

Ante todo, la calidad total

Camilo E. Ramírez Garza

Nuestra actualidad es la era de la Calidad Total. Se le nombra en servicios administrativos públicos y privados; procesos de producción y atención al cliente; educación: ¡Buscamos una educación de calidad!



Los seres humanos y sus relaciones no pueden ser medidas con los métodos de control de calidad de las máquinas.

tificadoras. Lo complejo es cuando el concepto calidad se introduce a otros campos: en la vida, las relaciones humanas, la educación, la salud, ¡hasta en la misma sexualidad!

las mismas, inherentes a una cosa; superioridad o excelencia; carácter, genio o indole; clase o condición; nobleza del linaje; y figurativamente, importancia.

La calidad se define como la propiedad -cualidades- o conjunto de

Siendo la primera, el sentido en que usualmente se le emplea: característi-

cas superiores o de excelencia. La noción de calidad parte históricamente del campo de la ingeniería industrial y administrativa; de procesos de producción preferentemente; traducido a algo concreto: tener un "buen" producto (y el mismo) se haga uno, cien o mil; que todos cumplan con las mismas normas de calidad: durabilidad, utilidad, seguridad, diseño, etcétera.

En algo cotidiano, que cuando vamos a comprar una hamburguesa, sea la misma que se nos ofrece. Por lo tanto se requiere un control de calidad.

En lo administrativo, que el trámite (y atención al cliente) se haga igual, no importa si es Juana o Pedro; si es Don Fulano a quien se sirve o a un simple individuo a secas.

La calidad tiende a la perfectibilidad en la homogenización de sus procesos y sus servicios.

Tratando de reducir las eventualidades: las fallas, las demoras, los errores, las malas caras y jets en la atención. Las broncas se presentan cuando no es a máquinas a las que se aplican las nociones de calidad, sino a humanos.

Tener calidad en una máquina, basta con programarla y hacerle los ajustes necesarios; los sujetos humanos, de carne y hueso, eso es otra cosa.

Es toda una batalla buscar la calidad total; quienes trabajen en dichas áreas,

Psicología

sabrán de que estoy hablando: administrar y evaluar los procesos a certificar o a recertificar es toda una hazaña burocrática.

¿Qué garantiza finalmente? ¿Más presupuesto? ¿Prestigio? o ¿Es sólo una pantalla? ¿Hacer como se hace? ¿Mejoras en los servicios? ¿Clientes más contentos? ¿Mejores programas educativos? ¿Reducir el tiempo en una fila, en un trámite? ¿Mayor felicidad? ¿Bienestar?...

Por otro lado, vemos que la noción de calidad fue transmitiéndose a otras áreas, y por alguna razón pasa de la industria a la escuela, al hospital; a las vidas en concreto de las personas más allá de la producción en serie.

Pero ¿qué está haciendo un concepto industrial y administrativo en aspectos de relaciones humanas, de salud; por ejemplo en la llamada "calidad de vida"?

Las respuestas se multiplican y particularizan: se le responde desde formas de pensar; ideologías laicas, humanas o religiosas; apreciaciones; reflejos de la sociedad en la que estamos situados; por evidencias "científicas", etcétera.

Los escenarios del arte en Monterrey



Une a Francia y a México

A pesar de que no dirigió su discurso artístico pensando en la conmemoración del Día de la Raza, Claude Guénard representa un tipo de unidad de dos mundos, a decir de la Alianza Francesa de Monterrey "franco mexicana"; producción a veces erótica, a veces cómica.

hasta el próximo 12 de noviembre su producción en la Galería Regia, Guénard presentará 44 piezas de reciente factura producidas el pasado 2004 en el país. "Encontramos cuadros con una temática erótica, el universo de la lucha libre, las máscaras", explicó María Elena Quiroga, directora de la Educación, Cultura y Deportes del municipio de Monterrey.

Da nuevo significado al retrato

Emilia Martínez utiliza el retrato no sólo como técnica o medio de expresión, sino como herramienta para explicar el trasfondo de su arte.



La pintora regiomontana habla sobre la exposición que se inaugura hoy en la Galería Ramis Barquet: "La exposición consta de objetos y retratos. Mi proyecto trata de hablar de ciertos esquemas que persisten en los países que fueron colonizados, como nosotros".

La idea es advertir al mexicano que arrastra, no vicios ancestrales, pero si prejuicios heredados. "Haz de cuenta, por ejemplo, he leído cartas de la colonia, cuando se cambiaba de un virrey a otro, le decía: van a venir los indios y te van a decir de sus problemas, si quieres recíbelos, pero no les resuelvas el problema, y hoy, sigue lo mismo, todos los políticos que reciben gente, los escuchan, les doran la píldora y no hacen nada".

Habrán inauguración simultánea de exposiciones colectivas e individuales en cinco de los espacios, del acervo literario albergado en el Parque Niños Héroes, a partir del 12 de octubre.

Magnas Colectivas

Magdalena Guzmán, e "Transparencias". Para la Galería 2, "Olambrillas", exposición individual de la ceramista regiomontana Cecilia Rangel Domene. de San Antonio. "Detalles del Entorno" es la exposición

colectiva que se presentará en la Galería 3. Un total de 29 piezas, de igual número de artistas, constituyen "Variaciones de un Tema. Receptáculo", que se presentará en la Galería 4 del espacio.

Entre los artistas participantes se encuentra Blanca Luna; Cecilia Rangel; Celsa Juárez y otros.

Sorteo Mayor 3135 con premio principal de \$10,000,000.00 en dos series de \$5,000,000.00 cada una. Lotería Nacional.

Table with columns for winning numbers and prize amounts. Includes sections for 'Números Premios' and 'Terminaciones'.

M LA LETRA "C" INDICA APROXIMACIONES A LA CENTENA. / LA LETRA "T" INDICA TERMINACIONES. / LOS BILLETES DE ESTE SORTEO PRESCRIBEN AL AÑO. PARA LOCALIZACION DE BILLETES ACUDIR A: PLAZA DE LA REFORMA No. 1, C. P. 06037 MEXICO, D. F. O LLAMAR AL TELEFONO 5140-7000.