

La Jornada
27-Nov-1990-

■ PLAZA PUBLICA

Miguel Angel Granados Chapa

- Calidad total en México
- Más allá de la productividad

Hoy se inicia el segundo congreso internacional Calidad Total, cuyo lema es "la calidad en México y el México de calidad", que reunirá a un grupo de importantes conferenciantes mexicanos y extranjeros, y que tendrá uno de sus puntos culminantes mañana, cuando se haga entrega del Premio Nacional de Calidad Total. ■ 4

A primera vista este evento podría parecer trivial. Han proliferado estafadores que venden diplomas expedidos por inexistentes o banales instituciones, que premian la "excelencia" en la prestación de un servicio o la producción de un bien, y que sólo sirven para acariciar el ego de quienes los reciben (y pagan) o para una engañosa publicidad sobre la base de un aval sin prestigio. O bien pudiera ser el disfraz para uno de tantos intentos productivistas que, a falta de un acuerdo nacional sobre la materia, se organizan de vez en cuando, y a los que temen los trabajadores, pues con frecuencia se entiende por productividad exclusivamente un uso más intensivo de la mano de obra.

Pero no es así. Esta vez se trata de una iniciativa rigurosa y seria, impulsada por la Fundación Mexicana para la Calidad Total, un proyecto ideado por Joaquín Peón, que es el director general de la Fundación, hecho posible por el apoyo y comprensión de empresarios que toman en serio su papel social. Uno de ellos es el ingeniero Julio Gutiérrez Trujillo, presidente y director general de Condumex, la empresa metalúrgica tan notable por su producción industrial como por su decisión de erigir y mantener un importante centro de estudios históricos, y quien preside la fundación.

He aquí explicaciones de los organizadores sobre el concepto de calidad total y su relevancia en las actuales circunstancias mexicanas:

"El compromiso con la calidad total va más allá de lograr un producto bien

hecho. Implica una cultura de mejoramiento continuo. Su objeto es la constante satisfacción del cliente o usuario, a través de un enfoque basado en el servicio. A la vez, esto propicia el desarrollo integral de los empleados y trabajadores, y eleva su nivel de vida.

"La calidad total es mucho más que el uso de un conjunto de herramientas o tecnologías. Es un enfoque directivo, una estrategia de negocios, una filosofía de vida y un conjunto de creencias y valores.

"En el contexto actual de apertura comercial y mercados globales, donde el requisito de la supervivencia residirá en nuestra capacidad competitiva, la Calidad Total se vuelve un reto estratégico, prioritario, urgente e impostergradable para todas las empresas mexicanas".

Entre los participantes en el segundo congreso internacional se encuentran representantes empresariales y directores de compañías como Luis G. Cárcoba, presidente de la Concamin; Benito Bucay, director general de Resistol; José Giral, que encabeza el grupo Xabre; Andrés Marcelo Sada, presidente del consejo del grupo Cydsa; expertos internacionales, como Joji Arai, ex director del Japan Productivity Center; Kees J. Van Ham, director general de la European Foundation for Quality Management; Luis Davis, profesor emérito de la Universidad de California en Los Angeles; Carel Thor, presidente del American Productivity and Quality Center; funcionarios como el secretario de Comercio y Fomento Industrial, Jaime Serra Puche, y el subsecretario de Industria e Inversión Extranjera, Fernando Sánchez Ugarte, y miembros de la sociedad civil como el capitán Homero Flores, secretario general de la Asociación Sindical de Pilotos Aviadores, y el rector del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Rafael Rangel.

También estará presente Klaus Schwab, presidente del World Economic Forum, el importante organismo empresarial con sede en Ginebra, que año con año convoca en Davos, Suiza, a los directores de los consorcios más influyentes en la economía mundial, y ante el cual habló a principios de este año el presidente Salinas, mismo que entregará mañana el Premio Nacional de Calidad.