positivas y oportunas, más aún considerando que en la actualidad existe un excedente de oferentes de ésta clase de servicios en el mercado y como consecuencia inducen a los empresarios en la rama de los servicios a reaccionar oportunamente aplicando innovación tecnológica y administrativa para mejorar el servicio que prestan buscando alcanzar un alto grado de competitividad de su empresa.

Ahora bien, ¿cómo enfrentar positivamente estos cambios, convirtiéndolos en una oportunidad y no en una amenaza para el desarrollo de nuestra empresa? En primer lugar, el mejoramiento continuo es necesario, indispensable y posible en todas las fases de nuestra vida personal y de trabajo. Además debemos aceptar que en la era actual de la globalización las empresas de transporte exitosas son aquellas dispuestas a efectuar los grandes cambios en su estructura, sistemas, procesos, etc.; es decir, dispuestas a "re-inventar la organización"; cumpliendo un principio fundamental de la calidad total: **"*Todo lo que hacemos debemos hacerlo bien desde la primera vez y todas las veces.*"**

En la actualidad, las empresas de transporte para subsistir en el mercado, deben alcanzar un alto grado de eficiencia operativa, reducir sus costos, mejorar constantemente el servicio que prestan y ofrecer tarifas competitivas en el mercado de servicios de transporte. Pero para alcanzar estos propósitos se requiere cumplir con algunos aspectos básicos como: contar con personal capacitado con amplia experiencia en cada una de las ramas de la actividad que desarrollamos, efectuar análisis de los procesos de trabajo y estar dispuestos a modificarlos si es necesario, evitar al máximo el desperdicio de los recursos materiales y sacar el máximo aprovechamiento de todos los elementos que utilizamos en nuestra actividad, esto nos permitirá elevar al máximo la productividad que es uno de los factores más incidentes en los costos operativos de las empresas.

Está demostrado que, para que los esfuerzos rindan frutos, deben apoyarse en una sólida estrategia que conduzca a una cultura de mejoramiento continuo. La cultura representa el marco de valores que fundamentan la actuación de un individuo o grupo, entonces la cultura es el resultado de factores, como educación, experiencia, características personales y el ambiente. Estos valores son los que permiten producir acciones que al repetirse una y otra vez forman hábitos. "Uno es, lo que repetidamente hace" -eficiente o deficiente-.

El mejoramiento continuo debe planearse con base en el ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

