H

ay distintas formas de concebir la calidad. Para muchos ella empieza por el cumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Para otros tal cumplimiento es el mínimo esperado, razón por la cual aspiran a más.

Otros piensan que la calidad tiene que ver con la respuesta que se dé a las necesidades. Una cosa es simplemente calmar el hambre y otra dejar en sus manos alimentos para futuras comidas.

Los hay que sostienen que no se trata de dar un pescado a una persona sino de enseñarle a pescar.

El IAASB acaba de divulgar un borrador de su proyecto International Standard on Quality Management 1, [Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements](http://www.ifac.org/system/files/publications/files/IAASB-Proposed-ISQM-1-Explanatory-Memorandum.pdf). Se abandona el concepto de control de la calidad para adoptar el de administración de la calidad. Según explica el personal de planta del mencionado consejo, “(…) *The process in ED-ISQM 1 consists of two steps: • Identifying the quality risks based on a preliminary consideration of the possibility of the quality risks occurring and their effect on the achievement of the quality objectives; and • Assessing the identified quality risks, which involves a more detailed consideration of the likelihood of the quality risks occurring and the degree to which the quality risks could affect the achievement of the quality objectives*. (…)”. Como se ve, también en esta materia se adopta el modelo de evaluación y reacción a los riesgos identificados. La importancia de estos se determina por la amenaza que representen para el logro de los objetivos organizacionales.

Se entiende que se trata de crear una cultura de la calidad. “(…) *There are many other actions that may be taken to establish the culture of the firm, some of which may include: • Defining the purpose and values of the firm. • Establishing trust through consistent, regular and open communication within the firm. • Establishing accountability for quality, for example, by defining how internal quality will be measured and incorporating quality-related measures in personnel evaluations, with associated effects on compensation and promotion. • Providing transparency within the firm about the firm’s actions to address quality, and the effectiveness of those actions. • Establishing developmental opportunities for personnel that reinforce the firm’s view on the importance of quality*. (…)”

Reemplazar la cultura de la ganancia, del esplendor, por una que se ocupe de prestar los mejores servicios a los clientes puede implicar cierta tensión. En ocasiones habrá que consumir más recursos para satisfacer mejor a un cliente.

En la enseñanza universitaria rara vez se analiza cómo prestar servicios con alta calidad. Todo parece tener una única forma de ser. Poco se aprende sobre cómo piensan, actúan y evalúan los clientes. Por esto hay muchos profesionales que no saben servir.

*Hernando Bermúdez Gómez*