y clientes externos, los ahorros que éste proceso traen en el mediano plazo reditúa todos los esfuerzos.

Nada enseña más a un proveedor que ver en nuestras plantas como se comporta su producto. Nada enseña más a nuestra gente de producción o a nuestros comites de calidad que ver funcionando nuestros productos en las líneas de nuestros clientes.

La investigación es otro de los puntos claves de la calidad total, la investigación enfocada a obtener la retroalimentación del cliente, buscar que el cliente nos exprese su grado de satisfacción, que de ahí surjan áreas nuevas de oportunidad que impulsen la mejora contínua de los procesos, que permitan, el diagnóstico de las oportunidades y nos lleven a un proceso preventivo de acción.

EL IMPACTO DE LA CALIDAD

Los beneficios de la calidad total, a la luz del comercio mundial, son más que evidentes, a los países orientales como Korea, Taiwan y el propio Japón les ha dado excelentes resultados. Estos países y sus empresas tienen una posición económica preponderante. El trabajo en equipo de gobierno y empresas en el ámbito internacional les ha permitido penetrar el mercado global.

Japón llegó para quedarse en los Estados Unidos y la Cuenca del Pacífico se vislumbra como un nuevo centro de la economía mundial.

La productividad de un país está en razón directa de la fortaleza y eficiencia de sus empresas productivas y de servicios.

La calidad de vida de los habitantes depende en gran medida de la productividad de las empresas y de la mesura de su gobierno.

La calidad total en las empresas no solo genera ventas, genera empleos, la consecuencia de la calidad total es la productividad y ésta se refleja en los ingresos de los que participan en ella.

Por ello los cambios de la legislación laboral son trascendentes para la cultura del trabajo en México, de estos cambios depende la visión a largo plazo de las organizaciones sindicales y de las empresas, la competencia mundial exige agilidad de respuesta, empresas flexibles capaces de adaptarse en el término de semanas, sino es que de días, a los virajes del mercado.

RESUMEN

En síntesis la calidad total implica :

Un liderazgo vigoroso de la dirección general, un involucramiento total en el proceso, recordemos que el éxito de la calidad depende de la directiva en un 80% y el 20% restantes depende de la operación.

Implica también el propósito de alcanzar la satisfacción del cliente interno y externo, implica el enfoque de mercadotecnia, conocer a nuestro cliente y desarrollar todos los procesos con el único propósito de dejarlo satisfecho.

Recordemos que la única manera de saber si hay calidad es con clientes satisfechos que así lo expresen.

Implica una planeación estratégica de la calidad, definiciones muy claras y participativas de cómo se va a soportar la calidad, como se van a integrar los procesos, por donde va a fluir la información, etc.

Exige adoptar una administración por información y análisis.

La única manera de administrar es teniendo información de calidad, generada por sistemas de calidad; recordemos que los datos se generan por los hechos.

El involucramiento del recurso humano debe ser total, se trata de tener personas convencidas de las bondades de la calidad, no borregos, no soldados.

Considerar a la persona como tal , como un ente pensante y de criterio que sabe lo que es mejor para él y su organización, que recibe los beneficios de su aplicación a través de compras, ventas, salarios, productos y servicios integrados.

Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios, metodologías y conocimientos de los clientes.

Estadísticas de primer nivel que se constituyan en un lenguaje común a todos los integrantes de la organización, controles y análisis constantes y, a todos los niveles, la búsqueda del mejoramiento continuo.

Y como consecuencia de todo lo anterior el resultado sólo puede ser Calidad y Productividad.

Sobre todos estos fundamentos tenemos que levantar la estructura del México del mañana, un México que pueda responder al desafío del próximo siglo para vivir en un mundo diferente.

En México del siglo XXI no lo harán ni los conformistas ni los pasivos, lo harán aquellos que acepten el reto de la calidad poductiva y lo enfrenten con creatividad.

Amigos, el futuro de nuestro país dependerá de los cambios personales y de la voluntad de cada uno de nosotros.

MUCHAS GRACIAS.