

Interacción entre el Proceso de Administración y Calidad Total

¿Es la calidad total un paradigma?

Zaire (1991) describe la evolución de conceptos de calidad y cómo han ido evolucionando:

- Del control de calidad a una cultura de calidad.
- De controlar la calidad a una gestión total de calidad.

El paradigma actual de Calidad Total es resultado de cuatro eras de desarrollo, como lo describe Garvin (1998), para quien el proceso de gestión de calidad ha ido de una etapa de inspección, selección y corrección de estándares al desarrollo de manuales de calidad y control de procesos. Después se comienzan a desarrollar sistemas para certificación por terceros y uso de técnicas estandarizadas. La era presente de la Calidad Total es esencialmente estratégica, basada en la mejora continua como fuerza conductora.

Estas prácticas generalizadas para el control de la calidad al interior de las organizaciones, están ampliamente difundidas, y salvo adaptaciones de acuerdo a los requerimientos de cada organización, en todo el mundo se siguen los mismos principios de control de calidad en distintas dimensiones. Siguiendo las definiciones que previamente hemos analizado sobre lo que es un paradigma, podemos entender que el estado actual del sistema de Calidad Total o de gestión de la calidad total (TQM por sus siglas en inglés), es un paradigma, pues es el modelo que se sigue como estándar en todo el mundo como una guía de mejores prácticas para las organizaciones que desean tener una alta calidad en sus procesos, productos y servicios.

¿Qué es la visión y cuál es su poder?

De acuerdo con uno de los pioneros de las teorías de control de calidad, Edward Deming, el desarrollo de una visión era tan relevante que la consideró el primero de sus "14 puntos de calidad", el cual estipula: "Crear una visión y demostrar compromiso". Deming pensaba que el fin de la empresa no era solamente ser rentable, sino que debía tener como objetivo la satisfacción de una necesidad en los clientes, y en la medida en que esta fuera satisfecha en un mayor grado en los clientes, la empresa podría ser más rentable.

Interacción entre el Proceso de Administración y Calidad Total

Para Evans & Lidsay (2008), el área de visión y valores pide a las organizaciones responder preguntas como:

- ¿Cómo es que los líderes de la organización establecen una visión y los valores en esta?
¿Cómo difunden visión y valores hacia todos los empleados, proveedores y socios clave y a los clientes?

La visión de una organización debe ser siempre construida por los altos mandos, es decir, por el presidente o gerente general de la organización, o por la junta directiva, según la tipología jerárquica de la organización. Esta debe ser una fotografía que retrate cómo se ve la organización en un momento determinado en el futuro. Con base en la visión, se deberán definir también los valores de la organización, que le permitan alcanzar con éxito esa visión, así también, se debe crear una planeación estratégica que incluya las estrategias, los objetivos a alcanzar, los tiempos en que estos deben ser alcanzados, y líneas de acción específicas con tareas asignadas a los perfiles de puesto que la organización requiera para poner esta planeación en práctica. Esta planeación es básica de toda la organización y debe siempre estar fundada en la visión de la misma.

¿Por qué es la visión necesaria dentro de la calidad?

Una visión clara del futuro de la organización, que sea difundida de manera adecuada en todos los miembros de la misma, y que vaya embebida en cada tarea que estos realizan de manera que todos contribuyan con sus esfuerzos a la realización de la visión organizacional, es decir, que se desarrolle una cultura organizacional de colaboración para alcanzar la visión establecida, es el más importante factor que contribuye al éxito de las organizaciones en el mediano y largo plazo. Esta visión debe siempre ir acompañada de los valores que definen una cultura organizacional de éxito, y que promuevan la mejora continua y el aprendizaje organizacional.

Este es el poder de la visión, una visión organizacional clara, alcanzable, bien definida y bien difundida, debe ser la guía fundamental que provea dirección a la organización en su totalidad.

Interacción entre el Proceso de Administración y Calidad Total

Cuando hablamos del rol que puede tener la visión en cómo se adopta y se gestiona una cultura de calidad dentro de la organización, partimos de asumir que es desde la visión que se construye la cultura organizacional, y por ende, la cultura de calidad que deberá ser parte de los valores fundamentales de la empresa. Será sumamente difícil implementar y/o desarrollar una cultura de alta calidad en la organización si esta no es integrada desde la visión de la organización en su totalidad como parte fundamental del rumbo que la organización debe seguir para hacer realidad la visión, y de la difusión de esta visión con cultura de calidad hacia todas las personas y todas las tareas de la organización.

¿En qué consiste la calidad de vida personal?

Actualmente no existe un consenso general sobre el concepto de “calidad de vida”, puesto que este se encuentra sujeto a apreciaciones personales de acuerdo a los contextos de los individuos, que incluyen características sociales, culturales, económicas y psicológicas de las personas y que afectan su desenvolvimiento y sus capacidades de determinar cómo llevan sus vidas.

Inicialmente, los estudios sobre calidad de vida se enfocaron en las características de estado socioeconómico, nivel educativo o tipo de vivienda de las personas (Bognar, 2005). Sin embargo, estos no eran los más adecuados indicadores de la calidad de vida de las personas. De la escuela psicológica, algunos autores sugirieron que indicadores como la felicidad o satisfacción auto reportada de las vidas de las personas podían explicar un mayor porcentaje de la variación en la calidad de vida de las personas (Campbell et al, 1976; Haas, 1999).

La Organización Mundial de la Salud, creó para poder definir la Calidad de Vida y hacer estudios comparativos respecto de esta entre países, un grupo de investigación en Calidad de Vida. En un primer documento que detallaba la posición de la OMS y del WHOQOL (acrónimo de este grupo especializado de investigación) sobre la calidad de vida, definían a esta como: “la percepción de los individuos de su posición en la vida en el contexto de la cultura y del sistema de valores en que viven y en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones.” (WHOQOL, 1995). Este grupo tomaba en cuenta indicadores socioeconómicos, como el nivel de ingresos, nivel educativo, tipo de vivienda, etc., así como indicadores auto reportados sobre el nivel de satisfacción de las personas con varios

Interacción entre el Proceso de Administración y Calidad Total

aspectos de sus vidas. Incorporó además los valores culturales para cada contexto como un factor adicional clave en la composición de un índice de calidad de vida más comprensivo.

De acuerdo con un estudio de revisión y clasificación de los conceptos de calidad de vida realizado por Urzúa & Caqueo-Urizar (2011), existen modelos de clasificación del concepto que toman en cuenta los aspectos cuantificables en la vida de la persona, así como del nivel de satisfacción que siente en relación con estos, pues estipulan:

"el nivel de calidad de vida de un individuo estaría fuertemente modulado por los procesos cognitivos vinculados a la evaluación que la persona realiza tanto de sus condiciones objetivas de vida, como del grado de satisfacción con cada una de ellas".

Podemos decir que la literatura de investigación sobre el concepto de calidad de vida llega a acuerdos en tres elementos fundamentalmente:

- 1. Es subjetiva.*
- 2. El puntaje asignado a cada dimensión es diferente para cada persona.*
- 3. El valor asignado a cada dimensión puede cambiar a través de la vida*

- (Fernández-Ballesteros, 1998).

Los conceptos aquí revisados de lo que significa la calidad de vida de las personas, aunque diversos, nos provienen de una visión de lo que las personas podemos entender como esta.

De la información cubierta en esta lectura, podemos abstraer que la calidad de vida no tiene una definición homogénea ni universal, sin embargo, para crear una escala que pueda medir el nivel de la misma, es importante tomar en cuenta factores objetivamente medibles sobre las condiciones en que vive una persona, así como los niveles de satisfacción que la persona misma reporta sentir hacia estas condiciones, contextualizando estas evaluaciones en el marco cultural y de valores en que la persona vive, de acuerdo con su ubicación geográfica, identidad cultural, e identidad personal.

Interacción entre el Proceso de Administración y Calidad Total

Referencias:

- Bognar, G. (2005). The concept of quality of life. *Social and Practice*, 31, 561-580.
- Campbell A., Converse P., & Rodgers W. (1976). *The Quality of American Life*. New York: Russell Sage.
- Evans, J.R. & Lindsay, W.M. (2008). *Administración y control de la calidad*. 7ª Edición. CENGAGE Learning. ISBN-13: 978-607-481-366-1.
- Fernández-Ballesteros, R. (1998). Quality of Life: The differential conditions. *Psychology in Spain*, 2, 57 - 65.
- Garvin, D.A., (1986). Quality Problems, Policies and Attitudes in the United States and Japan: An Exploratory Study, *Academy of Management Journal*, Vol. 29, 1986, pp. 653-753.
- Haas, B. (1999). Clarification and integration of similar quality of life concepts. *Journal of nursing Scholarships*, 31, 215 - 220.
- Urzúa, A. & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*. 2012, Vol. 30 Nº 1, 61-71. ISSN 0718-4808.
- WHOQOL (1995). The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL) - Position Paper from the World Health Organization. *Social Science and Medicine* 41(10):1403-1409. October 1995.
- Zaire, M. (1991). *TQM for Engineers*, Woodhead, Cambridge, 1991.