

llevando a cabo en varias Cámaras de Comercio de España con el respaldo de Euroform, un programa de formación en calidad de la CE, subvencionado por el Fondo Social Europeo y el Ministerio de Industria y puesto en práctica por la citada asociación privada, con el propósito de hacer llegar a las regiones más desfavorecidas nuevas fórmulas para superar la caída de la demanda de ciertos productos y servicios.

Porque si la calidad es un concepto importante para cualquier empresa, y ha constituido una base fundamental para el despegue económico y comercial de Japón, en el caso de las pequeñas y medianas, situadas en regiones poco desarrolladas, es ya un elemento indispensable para acceder a nuevas técnicas que les permitan competir con garantías y no quedarse atrás en un mercado, como el europeo, cada día más abierto y exigente.

El programa del curso ya evidencia la idea amplia e integral de la calidad, pues la treintena de alumnos que están asistiendo a él no sólo están recibiendo charlas sobre el Mercado Interior Europeo o los sistemas y manuales de calidad, sino

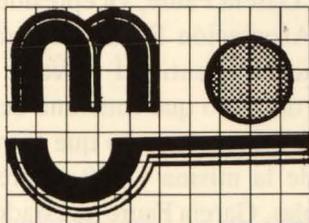


también sobre cómo gestionar y planificar una empresa desde esta idea genérica de la calidad, cómo motivar al personal y qué coste y trascendencia en los beneficios tiene este concepto.

Concebir una empresa partiendo de este sistema integral supone, por ejemplo, introducir la idea de "cliente interno", explica García Faure, o lo que es lo mismo, cada departamento o sección de una empresa ha de concebirse pensando que el que está más abajo en la jerarquía es su "proveedor" y el de más arriba

su "cliente". De este modo cuando, por ejemplo, el servicio de reparto interno de una empresa solicite mercancía al almacén, éste deberá entregarla como si lo hiciera a un "cliente" externo, por lo que tratará de quedar lo mejor posible con él. Después, los repartidores tomarán, a su vez, al despacho de ventas como un nuevo "cliente" con el que, asimismo, deben quedar bien, ya en el tiempo de entrega de la mercancía como en la forma de llevarla, etc.

Pero todo ello exige una motivación del personal lo que, en pala-



**metalicas  
vigo s.a.**

## Estructuras Metálicas Carpintería de Aluminio

(Sistemas exclusivos de fabricación en las mejores marcas nacionales e internacionales)

**Cerrajería en General**

**Servicio de Grúas en pequeño y gran tonelaje**

FABRICA Y OFICINAS: Ctra. C. Real-Valdepeñas, Km. 1'600  
Telfs. 22 72 50/54 - Fax: 25 33 50 - CIUDAD REAL