

Editorial

El camino de la calidad y de la competitividad es el correcto

Arturo M Terrés Speziale*

* Coeditor.

Correspondencia:
Arturo M Terrés Speziale
E-mail: aterres@qualitat.cc

Existe la opinión generalizada entre muchos profesionales de diversas disciplinas de que los procesos de Certificación y Acreditación de la Calidad son algo sólo accesible a las empresas de mayor tamaño, prestigio y antigüedad, lo que en cierta manera representa un obstáculo que detiene a las más jóvenes y pequeñas.

Para romper los paradigmas, es importante reflexionar sobre el tema. Para encontrar las respuestas correctas hay que hacer primero las preguntas adecuadas.

¿Qué es más efectivo en términos de costo-beneficio, la medicina preventiva o la curativa?

¿Acaso no es mejor llevar una vida sana desde el principio en vez de tratar de recuperar la salud?

El costo de una certificación, acreditación, premio, reconocimiento, medalla o diploma se puede medir en términos de tiempo, esfuerzo y dinero. El precio que hay que pagar es directamente proporcional al tamaño del reto y de la organización, su grado de complejidad y, por supuesto, su antigüedad, ya que mientras la organización sea

más grande, más compleja y más antigua, será cada vez más difícil reordenarla conforme a los requisitos de las normas que se quieran cumplir, sobre todo si, como sucede en muchos casos, el crecimiento y desarrollo previos han sido la consecuencia del ensayo y error para adecuar las estructuras y los procesos a los resultados, más que el producto de un proceso inteligente de planeación, organización, desarrollo y control bien sistematizados.

Aunque lo dicho pueda parecer retórico, resulta satisfactorio encontrar casos donde los paradigmas fueron rotos, ya que quienes han sido capaces de hacerlo han abierto nuevas rutas para los que detrás venimos.

En este número de nuestra Revista publicamos la experiencia de Certus Laboratorio Clínico, de la ciudad de Tijuana, Baja California, México, quienes desde un principio optaron por la vía de la calidad como el mejor camino para su crecimiento y desarrollo sostenido, alcanzando una meta tras otra a partir de su fundación en 1994, dentro de las que destacan:

- Certificación ISO 9001:1994 Bureau Veritas Quality International de México con el alcance de «Servicios de Laboratorio de Análisis Clínicos de Estudios de Rutina, Especiales y Referencia» en el año 2000
- Transición a la versión ISO 9001:2000 en el año 2003
- Decisión de adoptar el Modelo Nacional para la Calidad Total a partir del 2006
- Obtención del Premio Baja California a la Calidad y Competitividad en la Categoría de Servicios en 2007
- Actualmente, Certus Laboratorio Clínico ya se está preparando para alcanzar el Premio Nacional de Calidad y Competitividad, además de cumplir la Norma ISO 15189:2003 «Requisitos Particulares para la Calidad y la Competencia de los Laboratorios Clínicos»

El caso Certus tiene particular importancia, sobre todo porque es el primer Laboratorio Clínico Mexicano que participa exitosamente en el Modelo Nacional para la Calidad Total, el cual va más allá del objetivo y alcance de las Normas Nacionales e Internacionales que son específicas para el Laboratorio Clínico, ya que el Modelo Nacional de la Calidad y Competitividad se enfoca a toda la organización como un sistema, evaluando su nivel de desempeño y su impacto socioeconómico integral para impulsar a las empresas mexicanas a competir exitosamente con las organizaciones internacionales.

Sirvan pues estas breves líneas para felicitar calurosamente al Grupo de Profesionales del Laboratorio Certus, además de darles las gracias por su buen ejemplo en beneficio de todos nosotros.

¡Enhorabuena!