

El enfoque Total de Calidad frente a las Escuelas Organizacionales que le precedieron

GILBERTO GOMEZ MANTILLA

El presente ensayo tiene como finalidad confrontar las Tesis del enfoque total de calidad con los planteamientos de las escuelas clásicas de la administración, el modelo burocrático, la escuela de las relaciones humanas y el enfoque político de la organización.

GERENCIA DE LA CALIDAD - TESIS BASICAS

La calidad es la prioridad número uno.

La calidad del producto tiene prioridad frente a la obtención de utilidades inmediatas.

La Calidad de las personas es el origen de la calidad de los productos.

El principio de que la calidad sea primero se refiere también a la calidad del sistema mismo y, de una manera especial a la calidad de la gerencia.

Mejores personas integran generalmente una organización mejor. La calidad del sistema administrativo propicia un mejor desempeño del recurso humano.

Si el sistema tiene calidad, los administradores y los trabajadores son más eficientes y la organización más exitosa.

Una gerencia de calidad infunde en los trabajadores una motivación más sólida para desempeñar mejor su trabajo y promueve un mayor respeto hacia la autoridad.

El principio de calidad impone a los directivos de alto nivel la obligación de mejorar constantemente el sistema. Este mejoramiento se debe llevar a cabo aplicando el ciclo de mejoramiento continuo de calidad PHVA (Planear, hacer, verificar y ajustar).

La gerencia es de calidad si está orientada al recurso humano y al proceso y no únicamente a los resultados. La alta gerencia deja de ser el único centro de decisión ya que debe delegar la autoridad para que todos aquellos que conocen bien el proceso colaboren en su mejoramiento.

Los trabajadores dejan de ser simples ejecutores de órdenes para pasar a ser corresponsables en el mejoramiento del proceso, lo cual va más de acuerdo con la dignidad del ser humano.

Desde el punto de vista de productividad y clientes internos y externos:

Calidad es cumplir los requisitos de nuestros clientes. Es entregar un producto o prestar un servicio de la misma forma y característica que el cliente demanda como necesario.

Todo trabajo es un proceso.



El estándar de la calidad es cero desviaciones de los requisitos de cada tarea o de cada proceso.

La esencia de la calidad consiste en prevenir y no en verificar.

La acción para la calidad es el mejoramiento continuo. En el mejoramiento continuo no existe un después. Es un esfuerzo oportuno del día a día.

Dentro del principio fundamental del mejoramiento de la calidad Integral, la organización debe diseñarse como apoyo y soporte oportuno de quienes manejan los procesos operacionales.

FRENTE A LA ADMINISTRACION CIENTIFICA DE TAYLOR

Los estudios tiempos y movimientos, los modelos precisos de ejecución, la división y especialización del trabajo y la supervisión funcional, son métodos y conceptos que perfectamente son aplicables en organizaciones con enfoque total de calidad. La diferencia es el objetivo. Taylor buscaba la máxima productividad y por ende mayor ganancia desarrollando el máximo nivel físico del trabajador. En el enfoque total de calidad se aplican a los procesos buscando calidad pero teniendo en cuenta la eficiencia del trabajador y motivando su contribución. Taylor buscaba eficiencia determinando la manera correcta de ejecutar un trabajo y buscando el cumplimiento de los estándares establecidos. En el enfoque total de calidad se pretende igualmente conseguir siempre el estándar con cero desviación.

FRENTE AL ENFOQUE ANATOMICO DE FAYOL

Las funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contable tienen objetivos distintos pero son soporte fundamental del negocio. En el enfoque total de calidad éstas se consideran clientes y proveedores internos que cumplen y satisfacen requisitos contribuyendo a la calidad del producto y la satisfacción del cliente externo. En cuanto a la función administrativa Fayol contempla planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar como elementos fundamentales. Estos mismos elementos están en el ciclo PHVA como herramienta del mejoramiento continuo.

FRENTE A LA ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS

Las ideas y principios de la escuela de relaciones humanas no son ajenos a las ideas y conceptos sobre el elemento humano del enfoque de control total de calidad. Por el contrario, hay correspondencia e identidad en liderazgo y comunicación, reconocimiento y motivación, cultura y desarrollo organizacional e integración.

Obviamente se aplica con un interés genuino buscando el objetivo propuesto de calidad, promoviendo el respeto a la autoridad y la dignidad de las personas y teniendo en cuenta el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la organización como un elemento fundamental en el éxito de la misma.

FRENTE AL MODELO BUROCRATICO

La administración burocrática es realizada sin consideración de las personas y por lo tanto destruye la actitud de la gente al mejoramiento de la calidad integral.

El Enfoque de calidad integral y el Modelo Burocrático establecen requisitos, procedimientos, diagramas de flujo, diagramas de proceso y reglas haciendo posible la estandarización y se preocupan por el mantenimiento y actualización de los mismos, buscando máxima eficiencia.

En la estructura del Modelo Burocrático, el gerente imparte órdenes a través de los niveles de jerarquía y mantiene poco contacto con el trabajador de base. En la gerencia de calidad el directivo pasa la parte esencial de su tiempo estableciendo contactos a todos los niveles. El manejo político de las relaciones para ejercer el poder pasa a un segundo plano.

BIBLIOGRAFIA

BLAKE, Robert y MOUTON, Jane S. El modelo de cuadro organizacional. Grid, Eua, Fondo Educativo Interamericano (Serie Desarrollo Organizacional).

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Bogotá. McGraw Hill. 1976.

DAVILA L., Carlos. Teorías organizacionales y Administración. Enfoque crítico. Bogotá. Editorial Interamericana. S.A. 1985.

GAITAN, Camilo. Módulos I y II de Organizaciones, Especialización en dirección de empresas, Fotocopias UNAB. Bucaramanga. Junio de 1990.

PARRA S., Alejandro y MONTERO C., Jorge A. Sistemas de Administración. Publicaciones UIS-FEDI. Bucaramanga. 1985.

GONZALEZ, Gerardo. Módulo I - II de Dirección Empresarial, Especialización en dirección de empresas, Fotocopias. UNAB, Bucaramanga, mayo de 1990.

El propósito de las Facultades de Contaduría Pública

Por GERARDO MANTILLA M.

Profesor de Derecho Comercial y Contratos

Mucho se habla que en Colombia no se preparan contadores con el suficiente control de calidad, y ello redundaría negativamente en su ejercicio profesional.

La anterior afirmación tiene ciertamente soportes reales e irreales. Veamos: Cuál es el fin del contador público? De acuerdo con el art. 1º de la Ley 43 de 1990, el contador público es la persona que luego de "inscripción que acredite su competencia e idoneidad profesional" está facultada para

dar fe pública en hechos propios del ámbito de su profesión, dictaminar sobre los estados financieros y realizar las demás actividades relacionadas con la ciencia contable.



Lo anterior indica con claridad que a la facultad de Contaduría Pública le está obligado enseñar y practicar la ética profesional y ello "entra por casa" es decir, debe venir de sus propios docentes quienes han de insistir en sus alumnos tan importante como necesaria manera de conducirse y no inculcarles prácticas indecorosas, desleales, deshonestas, antijurídicas. Muchas veces se peca por desconocimiento de las normas, aunque "la ignorancia de la ley no sirve de excusa" dice el aforismo jurídico. Efectivamente y dentro de cada asignatura está en la obligación el profesor de dedicar algún tiempo, por pequeño que sea, a llamar la atención de sus alumnos con relación a este tema importante.

Piénsese bien que aquella norma -ley 43 de 1990- en su art. 8º demanda de los contadores públicos la observación de normas sobre ética profesional. Bien podemos imaginar a un contador público que en la cátedra recibe recomendaciones reñidas con el anterior precepto y luego en la práctica realizando precisamente tales enseñanzas. Podría ser sancionado, en estricto derecho cuando han sido sus maestros, sus preceptores, quienes lo han llevado a semejante condición?

Y es que cuando se establece mediante una norma legal, que el contador está institucionalizado para dar fe pública, es decir, emitir una opinión profesional técnica, científica e imparcial con criterio independiente sobre una determinada situación contable, económica, financiera, está estableciendo una verdad tanto formal como material, puesto que