

Aportaciones, Planteamiento y Filosofía de los Principales Expertos Mexicanos

Manuel Aburto Jiménez

Manuel Aburto plantea que el concepto de calidad lo deben definir los clientes, tanto internos como externos, recordando que el cliente es lo más valioso para su empresa al ser un activo triple: es una fuente de ingresos, es una factible fuente de recursos financieros o de futuras asociaciones benéficas para ambos y es la mejor y más barata publicidad.

Este concepto, desarrollado en México, tiene como filosofía hacer las cosas bien desde la primera vez, prevenir en lugar de corregir, y capacitar, promover y administrar con respecto de lo que estableció como los cuatro pilares de la calidad.

- Que la gente sepa qué tiene que lograr.
- Que la gente sepa cómo lograrlo.
- Que la gente sepa con qué lograrlo.
- Que la gente quiera lograrlo.

Postuló el concepto de administración por calidad como un control total de calidad, que expresó como: "Lograr que todos y cada uno de los que forman la empresa conozcan y entiendan claramente su trabajo; para llegar a hacerlo bien, siempre desde la primera vez, en un clima de cordialidad y satisfacción, en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar."

Algunos puntos de sus experiencias tomadas en México son:

1. No se case con una sola tendencia o autor.
2. Cultive a la alta dirección.
3. Venda la necesidad de ser competitivos.
4. Estos sistemas son cíclicos.
5. Dé participación al personal.
6. Haga participar al sindicato.

Aportaciones, Planteamiento y Filosofía de los Principales Expertos Mexicanos

7. Capacite y desarrolle al personal.
8. Dé reconocimientos.
9. Promueva el sistema.

Alfredo Acle Tomasini

Desarrolló sus estudios de licenciatura en Economía en la Universidad Nacional Autónoma de México y en la Universidad Anáhuac. En la Universidad de Manchester, Inglaterra, obtuvo el grado de Maestría en Economía.

Durante 15 años colaboró en el sector público ocupando diversos cargos, entre los que destacan:

- Director General de la Industria Básica Paraestatal y de la Comisión Coordinadora de la Industria Siderúrgica.
- Director General del Consorcio Minero Benito Juárez Peña Colorada (Empresa mixta).
- Director General de Fertimex.
- En el ámbito privado colaboró como consultor (principal) en la firma Booz Allen and Hamilton (ahora Booz & Co.).
- Director General de Hay Group para México y Centroamérica.
- Coordinador de la Unidad de Estudios Aplicados del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE).

Publicó libros como La Empresa Pública: Desde Fuera, Desde Dentro en 1985, esta obra obtuvo el Premio de Administración Pública que anualmente otorga el INAP, además de Planeación Estratégica y Control Total de Calidad: Un caso real "Hecho en México" en 1990, este libro registró ventas por más de 40,000 ejemplares.

"En una empresa moderna (y esto es una forma de elevar la calidad de vida) todos deben pensar y participar democráticamente en la solución de los problemas de su área de trabajo. Cada quien en la medida de su responsabilidad y nivel jerárquico, pero siempre bajo la idea de trabajo en equipo, lo cual no solo debe representar la suma aritmética de la capacidad de

Aportaciones, Planteamiento y Filosofía de los Principales Expertos Mexicanos

cada individuo que lo integre, sino que mediante el esfuerzo conjunto se logre desarrollar una sinergia que eleve el potencial del grupo." (Acle Tomasini, 1990, pp. 29-30).

Referencias:

- Aburto Jiménez, M. (1997). Administración por Calidad. CECSA, 1997. CDMX. México.
- Acle Tomasini, A. (1990). Control Total de Calidad. Un Caso Real Hecho en México. Editorial Grijalbo. CDMX, México.