

## **Mejoramiento Continuo o Calidad Total**

**C.P. Héctor Jaime Correa Pinzón \***

El mundo vive un proceso de cambio acelerado y de competitividad global en una economía cada vez más liberal, dicho marco hace necesario un cambio total de enfoque en la gestión de las organizaciones.

En esta etapa de cambios, las empresas buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, a través de procesos de mejoramiento continuo, lo que está obligando a que los gerentes adopten adecuados modelos de administración participativa, tomando como base central, al elemento humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y que así responda de manera idónea a la creciente demanda de productos y/o servicios de óptima calidad, cada vez mas eficiente, rápido y de mejor calidad.

Para comprender el concepto de calidad total, es útil hacerlo a través del concepto denominado "paradigmas". Un paradigma se entiende como modelo, teoría, percepción, presunción o marco de referencia, que incluye un conjunto de normas y reglas que establecen parámetros y sugieren como resolver problemas exitosamente dentro de esos parámetros. Un paradigma viene siendo en palabras sencillas, un filtro o un lente a través del cual vemos el mundo; no tanto en un plano visual propiamente dicho, sino más bien perceptual, comprensivo e interpretativo.

La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, funcionario o colaborador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico, están comprometidos con los objetivos empresariales.

Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso de productos y/o servicios y poder efectuar procesos de autocontrol. Es por ello que el tema de moda desde hace varios años hace referencia a los sistemas de gestión de calidad, en diferentes versiones, los cuales buscan de diversas formas, procurar llegar a altos estándares de calidad en productos y/o servicios, a través de procesos adecuados de mejoramiento continuo, aspectos estos que no pueden estar separados el uno del otro, pues los resultados en ambos casos, deben ser relevantes en sus conclusiones, los cuales serán evaluados, no solo por la administración, sino por los clientes y usuarios, quienes en ultimas tomarán la mejor decisión de continuar o no adquiriendo o utilizando los bienes o servicios que ofrecen las organizaciones empresariales. El proceso de credibilidad y lealtad del cliente, dependen en gran medida de cómo se conciba la calidad, sí solo es un proceso, o bien como valor agregado, lo cual tiene especial relevancia en el usuario o cliente y la decisión final de adquisición del bien o servicio, dependerá de cómo se valore en concepto de calidad y el resultado final de valuación del proceso finalmente desarrollado.

**\*Presidente Federación de Contadores Públicos de Colombia**  
**Email: presidenciafedecop@fedecop.org**