

Total Quality Management (TQM)

Una herramienta clave para la mejora de los resultados de las bodegas

Hace ya décadas que las mejores y más destacadas empresas de sectores como automoción, electrónica, informática, aeronáutica y químico-farmacéutica, apostaron por la Calidad Total en sus métodos, procesos y controles. Esta apuesta supuso implementar sistemas de trabajo y de control encaminados, por una parte, a reducir los costes debidos a fallos de cualquier tipo, tanto sean del propio proceso productivo, como los provocados por las materias primas utilizadas, y, por otra, a incrementar las ventas gracias a la satisfacción, confianza y fidelidad que la mejor calidad genera en los clientes.

En el contexto actual, donde la competencia es muy dura y el nivel de exigencia de los consumidores cada vez mayor, la productividad debe alcanzar la máxima cuota posible. Para lograrlo, la única forma posible es implementar un programa de *Total Quality Management* (TQM) o Sistema de Calidad Total, diseñado y ejecutado a la medida de las necesidades de cada empresa.

EL CASO DE LAS BODEGAS

Elaborar y embotellar vino comporta una serie de operaciones en cada una de las cuales se incurre, a veces con demasiada frecuencia, en fallos que se traducen en costes de No Calidad. Estos costes merman considerablemente la cuenta de resultados de forma directa, y las relaciones y resultados comerciales, de forma indirecta.

Cuando la bodega se enfoca hacia los mercados exteriores, descubre que para exportar las exigencias de seguridad aumentan: el producto, cuando se expide, debe satisfacer todos los requisitos aplicables de calidad y seguridad que legislan los diferentes mercados destinatarios. Asegurar que el vino llegará al consumidor en perfectas condiciones es la mejor herramienta para evitar problemas y elevados costes derivados de reclamaciones y de incumplimientos, incluidos la pérdida de confianza de distribuidores y consumidores..

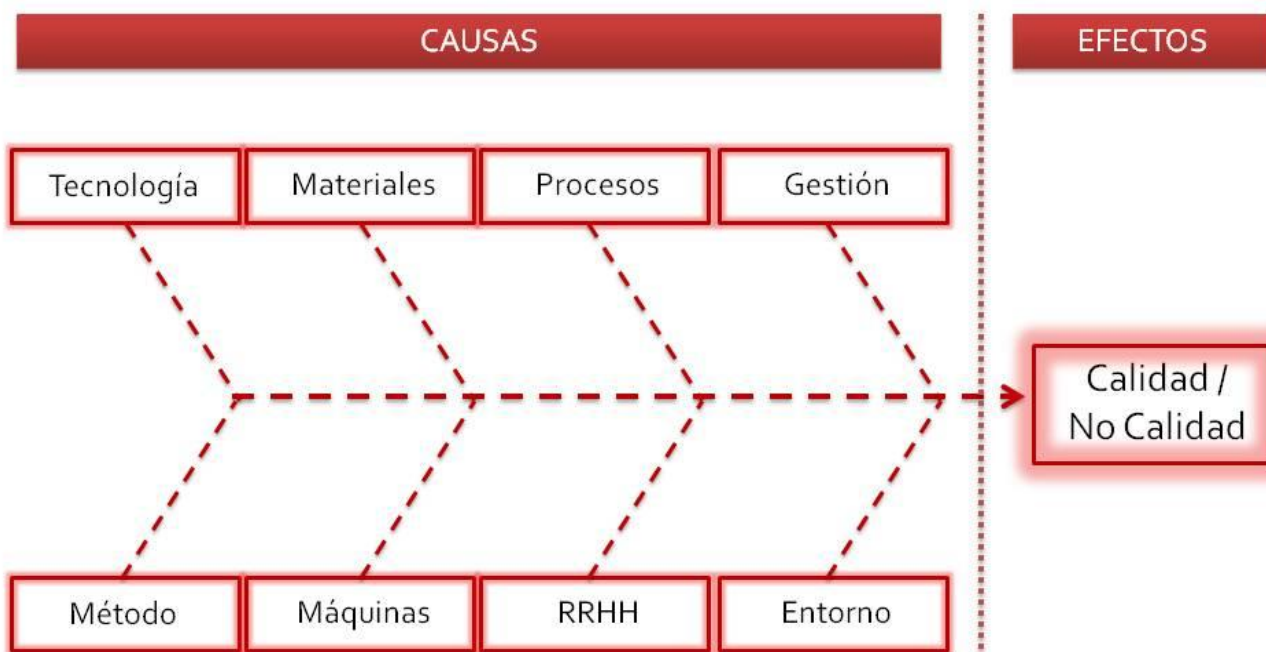


EL SIGNIFICADO DE CALIDAD TOTAL

Calidad Total significa tener en cuenta todos los factores asociados al proceso (Ishikawa), desde la gestión empresarial hasta la adquisición de materiales y recursos, pasando por la propia producción, la gestión del personal, la logística, el consumo energético, la seguridad, el cumplimiento normativo, el medio ambiente o el servicio postventa, entre otros.

“Más allá de garantizar la calidad intrínseca del producto, la Calidad Total ofrece las claves para conseguir la imprescindible competitividad, traducida en menores costes, mayor eficiencia y máxima rentabilidad para la empresa.”

Diagrama de Ishikawa CAUSA – EFECTO SOBRE LA CALIDAD / NO CALIDAD



Ramon Viader Guixà

CULTURA DE LA CALIDAD

“La Calidad Total es sin duda el único camino válido para que una empresa alcance la excelencia. Situada en este plano superior, la empresa puede desmarcarse de sus competidores y ganar mercados.”

La implantación de un TQM requiere la participación de un especialista en la materia, generalmente externo a la propia organización. Este Consultor Experto conseguirá sortear los obstáculos con eficacia, resolución y en el menor tiempo posible.

Una vez implantado el sistema, el consultor podrá auditar los procesos, ayudar en la resolución de No Conformidades y aportar opciones de mejora.

INVERTIR EN EFICACIA ES INVERTIR EN FUTURO

En calidad de Consultor Experto en *Total Quality Management*, le propongo la realización de un

diagnóstico sobre la metodología de Calidad en su empresa, el establecimiento de un árbol de fallos, una valoración de los Costes de NO Calidad y una propuesta de reducción de los mismos.

Este programa de actuación le permitirá rentabilizar al máximo su empresa y hacerla más eficaz.

En 1989, publiqué un libro sobre control de calidad de materias secas, el primero que se publicó en el mundo sobre esta especialidad. Este libro recogía la experiencia acumulada en mis primeros pasos en el mundo de la Calidad. Después, mi post grado en “Métodos y Técnicas para la Gestión de la Calidad Total”, en 1992, me permitió ampliar mis conocimientos, que unidos a los de la enología, los he aplicado en numerosas empresas vinícolas de toda España y a enólogos a los que he impartido e impartido clase en la Facultad de Enología de Tarragona.

Más información: Ramón Viader
rv@ramonviaderenologia.com
www.ramonviaderguixa.com