S

egún el investigador mexicano Alejandro José Saldaña: “*La creatividad se presenta como una opción que permite flexibilizar estructuras, al tiempo que abre nuevas vetas para la realización de los fines de la organización, potencia las habilidades, capacidades, destrezas y aptitudes empleados y, en general, digamos que la creatividad aparece como una ‘tecnología light’ que hace más fluido el quehacer de la organización, aporta recursos para el pensamiento estratégico, la solución de problemas, negociación, la toma de decisiones y se convierte en baluarte de los sistemas de estímulos y motivación*”.

Este modelo tiene la facultad de mantener los esquemas de poder y control de la administración o dirección de las empresas, pues, como afirma el autor citado, es una herramienta que hace funcional la racionalidad de la empresa, fortalece las estructuras y las relaciones de poder, centraliza las decisiones y consolida las coaliciones dominantes.

Estas características están muy marcadas en las empresas de familia, especialmente en las tradicionales, donde existe una fuerte presión de sus miembros para mantener un control completo sobre la organización.

Una de las ventajas de los modelos de calidad total está en que se pueden medir y, por tanto, comparar con otras organizaciones o áreas de la misma empresa. En la industria de impresión, el modelo de calidad total ha incursionado en todas sus esferas de influencia productiva y administrativa, empezando por el departamento de ventas y mercadeo, pasando por los operarios y, por supuesto, involucrando a la dirección empresarial. El aceleramiento de la productividad va acompañado de una mayor calidad del producto y de procesos que han resultado en mejores estándares de competitividad y diferenciación.

De esta manera, se desarrollan patrones adicionales de producción y una gama de productos con aspectos diferenciadores, los cuales, en sonados casos, redundan en períodos de crecimiento, mientras la competencia logra nivelar las diferencias. Estos nuevos conocimientos se difunden rápidamente a los demás eslabones de la actividad productiva, alimentan nuevos procesos y productos y, por ende, logran economías innovadoras en su sector y promueven la atracción de nuevos clientes.

*Mercedes Gaitan Angulo*