

## **CAPITULO VI**

### **LOS DESAFIOS GLOBALES**

Debido a los procesos de cambio económico a los que se han venido enfrentando las empresas de todo el mundo, las aperturas comerciales han tenido que redefinir la estrategia de las actividades empresariales, y los consumidores mundiales han abierto los ojos y se están educando gracias a la competitividad en productos y servicios.

Lo anterior, ha obligado a todas las organizaciones a plantearse las siguientes cuestiones: Realmente se está ofreciendo a los clientes los productos y servicios que ellos demandan?, Hemos estado atentos a lo que nuestros clientes nos dicen?, como empresa u organismo éstas son algunas de las preguntas que los ha obligado a evaluarse para ver si en realidad se están orientando no únicamente a crear clientes, sino también a conservarlos.

Existen demasiados aspectos que pueden ayudar a las empresas a proporcionar un buen producto o servicio, pero hay uno que es la clave para esto, y se refiere a que siempre hay que estar atentos a la dinámica necesidad del cliente, brindando así, mejores servicios en lo que se refiere a tiempo, confiabilidad y costo, y esto

solo se logrará cuando exista la mejor comunicación entre los clientes y los proveedores, es por tal motivo que se deben conocer muy bien las necesidades y expectativas de los clientes.

Hoy en día, en la sociedad mundial se están generando cambios de actitudes orientados a optar solo por los productos y servicios que satisfagan de lleno las necesidades del consumidor.

Con lo anterior, se puede decir que en nuestros días únicamente aquella empresa que sea capaz de estarse adecuando continuamente a las necesidades del medio proporcionando así, los mejores productos y servicios, será la que salga avante. De ésta forma, es como las organizaciones a medida que se vayan impregnando de las nuevas filosofías, será como lograrán ser más competitivas en éste mundo globalizado, que de antemano así lo está demandando.

### **6.1 El desafío de la calidad.**

Como se menciona en el principio de éste capítulo, todas las empresas mundiales a medida que la economía se va haciendo cada vez más global, el mayor desafío que enfrentan es el de la calidad en productos y servicios.

**Gestión de calidad total (GCT):** Este es un concepto de

gestiones para el éxito a largo plazo por medio de la satisfacción total del cliente, basada en la participación de todos los integrantes de una empresa para mejorar los procesos, productos, servicios, y culturas en las que trabajan. El gran mercado global por el que están pasando actualmente las empresas las ha impulsado a adoptar este sistema de gestión de calidad total, ya que originalmente se utilizó para describir el enfoque de gestiones para el mejoramiento de la calidad únicamente al estilo Japonés.

Para que este sistema de calidad de buenos frutos, los gestores han de estar bien convencidos de que el objetivo principal de la empresa es la **calidad** para el cliente y por este motivo, deberán actuar de tal forma que se pueda llegar a dicho objetivo.

Por lo anterior, podemos decir que el desafío principal de toda organización es formar un modelo de valores y creencias que se compartan para toda la empresa, de tal forma que todos los integrantes de ésta conduzcan su trabajo hacia la **calidad total**. Las principales partes del sistema de **Gestión de calidad total** son: 1) capacidad y cualidades de las personas y 2) las gestiones de éstas personas.

## 6.2 El desafío de la competitividad.

Una de las cosas que ha traído consigo la globalización de la economía son los cambios de estructura en la competitividad dentro de las industrias, ya que hoy en día los límites de las empresas no llegan nada más a competir con empresas locales, regionales ó nacionales, sino que también ya están compitiendo con empresas a nivel mundial, puesto que como se dijo anteriormente, ahorita un producto fabricado en cualquier nación llega a hacer competencia con otro similar elaborado en alguna otra nación del mundo. Es por tal motivo que el problema más difícil al que se enfrenta cualquier director de empresa actualmente, es el como habrá de seguir siendo competitivo dentro de este medio ambiente que está totalmente globalizado.

Como bien se sabe, siempre habrá un lazo muy fuerte entre lo que es **calidad y competitividad**, ya que si una empresa realmente quiere llegar a ser **competitiva** habrá de buscar siempre la mejora continua en la **calidad de sus productos**.

La competencia tan intensa que existe actualmente entre las empresas de todo el mundo ha hecho que éstas establezcan **puntos de referencia**, es decir, procesos continuos para medir los bienes, servicios y prácticas de las empresas que han llegado a ser líderes en

otras industrias. Con este sistema de puntos de referencia las empresas pueden visualizar mejores maneras para hacer algo y poder ponerlo en práctica, además de que este sistema también les ayudará a ser más competitivos ante la competencia a nivel mundial.