

## El compromiso de los japoneses con la calidad

En nuestro artículo anterior “El tiempo como norma de desarrollo”, sobre la importancia del comportamiento cultural de los habitantes de un país en el éxito de los programas de desarrollo que propongan sus gobernantes, establecíamos que en el caso del Japón, la obsesión de su gente por la Calidad y el Manejo del Tiempo, han sido factores que han contribuido de manera substancial a su preponderancia como potencia comercial, industrial y tecnológica en el siglo XXI.

A diferencia del tiempo que adquirió relevancia con el advenimiento de la Revolución Industrial iniciada en el siglo XVIII, el tema de la CALIDAD forma parte del acervo cultural tradicional de los japoneses, cultivado a partir de la 5ª centuria de nuestra era, cuando se inicio en Japón el desarrollo e implantación en su sociedad de lo que se conoce en la actualidad como *SHIKATA* o *Manera de Hacer las Cosas*. Dentro de este concepto, a cada actividad se le asigna un *SHIKATA* o principio de acción, con énfasis especial en la forma y el orden del proceso para su realización. Sin embargo, el concepto de *SHIKATA* hace referencia también a la forma y el orden de realizar las cosas como un medio de expresar y mantener la armonía en la sociedad y el universo.

La armonía ha sido el sello distintivo de la cultura Japonesa desde sus primeros tiempos, por lo cual los cimientos de los *SHIKATA* se fundamentan esencialmente en el cumplimiento de los siguientes principios:

- En la realización de las actividades deberá evitarse el molestar a alguien.
- Lo que se realice deberá armonizar con el entorno en el cual se utilice.
- En la ejecutoria deberá evitarse el mal uso del tiempo.
- La realización deberá ejecutarse en función de la facilidad que brinde a quien la utilice.
- Para contribuir a la armonía entre los individuos y la sociedad, los cometidos deberán hacerse bien y con los mas altos niveles de calidad.

Por intermedio de los *SHIKATAS*, se estableció en la Sociedad Japonesa el principio de hacer las *cosas en la manera correcta*, como el único criterio aceptable dentro del imperativo de su entorno de armonía institucionalizado y obligado por la Ley.

Esta modalidad de comportamiento en el desarrollo de las actividades por parte de los japoneses desde hace milenios, puede asimilarse en algunos aspectos, al desarrollo de las Normas de Calidad en el mundo Occidental, que se han venido implantando desde comienzos del siglo XX.

Al inicio de su nueva era industrial en el Japón en la década de los 50 y ante la imposibilidad de adaptar con eficiencia los *SHIKATAS* en los productos resultantes de su fabricación en masa, los Japoneses, en aplicación y desarrollo de su cultura y exigencia por la calidad, implantaron en sus procesos el criterio

de realizar lo que fuera necesario para elaborar el mejor producto posible y lograr el máximo nivel de calidad en cualquier servicio que ofrezcan.

Gracias a esta innovación de la Industria Japonesa en procura de la mejor calidad en los productos y servicios que ofrece y adquiere, Japón se estableció como un referente obligatorio en el control de la Calidad a nivel mundial.

NIBUNKENKYO

Centro de Cultura Japonesa

Tel: 5339016 [www.nibunkenkyo.org](http://www.nibunkenkyo.org).