

960
24



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE DERECHO

**EL ESTADO MEXICANO FRENTE AL
CONTROL DE CALIDAD**

T E S I S

*QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A
LIDIA VELASCO FLORES*

*Director de Tesis
MA. DE LA LUZ GONZALEZ GONZALEZ*

México D. F.
**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Noviembre, 1992



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

EL ESTADO MEXICANO FRENTE AL CONTROL DE CALIDAD.

INTRODUCCION.

CAPITULO I.

LAS FUNCIONES DEL ESTADO Y LA CALIDAD.

1.- LAS FUNCIONES DEL ESTADO.	4
2.- CONCEPTO DE CALIDAD.	68
3.- ORIGEN.	71
4.- EVOLUCIÓN:	73
4.1.- ETAPA DE LAS ARTESANIAS.	75
4.2.- ETAPA DE LA INDUSTRIALIZACION.	81
4.3.- LA PRODUCCION.	93

4.4.- SISTEMA DE PATENTES.	107
4.5.- SISTEMA DE MARCAS.	114
4.6.- TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA.	119

CAPITULO II.

CONTROL DE CALIDAD.	122
1.- EN QUE CONSISTE EL CONTROL DE CALIDAD.	124
2.- ELEMENTO PRIMORDIAL EN EL PROCESO.	131
3.- LA CALIDAD EN LA ELABORACION DE PRODUCTOS.	137
4.- LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS.	140
5.- OBJETIVO PRIMORDIAL DE TODA EMPRESA.	144
5.1.- QUE ES LA EMPRESA.	147
5.2.- DIVERSOS TIPOS DE EMPRESA.	157
5.3.- LA CAPACITACION EN TODOS SUS NIVELES.	169
5.4.- PARA ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD.	176
5.5.- CANALIZAR Y DISMINUIR COSTOS.	181
5.6.- ALTA COMPETITIVIDAD.	183
5.7.- COMERCIALIZACION, EFECTIVA PERMANENCIA EN EL MERCADO NACIONAL Y EN EL INTERNACIONAL.	189

CAPITULO III.

MARCO JURIDICO	192
1.- DISPOSICIONES JURIDICAS EN MATERIA DE CONTROL DE CALIDAD.	
2.- ATRIBUCIONES DEL EJECUTIVO FEDERAL EN MATERIA ECONOMICA.	
2.- CONSTITUCION POLITICA.	199

4.- ARTICULO 28 CONSTITUCIONAL EN MATERIA DE MONOPOLIOS.	210
5.- NORMAS, METROLOGIA, PATENTES Y MARCAS.	211
6.- TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA.	
7.- CODIGO DE COMERCIO.	225
8.- LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.	229
9.- LEY DE SOCIEDADES.	237
10.-DISPOSICIONES DIVERSAS.	239

CAPITULO IV.

BENEFICIOS QUE SE OBTIENEN DE ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA ELABORACION DE PRODUCTOS Y LA PRESTACION DE SERVICIOS.

1.- INDUSTRIALIZACION.	251
2.- EMPRESA- MICRO- MEDIANA- PEQUEÑA-GRUPOS DE EMPRESAS-CORPORACIONES.	253
3.- PRODUCCION.	262
4.- COMERCIALIZACION.	263
5.- TECNOLOGIA.	265
6.- GARANTIA DE CALIDAD.	268
7.- GARANTIA DE CALIDAD A PETICION EMPRESARIAL.	270
C O N C L U S I O N E S .-	271
B I B L I O G R A F I A .	275

INTRODUCCION

El control de calidad, es un tema que hasta la fecha ha sido del manejo exclusivo del área técnica, económica y administrativa de toda organización, sea esta parte de la administración pública, de la paraestatal o de la iniciativa privada, como la empresa, o de los grandes grupos de empresas como son las corporaciones o de las empresas micro, mediana o pequeña y se dirige principalmente a la ingeniería, al desarrollo técnico y al comercial, considerando por un lado el aspecto normativo sólo para su cumplimiento, al ajustarse a las normas nacionales e internacionales, la elaboración de los productos o la prestación de los servicios.

Actualmente el presente tema reviste especial importancia en virtud de que la economía nacional, enfrenta la seria responsabilidad de lograr alta competitividad y productividad con un auténtico control de calidad en la elaboración de los productos y la prestación de servicios, tanto en el mercado interno como en el externo, a efecto de no ser desplazados internacionalmente en el aspecto comercial.

Por lo cual, las disposiciones jurídicas en materia de control de calidad son de gran diversidad, tutelando la actividad económica del país, regulan y promueven el desarrollo cultural, científico y tecnológico, con miras a obtener verdaderos beneficios y satisfacer las necesidades mejorando en los niveles

de vida de la sociedad en general, por lo que analizaremos en este estudio al Estado Mexicano frente al control de calidad, en cuanto a las normas que regulan la actividad económica nacional, así como su fortalecimiento frente a mercados internacionales, con ello se pretende encuadrar el marco jurídico de las disposiciones que regulan la actividad económica en materia de control de calidad y los beneficios que se obtienen en la productividad, en la comercialización, competitividad y desarrollo tecnológico del país, aspectos fundamentales que deben de ser considerados por las diversas áreas que integran una empresa, en todos y cada uno de los niveles de la misma y no sólo deben de ser tomados en cuenta por una de las secciones, puesto que la responsabilidad en el control de calidad, es de todos a lo largo del proceso, entendiéndose con ello, que se deben dar desde el inicio hasta el final, hacer las cosas bien, con auténtico control total de la calidad.

EL ESTADO MEXICANO FRENTE AL CONTROL DE CALIDAD.

CAPITULO I

LAS FUNCIONES DEL ESTADO Y LA CALIDAD.

1.- LAS FUNCIONES DEL ESTADO.

El Estado como lo visualizamos actualmente, ha sufrido variaciones y cambios trascendentales desde que su concepto aparece en el devenir histórico del hombre que por su evolución y para satisfacer sus necesidades más apremiantes tuvo que adaptarse y vivir en grupos, a los cuales si se trata de encontrar su causa u origen, se le puede determinar como un fenómeno natural al cual conocemos como Sociedad. "Un

significado que se da al vocablo sociedad es el de la reunión pasajera y ocasional de varias personas para realizar un fin determinado. Como por ejemplo de ésta tenemos las sociedades, mercantiles, culturales, artísticas, compañías y en general, toda agrupación humana que se proponga la realización de un fin determinado, y cuyo fin es el motivo de su asociación. Pueden ser fines lucrativos, deportivos, etc.; de cualquier manera son uniones transitorias en las que desapareciendo el fin desaparece la sociedad."(1)

También encontramos otra acepción entendida como la institución juridico-política de un pueblo o sea el Estado. La estructuración de Derecho y Poder de un conglomerado humano. Comunmente se usa la palabra sociedad como sinónimo de Estado."(2)

"Aristóteles nos presenta un pensamiento político en el que las especulaciones sobre un Estado ideal pasan a un segundo plano. Lo importante no es averiguar cuál sea el

1 Senior .F.Alberto.Sociología Genética.Cuarta
Edición .Editor y Distribuidor Francisco Méndez
Oteo.México.1970.Pág.167.

* Senior. F. Alberto. Op.Cit. Pág. 168.

Estado mejor, sino cómo este hombre o esta sociedad concreta pueden mejor realizar su propio fin."(3)

También nos expresa que "la ciudad es una de las cosas naturales, y el hombre es por naturaleza un animal social. Esto significa que todo hombre necesita vivir en sociedad para alcanzar su pleno desarrollo . Es exclusivo del hombre, frente a los demás animales el tener, él solo. el sentido del bien y del mal de lo justo y de lo injusto, etc., y la comunidad de estas cosas es lo que constituye la casa y la ciudad. A su vez una ciudad no realizará plenamente su ser sino a través de la Justicia, por que la Justicia es cosa de la ciudad, ya que la Justicia es el orden de la comunidad civil, y consiste en el discernimiento de lo que es justo."(4)

En este sentido y en virtud del conocimiento que tiene de dichos conceptos, nos dice, " el ciudadano sin más por nada se define mejor que por participar en la administración de justicia y en el gobierno. La virtud del ciudadano consiste precisamente en conocer el gobierno de los libres desde ambos puntos de vista (el de mandar y el de obedecer).

3 Villoro Toranzo Miguel. Introducción Al Estudio del Derecho. Editorial Porrúa, S. A. ,Primera Edición, 1966. México, Pág. 31.

El pleno desarrollo del individuo no se hará sino por la práctica de las virtudes cívicas."(5)

"Aristóteles introduce su teoría de la seguridad, los ciudadanos aunque sean desiguales, tienen una obra en común que es la seguridad de la comunidad, y la comunidad es el régimen y afirma que la sociedad es obra de la naturaleza. La sociedad es un hecho natural el hombre es naturalmente un ser sociable, es un animal político. El Estado es una asociación natural."(6)

Al tratar evolución y concepto de Estado, Aurora Arnaiz, establece posiciones claves partiendo de:

La Aristotélica: "considera que el zoon politikon establece y fija la organización política como necesidad natural de subsistencia. Por determinismo natural dado al

5 Villoro Toranzo Miguel. Op. Cit. Pág. 32.

6 Villoro Toranzo Miguel. Op. Cit. Pág. 32.

hombre; éste vive en sociedad con un orden jurídico y una organización política."(7)

"Hoy es casi unánime la creencia de que siendo inicialmente cierta la afirmación Aristotélica, sin embargo el Estado proviene del quehacer humano, de la actividad del sujeto político. El Estado no es la sociedad sino un aspecto peculiar de la misma. Tampoco es la historia. Para Heller, el Estado existe en ella. Lo social histórico, son el hacer y el acontecer del hombre político en el tiempo y en el espacio dados. De aquí en aparición simultánea surgen el Estado y el Derecho (Heller). Aquél da positividad al Derecho. Este, a su vez le otorga y su existencia correlativa la obediencia. "Para" Heller el quehacer político del Estado tanto en el ámbito interno como el externo proviene de la voluntad del hombre. Ello nos lleva a un enfoque antropológico de la política y a un punto clave: el hombre con su voluntad puede hacer que las cosas sean o no sean, en tanto que en el Cosmos, y su mecanismo inexorable, las cosas son. No pueden dejar de serlo. Ni ser de manera distinta a como son. El

tiempo que tantas modificaciones realiza en el quehacer humano no existe para el ámbito natural." (8)

La definición que se nos da de Estado por Jellinek lo conceptúa como: "la Unidad de hombres sedentarios con un poder de mando originario. El Estado es la corporación Territorial dotada de poder de mando originario." (9)

En virtud de que los seres humanos desde que aparecen en escena y toda vez de que sus más apremiantes necesidades las satisface en grupo, se requiere dar una explicación respecto al fenómeno o motivos por los cuales el hombre se une a otros con el propósito de en un inicio defenderse de los animales salvajes y de la furia de los elementos naturales e inclemencias del tiempo, de la relación que naturalmente surge por su vinculación con otros seres humanos, Engels, "considera la época de referencia en tres épocas; salvajismo, barbarie y civilización, que luego subdivide en tres estadios cada una: inferior, medio y superior, según los progresos

8 Arnaiz Amigo Aurora. Op. Cit. Pág.128.

9 Arnaiz Amigo Aurora. Op. Cit. Pág.129.

obtenidos en la producción de los medios de existencia."(10)

"Los cambios han sido culturales. Los hombres salieron de las cuevas, aprendieron a domesticar animales para su propio uso, recolectaron primero los alimentos y luego aprendieron a cultivarlos. Se desarrollaron los lenguajes. La estructura de la sociedad se hizo más complicada. Y en la Mesopotamia o en el Valle del Nilo aprendieron los hombres, a su tiempo a escribir sus pensamientos y a llevar un registro que pudieran entender otros, de sus obras. Y entonces, cuando menos en una parte del mundo, terminó la prehistoria y empezó la historia."(11)

"En la génesis y evolución de la sociedad el factor determinante es el grupo social y no el individuo. La sociedad elemental, consiste en la familia, que se nos presenta variable y con diversos caracteres en el curso de la evolución. Los sociólogos coinciden en la afirmación de que la sociedad elemental se constituyó con un grupo de seres que vivían en común, en inestables relaciones familiares regidas por la costumbre que para subsistir se vio obligada a

10 Serra Rojas Andrés. Ciencia Política. Editorial Porrúa. S. A. Tercera Edición. México. 1975, Pág.37.

11 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 40.

reconocer y mantener ciertos principios de autodefensa social como el principio de no matar."(12)

La evolución que se presentó en estos grupos adquirió diversas formas de gobierno, como la patriarcal y la matriarcal, que se pueden considerar como formas primitivas de control, o, bien manifestaciones religiosas cuyo fin último era el de obtener un efectivo sistema de defensa del grupo, creando con ello, la figura de la autoridad. "Las formas sociales rudimentarias se refieren a los pueblos cazadores, a los pueblos pastores y a los pueblos de agricultura rudimentaria. Las belicosas, tribus acabaron por hacerse sedentarias y la tierra acabó por tener un valor excepcional hasta llegar a constituir la propiedad privada. A partir de entonces, la tierra ha sido un elemento vital de la organización social. Economía y política se convierten en problemas complejos y fuente constante de estímulo para violentas reacciones sociales. El hombre se transforma en un esclavo de sus necesidades y la vida social se articula en artificiales instituciones políticas."(13)

12 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 41.

13 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 41.

"La sociedad como entidad original es un grupo de seres humanos que cooperan al cumplimiento de sus fines esenciales, como su propia conservación, existencia o permanencia y su perpetuación. Este concepto incluye la continuidad de un complejo de relaciones de asociación, que dan origen a la composición de los tipos humanos. Hay además un elemento territorial que es el asiento físico en el cual se desarrollan los procesos o relaciones sociales."(14)

Casi de la mano nos lleva por los senderos que el hombre ha tomado para cumplir con su destino cada uno de los estudiosos y maestros del derecho, pues como cita Rodolfo Stammler: "Todo derecho es un intento de realización de lo justo. El proceso histórico consiste en la transformación del derecho reprobable en derecho justo."(15)

Se puede decir que tanto el derecho como el Estado nacen al mismo tiempo, y los encontramos desde los orígenes del fenómeno de agrupación hasta las más complejas figuras que se conocen en la actualidad.

14 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 42.

15 Stammler Rodolfo. Citado por Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 44.

"Autoridad y poder surgen de las necesidades mismas de la vida social. Autoridad viene de "autor" que es el que inventa y dirige. El fenómeno jurídico comienza a vincularse estrictamente con los fenómenos políticos, es decir, con aquellos fenómenos que se relacionan con la integración y con el funcionamiento de los órganos autoritarios."(16)

"Jellinek describe magistralmente el proceso evolutivo de las funciones que hoy integran el Estado moderno, la situación central de estas cuestiones corresponde a la administración. Ha habido grandes épocas en la historia en las que la legislación era completamente desconocida; ha sido preciso un amplio desarrollo en la cultura para que aparezca, junto al derecho consuetudinario, el derecho legislado. Aún hoy la legislación es una función intermitente. Otro tanto acontece con las decisiones judiciales. En la evolución social pueden igualmente hallarse largos periodos de tiempo en los que ninguna circunstancia ha necesitado el juez mostrar su actividad. Pero la administración, que contiene en sí ya el gobierno, necesita siempre ser ejercida. Sin ella el Estado no podría existir ni un momento. Se puede concebir un

16 CH. Perelman. La Giustizia. IV. 133 Págs. D. Giappichelli. Ed. Torino. Juan Beneyto. Una sociología de la Historia Jurídica. Inst. Ed. Reus. Madrid 1975. I V III Pág. Citado por Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Págs. 44 y 45.

Estado despótico sin leyes ni jueces; pero un Estado sin administración sería la anarquía. La administración, por lo tanto, es la función más comprensiva. Toda preparación de las leyes le compete a ella, la actividad del juez ella la apoya, y, por último, ella es la que asegura la ejecución de las decisiones judiciales. Aún históricamente se muestra la administración como la función fundamental pues la legislación va unida en un principio a ella. Más tarde se le separa y la actividad jurisdiccional limitada en su comienzo a una acción insignificante, alcanza con el proceso de la evolución del Estado un campo de actividad cada vez más amplio. Por eso puede designarse como administración toda la actividad del Estado que queda, una vez separada la legislación y la actividad jurisdiccional. En esta misma posibilidad de su limitación negativa se muestra la significación que tiene el Estado. Sólo la administración es susceptible a ser explicada por la mera oposición a las demás actividades y ordenes del Estado. (17)

Con este orden de exposición podemos comprender cual es el objetivo que pretende alcanzar el Estado, que como nos dice en su Estructura Del Estado Aurora Arnaiz Amigo: "La

17 Jellinek. G. Teoría General del Estado, Pág. 13 Editorial Albatros Buenos Aires 1943, Págs. Citado por Serra Rojas Andrés.Op. Cit. Págs. 44-45.

sociedad política se genera en el Estado. Le preceden dos requisitos: la cooperación en todas sus gamas y la división del trabajo. Es decir el intercambio de labores físicas espirituales. El Estado como corporación se origina en el Municipio, primera de las células embrionarias políticas que agrupan a las personas avocindadas en un pequeño lugar. Es la institución primaria de los fines comunales superindividuales, canalizados en su mayor amplitud hacia el territorio del Estado. O hacia el Estado y su ámbito de aplicación de poder y Derecho.(18)

"En el Estado, como en la corporación primaria de los municipios el principio de Autoridad es esencial. No así en la familia ni en la sociedad. En ambas, la Autoridad es un elemento subsiguiente".(19)

"La agrupación de familias genera la sociedad. Familia y sociedad tienen una raíz ética primigenia. En el Estado, como en la corporación primaria de los municipios el principio de Autoridad es esencial. No así en la familia ni en la sociedad. En ambas la Autoridad es un elemento subsiguiente. La agrupación social hace que el hombre a través de los fines

18 Arnaiz Amigo Aurora. Op. Cit. Págs. 129 y 130.

19 Arnaiz Amigo Aurora. Op. Cit. Pág. 130.

transindividuales, es decir comunitarios, desarrolle sus condiciones gregarias. Pueden ser avalorativas irracionales. instintivas. Solamente el Estado, la más alta institución que le ha sido posible crear al hombre, puede racionalizar y valorizar los fines gregarios hacia una proyección superindividual civilizadora. Y así mientras la historia sociológica del hombre, es mera historia. la relación temática o cronológica del básico y primordial de la sociedad es la solidaridad institutiva. El hombre desde que nace lucha contra el aislamiento y la soledad."(20)

Por razón natural el hombre requiere de los demás para subsistir siendo por lo tanto sociable, toda vez que no tendría la capacidad creativa que tiene, al buscar satisfacer en compañía de quienes le rodean la solución a los problemas gregarios y en beneficio común el obtener satisfactores que colmen las necesidades que como ser vivo tiene de alimento casa y recreación.

El concepto de Estado y su evolución, se puede ubicar como un producto natural, en virtud de que el hombre a causa

de la necesidad que tiene de desarrollarse en conjunción con los seres con quienes comparte su hábitat crean cada uno de los elementos que integran la cultura y la civilización.

Encontramos como elemento constitutivo a la costumbre como fuente primigenia del derecho cada vez que surge de la expresión de la voluntad del grupo para cubrir determinados satisfactores.

"La costumbre es anterior a la ley ya que aparece en los primeros actos colectivos del grupo, como formas simples de acuerdo con las exigencias sociales y reflejando sus propias condiciones de cultura elemental. Costumbres bárbaras que corresponden a la mentalidad de pueblos salvajes, con un contenido religioso o moral o los factores materiales que la dominan. La costumbre es, siglos más tarde, la inspiradora de la ley. aunque existen leyes que no presupongan a la costumbre. Esta aparece como una obra o acción popular. pero no del legislador; es una expresión directa de la voluntad social, de donde se deducen los caracteres de la costumbre, o sea es general, de constante repetición de notoriedad y obligatoria. La costumbre revela un grado mayor de evolución de los pueblos primitivos los cuales estaban subordinados

hasta entonces a la ley del más fuerte ya fuera el jefe o el grupo dominante. La costumbre modera la fiereza o injusticia del que manda o ejerce el poder. Es en este sentido un principio rudimentario de autodefensa social. (21)

ETIMOLOGIA DE LA PALABRA ESTADO.- "La palabra Estado proviene del latín: Status, de Stare. Estar, es decir, condición de ser. Los romanos emplearon Status rei romanae en forma general. En su significación etimológica fue empleada para expresar un estado de convivencia en un determinado momento con, la ordenación de la misma. A fines del siglo XV comienza a emplearse la palabra "ESTADO", en las ciudades italianas bajo muy limitadas acepciones que evolucionan hasta comprender la totalidad de los aspectos de la organización política. Como afirma Jellinek, puede atribuirse a Nicolás Maquiavelo- 1469 a 1527- el haber introducido en la literatura política y científica la voz "Estado". (22)

"Los griegos llamaron al Estado polis, que era idéntico a ciudad, razón fundamental por la cual la ciencia del Estado

21 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 51-52.

22 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 195

ciudad o sobre la ciudad Estado, y nunca pudo llegar a comprender el Estado como dotado de una gran extensión territorial. Cuando se considera al Estado objetivamente esto es, como la totalidad de la comunidad de un pueblo, se le llama <<to coinon>>. En todas estas representaciones, el elemento real queda en segundo término con respecto al elemento personal. La comunidad de ciudadanos se identifica con el Estado, por esto precisamente, la situación del individuo dentro del derecho público, no está condicionada jamás por la pertenencia de un territorio sino por el hecho de formar parte de una comunidad de ciudadanos, o por una relación de protección respecto a éstos."(23)

"En la antigüedad clásica encontramos en las obras La República y las Leyes y sobre todo en la Política, de Aristóteles, precedentes acerca del estudio del Estado, que constituyen con las obras De República y De Legibus, de Cicerón, los mejores tratados de la materia en aquella época clásica; si bien están planteados los problemas de la ciencia política falta la determinación precisa del concepto de Estado."(24)

23 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 195.

24 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 196.

Podíamos encontrar el principio del concepto en la expresión de Platón, "La más elevada y hermosa forma del pensamiento es aquella que concierne al ordenamiento de las ciudades y todos sus establecimientos, cuyo nombre es, sin duda, sabiduría práctica y justicia."(25)

"El Estado es la civitas, la comunidad de los ciudadanos o la república, esto es, la cosa común al pueblo, todo lo que es precisamente le corresponde a la expresión griega "to coinon". Este término traducido al latín, por el de res pública, significaba no el Estado en general, sino lo que era común a un pueblo. Equivalente al término res pública, es la palabra inglesa Commonwealth."(26)

"La capacidad plena del derecho de ciudadanía, sólo se le concede aquellos que han sido admitidos a formar parte de la comunidad de la ciudad."(27)

Respecto a la evolución propia de las comunidades y al hacerse el hombre más sociable, en virtud de serle

25 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág.196.

26 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág.196.

27 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 196.

indispensable integrarse a la comunidad, por lo tanto, requería de aptitudes que le beneficiaban primeramente en lo individual y posteriormente repercutían a la comunidad en la que se llevaba a la práctica, enriqueciendo paulatinamente su organización, creando con ello diversas formas, que según las necesidades del grupo y el éxito que se obtenían de su aplicación, dieron lugar a "formas políticas, para su bienestar autodefensa, a las que les asignaron diferentes denominaciones: regnum, imperium, clan, tribu, patria, polis, civitas, estado."(28)

"El civis romanus, es, y permanece siendo únicamente el ciudadano de la ciudad de Roma; pero sobre la ciudad de Roma levántase el más poderoso Estado territorial de la antigüedad. Esta transformación, sin embargo, sólo llega a expresarla de un modo imperfecto la terminología romana, pues identifica el poder de mando, propio del gobierno, con el Estado Romano, haciendo de esta suerte equivalente la res pública y el imperium, con lo que el elemento más esencial del Estado pasa a ser el poder del mismo y no los ciudadanos; esto es, la res populi se convierte en res imperantis. Como en Grecia, así también usase aquí, a más de estas, denominaciones la del pueblo para expresar el Estado.

Debiendo indicar además, que en el bajo latín empleáse en vez de res pública la expresión más abstracta status reipublicae. Se encuentra también la expresión status romanus en Aurelio Víctor, en De Cesaribus, escrito, en 360, a.c."(29)

El derecho germánico es el que emplea primeramente la, "denominación de rech regnum; también aquí por consiguiente se destaca el factor "Dominio" (regnare, reinar, regir), refiriéndose regularmente a una determinada dinastía. El lenguaje expresa con fidelidad el cambio de las relaciones del Estado en el mundo germano. La palabra germana reich corresponde a la latina regnum, de la cual proceden regne, regno, reign y significa primeramente dominación y dominación de un príncipe. Lo mismo sucede con las expresiones que proceden de la latina imperium, o sean imperio y empire. No existen expresiones generales para designar las monarquías ni las repúblicas, tanto más que la ciencia del Estado comienza en el siglo XVI a servirse de las lenguas nacionales. Además estas expresiones sólo se aplican a los Estados muy extensos. En la Literatura latina empleándose los términos de la Roma

antigua pero con la palabra civitas, sólo se designa a la comunidad de una ciudad."(30)

También encontramos mezclados con estos términos el aspecto de la extensión física o espacio de aplicación, aún cuando el territorio no esté comprendido como elemento conformante. "Es en la Edad Media donde se integran las nacionalidades. El recuerdo del Imperio Romano, unido al pensamiento de la cristiandad, constituye el Imperio Carolingio y, más tarde el Sacro Imperio Romano germánico a su desintegración sobreviene el feudalismo."(31)

"La denominación Estado, actualmente generalizada, procede del léxico jurídico italiano. Al no aceptarse los términos regno, imperio, terra, citta, comienza a usarse la voz stato. El concepto general stato (en latín, status estado de convivencia en determinado momento, ordenación de la convivencia) se asoció inicialmente al nombre de determinadas ciudades."(32)

30 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 197.

31 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 198.

32 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 198.

Podemos distinguir que en un principio al no determinar concretamente cuando era conveniente el aplicar el término, sin que ello implicara la confusión de conceptos y es sólo hasta a principios del siglo XVI que se emplea status como la expresión corriente para designar a todo Estado. Aunque de una manera completamente aislada, se encuentra en Inglaterra en el siglo XVI, la palabra status como equivalente a Estado. Con la aparición de la idea moderna del Estado nace igualmente la voz que le corresponde. Así lo enseña de una manera evidente la frase con la que empieza Maquiavelo (1469-1527) su libro El Príncipe: "Todos los Estados, todos los dominios que han tenido y tienen dominium sobre los hombres, han sido y son, o repúblicas o principados". Puede atribuirse a Maquiavelo, con justicia el haber introducido en la literatura científica la voz Estado."(33)

Encontramos esta palabra en otros sistemas vecinos del que estamos analizando y es que en el francés que con Bodino se utilizan los términos Estado aristocrático y Estado popular. "(34)

33 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 198.

34 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 199.

"Pero en este tiempo usábase ya en el lenguaje oficial la palabra Etat, en el sentido de Estado. Una noción que supera los conceptos de "Landó y "Fundo". Algunos decenios después usa Leyseau la palabra Etat en el mismo sentido amplio y comprensivo en que usaba Maquiavelo la palabra italiana que le correspondía. En Inglaterra emplea Shakespeare frecuentemente State en el sentido técnico de Estado para aludir la denominación política. A más de la voz Estado se usan hoy otras varias para expresar la idea de comunidad política. Considerado el Estado en su aspecto exterior, se llama Macht, puissance, potencia, poder, power, cuyas expresiones se usan frecuentemente incluso en el terreno diplomático. Igualmente Volk, nation, nazione, nación son reminiscencias de los antiguos modos de expresión transmitidas mediante el jus gentium principalmente, usándose como equivalente a Estado. El Volkerrecht y el llamado por Bentham derecho internacional, expresa el derecho entre los Estados. Esta última expresión tiene una gran variedad de sentidos, y a causa de esto es muy dado a confusiones. Desde el punto de vista científico. no hay término alguno tan útil y fácil como el de Estado pues no permite se le una ninguna representación auxiliar que pueda llevarnos a una dualidad en el sentido de este término y que de lugar a confusión."(35)

Como se ha expresado, es la forma más adecuada de referirse al Estado, utilizando la terminología que nos indica sin lugar a dudas, el tratarse de la más alta forma de organización, que como producto de las relaciones interpersonales ha creado el hombre, para alcanzar los fines más puros que no sólo le redituen beneficios personales, sino que comprendan los del núcleo en el cual se desarrolla.

Con el objeto de redondear el concepto de Estado citaremos algunos conceptos modernos.

Barthelemy. El Estado es una sociedad organizada sometida a una Autoridad política y ligada a un territorio determinado.

Groppali. El Estado es la persona jurídica que está constituida por un pueblo organizado sobre un territorio, bajo el mando de un poder supremo, para fines de defensa, de orden, de bienestar y de superación común.

Fischbach. El Estado es una situación de convivencia humana en la forma más elevada dentro de las condiciones de cada época y de cada país.

Materialismo Histórico. El marxismo concibe el Estado, como a las demás manifestaciones, como inmanente respecto a la sociedad. es decir, "en último término", como resultante de las condiciones económicas de la producción. El Estado no se sitúa como Hegel, sobre la sociedad, sino dentro de ella como su criatura. La sociedad necesita del Estado desde la escisión-en clases, pero volver a disolverlo una vez suprimido el antagonismo de clases.

Berger. El Estado es una persona jurídica a la vez distinta del príncipe que detenta el poder y de los sujetos de este poder, y que es una persona Estado, la que es titular del poder público concebido como derecho subjetivo.

Kelsen. El Estado no es más que un orden normativo, un "esquema interpretativo". El Estado es un orden de la conducta humana.

Podemos encontrar que de los conceptos señalados, se desprende un factor determinante, que el fin del Estado es el bienestar tanto de lo individual y en consecuencia de lo general.

"El fin básico y primordial de la sociedad es la solidaridad instintiva. El hombre, desde que, nace, lucha contra el aislamiento y la soledad. Necesita de los demás para subsistir. Es un instinto gregario. Aparece la institución estatal cuando se canaliza, organiza y establecen ordenamientos para hacer posible la vida dentro de la sociedad. La solidaridad, fin social, se politiza en un fin superindividual cuando el Estado lo reglamenta. Lo transforma en un valor político que el individuo ha de estimarlo y valorizarlo. La sociedad, como institución tiene fines. Solamente el Estado los politiza, es decir los convierte en valores axiológicos del más alto grado. De aquí la suprema misión civilizadora de la corporación estatal."(36)

Por el devenir histórico y la evolución que le es propia al hombre, éste va enriqueciendo con la experiencia las diversas formas de organizarse, por lo que se presentan en distintas épocas y según la cultura de la sociedad, características que nos permiten actualmente encontrar las causas y las razones por las cuales, según sus necesidades le fueron marcando alimento, vestido, abrigo, defensa, sobrevivencia, etcétera. que sólo no podría realizar por lo que la creatividad se hace presente tratando no sólo de

obtener beneficios individuales sino los de la colectividad lo que motivó la aplicación de distintas formas políticas.

Por lo que, "la evolución del concepto de Estado proviene de la modificación a la doctrina aristotélica del Estado como un producto natural preexistente al hombre. Hoy predomina la creencia de que el Estado:

- 1o- Se genera en la actividad humana.
- 2o- Se forja en la historia.
- 3o- Está enmarcado en lo social.
- 4o- Se forma en la interpelación política.
- 5o- Es el resultado de lo social.

En consecuencia, tenemos una visión más amplia y compleja que la Aristotélica del ensanchamiento de familias. Frente a las complicadas instituciones políticas modernas el, mencionado concepto resulta estrecho e inoperante."(37)

"El Estado es una obra colectiva y artificial, creada para ordenar y servir a la sociedad. Su existencia se justifica por los fines que históricamente se le viene

signando. El Estado existe para realizar esos fines y se mantendrá en tanto se le encomienden esas metas ."(38)

"El Estado no debe ser una facción que gobierna con exclusividad, ni una organización al servicio de grupos privilegiados. Su finalidad es servir a todos sin excepción. procurando mantener el equilibrio y la justa armonía de la vida social."(39)

En virtud de que el Estado no persigue únicamente el beneficio de unos cuantos, sino el de la sociedad en general se requiere que para el desarrollo de sus diversas actividades que éste cuente con diversos órganos, que acorde a las normas que lo crean realice las funciones que le sean determinadas.

"El Estado y el derecho son medios, organizaciones o instrumentos, hechos por los hombres y para los hombres. Para asegurar sus fines la sociedad crea o reconoce el poder del Estado y lo somete al derecho para hacerlo racional y lógico.

38 Serra Rojas Andrés. Derecho Administrativo, 6a. Edic, Editorial Porrúa. S. A. México, 1974. Pág.110.

39 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 110.

El estado no es un organismo dotado de alma, porque no hay otro espíritu que el de los propios seres humanos, ni hay otra voluntad que la voluntad de ellos. El Estado puede definirse como una institución creadora de instituciones."(40)

Derivado de lo cual se deduce que "de nada serviría crear un orden jurídico si al mismo tiempo no se crean los medios idóneos para hacer posible la realización del derecho. Los órganos del Estado son "centros de competencia delimitados por el ordenamiento jurídico". La idea de fin está implícita en la acción de cada uno de los órganos del Estado, la síntesis en propósitos semejantes, nos conduce a los fines generales que forman la actividad pública.

Reducida a un campo menor en sus orígenes hoy se ve ampliada esa acción considerablemente. Por un proceso singular encaminado a la satisfacción de las necesidades sociales, el Estado ha intentado tomar a su cargo las tareas que incumben a una sociedad y cuando así lo ha pretendido,

40 Lorens Borrás José A. y otros. Universidad de Barcelona. La estructura del Estado. Bosch. Barc. Ed. Pág. 9. 1958. Citado por Serra Rojas Andrés Op. Cit. Pág. 110.

las reacciones sociales han luchado por poner un límite a la capacidad o determinación estatal."(41)

"Los fines del Estado constituyen direcciones, metas, propósitos o tendencias de carácter general que se reconocen al Estado para su justificación y se consagran en su legislación. Ellos fijan el extenso campo de la actividad pública en su proceso histórico que se caracteriza por su continua ampliación y extensión, que va desde el Estado abstencionista, con un número limitado de fines hasta el Estado intervencionista, en una constante sustitución de la actividad privada. Las funciones del Estado son los medios o formas diversas que adopta el derecho para realizar los fines del Estado."(42)

"El concepto de función, constituye la base de este desarrollo: "La misma etimología de la palabra función determina cumplidamente su concepto; proviene de fungere que significa, hacer cumplir, ejercitar. que a su vez deriva de finire, por lo que dentro del campo de las relaciones jurídicas, de cualquier clase que ellas sean, la función

41 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág.111.

42 Serra Rojas Andrés. Ciencia Política. Op. Cit. Pág. 113.

significará toda actuación por razón del fin jurídico en su doble esfera de privada y pública."(43)

"Las funciones del Estado tienen un apoyo lógico y jurídico. Por medio de los fines se conocen las etapas para alcanzar una meta, por las funciones se consagran procedimientos en la legislación que necesitan para su realización de las tres funciones esenciales del Estado: a) La función Legislativa que es la encaminada a establecer las normas jurídicas generales. El Estado moderno es el creador del orden jurídico nacional. b) La función administrativa, que es la función encaminada a regular la actividad concreta y tutelar del Estado, bajo el orden jurídico. La ley debe ser ejecutada particularizando su aplicación. En sentido moderno el Estado moderno es el promotor del desarrollo económico y social de un país. c) La función jurisdiccional, que es la actividad del Estado encaminada a resolver las controversias estatuir o declarar el derecho. La superioridad del Poder Judicial en la sociedad moderna la coloca como el órgano orientador de la vida jurídica nacional."(44)

43 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág.113.

44 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Págs. 113-114.

"El Estado lleva a cabo la realización de sus fines por medio de las funciones. Propiamente el Estado divide sus funciones no sus fines. Estas funciones se encomiendan a los poderes públicos."(45)

"En otros términos el Estado debe comprender un grupo social importante, localizado sobre una porción de la superficie terrestre, dotado de un poder de mando soberano y un orden jurídico general principios de su organización."(46)

"Una sociedad ha llegado a la forma política superior que es el Estado, engendra todo un sistema de relaciones de poder que se contienen en la organización política administrativa del Estado. Ningún poder es superior al poder del Estado, porque éste es el resultado de una lucha de varios siglos entre poderes que trataron de reducir el poder del monarca, luego el poder del mismo Estado. Hoy el Estado

45 Bonnard, Précis de droit Administratif. Paris, 1962, Pág. 16-Ed. Sirey. Citado por Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 114.

46 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 241.

tiene el monopolio del poder legal; pero aún así necesita apoyarse en la opinión pública y en los principios justos de la actuación."(47)

En tal orden de ideas, el Estado aún cuando detenta un gran elemento de fuerza como es el legal, no puede actuar sin que su base o sustento sea el beneficio general acorde a las necesidades imperantes en la colectividad que respondan al fin que lo originó.

En el transcurso de la historia las ideas en torno a los fines del Estado se dividieron en dos vertientes: la primera que no asignó ningún fin al Estado o simplemente lo consideró como un fin en sí o en su proyección; la segunda, que en forma lenta, pero creciente, aceptó que la única justificación del Estado se encuentra en los fines que realiza en servicio de la comunidad, que constituyen un proceso histórico de integración."(48)

desvirtúan la auténtica naturaleza de la institución, el Estado como creación humana, tiene fallas y limitaciones y aunque pretenda abarcar toda la vida social será siempre un

47 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 311.

48 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 351.

supuesto que no se realiza. El Estado como orden jurídico limitado, es insuficiente para abarcar la grandeza de la vida social de la cual el mismo no es sino una creación."(49)

Esto no lleva a expresar que no es el Estado algo que se da naturalmente toda vez que es una consecuencia de las necesidades que el hombre tuvo que satisfacer. Por lo tanto, a pesar de las grandes imperfecciones del Estado éste se justifica por sus fines. Cualquier fin social puede ser realizado por el Estado por medio de sus funciones. La sociedad creó al Estado por su propia insuficiencia para realizar los fines sociales, porque el hombre estaba a merced de las circunstancias y ellas hubieran acabado por destruirlo. El Hombre creó, con espontánea necesidad práctica, al Estado, para subsistir y para ser posible la vida social merced al bien común es decir, "el orden justo estable y seguro por la vida suficiente y virtuosa de una comunidad."(50)

49 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 352.

50 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 370.

"El Estado fue un poderoso instrumento de autodefensa, que no surgió por obra de Aladino, de un momento a otro, porque fue el resultado de una experiencia social y política acumulada en la que el derecho y la Autoridad desempeñaron los papeles más importantes."(51)

"Los fines esenciales son aquellos fines supremos que los individuos en forma aislada no podrían realizar; como la paz, la seguridad y el bienestar espiritual y material se requiere del esfuerzo total de una comunidad, representada por el Estado, para que ellos se puedan realizar de la mejor manera posible. Los fines esenciales del Estado se reducen a la defensa exterior, al mantenimiento del orden público, la realización del derecho y la promoción de la vida económica y cultural del pueblo."(52)

"El Estado existe para servir a las necesidades de los hombres. Los hombres no son independientes unos de otros, sino que necesitan la ayuda y la cooperación de los demás en la producción de todo lo que hace falta para la vida. De ahí

51 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 371.

52 Serra Rojas Andrés. Op. Cit. Pág. 372.

que se reúnan y asocien en un mismo lugar y dan a esta morada común el nombre de ciudad."(53)

Por lo que se puede considerar, que "el fin originario de la Ciudad es pues, un fin económico, y de él se sigue el principio de la división y especialización del trabajo. Los talentos y dotes naturales difieren con las gentes, que los tienen de diversos modos para servir a la comunidad : la obra de un hombre será superior en calidad y también en cantidad si ese hombre trabaja en una sola ocupación y ésta es la más apropiada a sus dones naturales."(54)

Como podemos observar se han ido sumando a través del devenir histórico de la existencia humana los elementos que nos dicen, que conocemos hoy por Estado, cuales son sus fines y cuales son los elementos que lo conforman y las funciones del mismo.

53 Copleston Frederick. Historia de la Filosofía. Vol. I. Grecia y Roma. Editorial Ariel. Barcelona -Caracas- México. 5a. Edición. 1980.Pág. 231.

54 Copleston Frederick. Op. Cit. Pág. 231.

"La finalidad del Estado consiste en los múltiples y variables fines específicos que son susceptibles de sustentarse concretamente, pero que se manifiestan en cualquiera de las siguientes tendencias generales o en su conjugación sintética: el bienestar de la nación, la solidaridad social, la seguridad pública, la protección de los intereses individuales y colectivos, la elevación económica, cultural y social de la población y de los grandes grupos mayoritarios las soluciones de los problemas nacionales, la satisfacción de las necesidades públicas."(55)

"Decir que el Estado es una sociedad total, significa que abarca, dentro de su organización y fines, a todos los individuos y grupos que conviven en el territorio que le corresponde. Tiene obligación y derecho de atender a todas las necesidades específicamente humanas, de cualquier orden que sean con excepción de las estrictamente personales y de las que pertenecen al orden espiritual trascendente (religión). Ninguna de las actividades del hombre, derivadas de sus fines existenciales, es ajena al Estado, sino que debe proveer, por medio de sus servicios y funciones, a la

55 Burgoa Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. Primera Edición. Editorial Porrúa S. A. México, 1973, Pág. 324.

satisfacción amplia y cumplida de sus exigencias humanas. En otras palabras, el ser humano, que va desarrollando sus tareas vitales, a lo largo de su, existencia temporal, en una serie de comunidades naturales y de agrupaciones creadas por su ingenio -como la familia, la escuela, el municipio, la asociación profesional, el consorcio comercial e industrial, el partido político- tiene que encontrar en el Estado lo que esas comunidades y agrupaciones no le pueden ya proporcionar, una vez agotada su función, y es un bien de categoría superior - el bien público- que le permita alcanzar plenamente la realización de su destino. Tiene el deber básico de promover y garantizar una convivencia pacífica en el orden." (56)

"Toca, pues, al Estado, Crear- por medio de su función legislativa, - mantener y aplicar- por medio de su función administrativa, -. y asegurar y sancionar- por medio de su función jurisdiccional- el orden jurídico total, dándole validez y vigencia." (57)

56 González Uribe Héctor. Teoría Política. Tercera Edición Editorial Porrúa S. A. México 1980. Pág. 249.

57 González Uribe Héctor. Op. Cit. Pág. 251.

"El Estado es una unidad organizada. Esto quiere decir que en todas sus acciones se refleja el obrar consciente y libre de hombres que buscan una meta común y para ello obedecen a un principio ordenador y ponen a su servicio ciertas estructuras-órganos- y ciertas técnicas que dan eficiencia a las decisiones tomadas. En la organización estatal intervienen muchos elementos recursos humanos y materiales que se conjugan y coordinan- pero lo más importante, sin duda, es lo que multiplica los esfuerzos coligados, y eso es la planificación. Por medio de ella, el poder organizador actualiza y pone en marcha, con firmeza y exactitud, las actividades individuales al servicio del fin del Estado. Junto con esto hay que tomar en consideración que lo que asegura a la organización su permanencia y efectividad es el estar asociada -y subordinada- a una ordenación normativa, o sea, a una jerarquía real de normas del deber ser, aunque sin confundirse con ella."(58)

"El Estado siendo una persona moral y jurídica - una institución al servicio del bien público temporal- no tiene una conciencia y voluntad propias, como los individuos humanos, sino que llega al conocimiento de las cosas y toma

sus decisiones a través del conocimiento y de la voluntad de las personas físicas que lo integran. Y los actos y omisiones de estas personas, en la medida en que forman parte del Estado, - están adscritas formalmente a él- se atribuyen al propio Estado, le son imputables. En otras palabras, el Estado tiene órganos que lo representan."(59)

Al hablar de los órganos del Estado podemos mencionar siguiendo a Jellinek, "los órganos inmediatos son aquellos que determinan la existencia misma de la asociación estatal, si desaparecen, ésta se desorganiza por completo o se transforma fundamentalmente. Son, pues esenciales a la organización del Estado, y no están subordinados a ningún otro. En cambio, son órganos mediatos aquellos cuya situación no descansa de un modo inmediato en la Constitución sino en una comisión individual."(60)

Por lo que ahora se requiere enunciar las funciones que desarrolla el Estado, toda vez que él es responsable del orden, la justicia y el bien común. "Para ello debe crear y mantener al día un ordenamiento justo y eficaz: legislar;

59 González Uribe Héctor. Op. Cit. Pág.367.

60 González Uribe Héctor.Op. Cit. Pág.367.

proveer por medio de decretos y servicios públicos, a la atención de las necesidades de la colectividad: administrar y resolver pacíficamente, y conforme a Derecho los conflictos de intereses que pueden surgir y declarar cual es la norma aplicable en caso de duda: juzgar, y todo ello dentro de esa tarea compleja, multifacética, que reviste ora una forma ora otra, que es el arte de gobernar."(61)

"La administración pública es la acción del Estado, encaminada a concretar sus fines. Administrar es proveer por medio de servicios públicos a los intereses de una sociedad. La administración selecciona, coordina y organiza las actividades del Estado con medio materiales y con el personal adecuado. Personas y bienes son los elementos indispensables de una eficaz administración, tanto pública como privada."(62)

Aristóteles, en la Política, describía las características y cualidades necesarias de las personas encargadas de realizar las tareas de orden público así como las especificaciones de las actividades a desarrollar

61 González Uribe Héctor. Op. Cit. Pág. 371.

62 Serra Rojas Andrés. Ciencia Política. Op. Cit. Pág. 453.

determinando que era necesario para el debido cumplimiento de las funciones, el ser conferidas a órganos distintos denominándolos: "Órgano Deliberativo - soberano en lo que atañe a la guerra y a la paz, así como a las alianzas y su disolución; y también en lo que se refiere a las leyes, a la imposición de la pena capital, el destierro y la confiscación y también para tomar las cuentas a los magistrados. Órgano de Magistratura, que debe aplicarse sobre todo a los cargos a los cuales se encomienda el deliberar sobre ciertos asuntos, el juzgar y el mandar, que es por excelencia lo propio del poder debiendo estar cada magistratura adscrita a una función, y por último el Órgano Judicial- determinando cuantas clases de tribunales hay a saber: el de cuentas, delitos ordinarios contra el orden público, contra la constitución, litigios entre magistrados y particulares por imposición de las penas el que conoce de contratos de cierta importancia entre particulares así como el de menor cuantía, para casos de homicidios, el tribunal para los extranjeros." (63)

63 Aristóteles. Ética Nicomaquea. Política. Versión Española e Introducción de Gómez Robledo Antonio. Décima Segunda Edición . Editorial Porrúa S. A. México 1989."SEPAN CUANTOS'...Núm.70. Pág.235-241.

Como se desprende de esta división, las funciones no podían ser llevadas a cabo por un sólo órgano, y en virtud de que sólo en el Estado, puede el hombre vivir plenamente ya que para alcanzar la felicidad, el Estado ejerce la función positiva de servir al fin del hombre, a través de los órganos encargados de cumplir sus fines.

No obstante esta clara división de poderes o de funciones, en la Edad Media esta idea se transformó debido a los movimientos políticos afirmándose con el establecimiento de las monarquías absolutas. Es sólo hasta el siglo XVII que con el movimiento Inglés en contra del poder de los reyes se recurrió al sistema de división de poderes. Influenciados por la obra de John Locke, y por el triunfo obtenido en la misma Inglaterra en el año de 1688 en que al aceptar los Reyes de la Casa de Orange el someterse antes de lesionar los derechos de sus súbditos, a las leyes aprobadas por el Parlamento. Ideas que inspiraron al ilustre Carlos de Secondat Baron de Montesquieu con su obra el Espíritu de las Leyes en 1748, en la cual estableció sus teorías acerca del equilibrio de los órganos fundamentales cuyas limitantes impiden los excesos y el abuso del poder en beneficio de los ciudadanos. Toda vez que al estar estrictamente limitadas las facultades y atribuciones de los poderes públicos el súbdito conoce con certeza su situación jurídica. Propiciando con ello la

especialización de funciones, desempeñando por tanto mejor sus tareas, beneficiando y haciendo más eficiente al Estado.

El principio de separación de poderes, ha tenido una enorme influencia en los Estados contemporáneos, mismo que a partir de la Revolución Francesa, ha sido la base de la estructura del Estado de Derecho.

Encontramos por tanto que el Estado requiere, para el debido cumplimiento de las tareas que le son propias, y para una adecuada organización democrática, el depositar funciones y competencias a distintos órganos, contando por tanto, el Estado, con un poder Legislativo que es el encargado de dictar, modificar y revocar las leyes que rigen al país, crear el derecho positivo, vigilando que sus disposiciones se ajusten a las necesidades y requerimientos reales posibles de la población.

"Se dice que esta función es materialmente legislativa. cuando de ella emanan verdaderas leyes, esto es, normas que establecen situaciones jurídicas generales, permanentes y abstractas, para toda la población o para sectores considerables de ella, obreros, campesinos, banqueros, comerciantes, industriales, militares; y formalmente legislativa, cuando la actividad de que se trata la realizan

los órganos especialmente previsto por la Constitución para tal fin."(64)

Atendiendo a los esquemas fundamentales que nos indica el derecho comparado, esta función, en los regímenes democráticos sean éstos monárquicos o republicanos, es el Parlamento o el Congreso el encargado de dictar las leyes y el Jefe del Estado el que las sanciona. En otros países, es facultad exclusiva del Parlamento, el elaborar las leyes sin la intervención del pueblo o del representante máximo del mismo. De igual forma, aún cuando es el Parlamento el que se encarga de dicha tarea, se requiere, que para que tenga plena validez y vigencia en el caso de leyes constitucionales y financieras acudir subsidiariamente al referéndum popular. La función legislativa constituyente es la que crea y define la competencia de los órganos inmediatos o constitucionales del Estado. La función legislativa ordinaria es la que actúa dentro del orden jurídico creado por la Constitución, elaborando leyes y decretos relativos a la organización y funcionamiento del Estado ya constituido.

Encontramos que los Estados que siguen un modelo de Constitución rígida como es el de los Estados Unidos de Norteamérica, sólo se pueden modificar o abrogar sus

disposiciones mediante procedimiento especial. El caso de Inglaterra en la que el Parlamento tiene facultades extraordinarias e indiscriminadas de modificar tanto las disposiciones ordinarias como las Constitucionales, se le denomina sistema de Constitución Flexible.

Corresponde la función o actividad administrativa al poder Ejecutivo quien debe ajustarse a las disposiciones preexistentes y aplicables al caso específico, siendo éste el principio de legalidad tanto para los propios gobernados como para los gobernantes, a efecto de proveer bienes y servicios a los sectores que requieren satisfacer necesidades públicas.

Dado que los órganos se identifican con el Estado, y éste no existe sin los órganos que lo representan, en virtud de que es por medio de ellos que emite su opinión, su voluntad, sus decisiones y da órdenes, por lo tanto, es la Ley la que le señala la esfera de su competencia, no pudiendo por tanto actuar fuera de lo que le marca la norma máxima, misma que le confiere su exclusiva actividad y su correspondiente competencia.

Se puede decir que, ... "La manera como el Estado, realiza su fin, es acatando una jerarquía de valores o negándola. En el primer caso la actividad del Estado es valiosa, y de allí obtendrá su justificación, que podrá ser trascendente si se arraiga en valores sobrenaturales, divinos o inmanentes, si se finca en lo que son intrínsecos a la institución estatal. Y en el segundo caso, si no se respeta la jerarquía de los valores, el Estado no se legitima ante la conciencia moral de los hombres. Pero en ambos casos el problema de la justificación es distinto del que se refiere al fin mismo del Estado."(65)

Por lo que diremos que el Estado, debe ajustar sus funciones a las normas por él mismo establecidas, resultantes de las necesidades que requiere satisfacer, al tornarse el hombre sedentario, requiriendo de un medio de defensa de la superficie territorial en la cual se asienta o establece, por otra parte, como resultado de las relaciones de interdependencia e intercambio, la división del trabajo y como consecuencia de esto último la especialización de funciones, mismas que es indispensable ordenar, confiriendo dichas facultades al Poder Legislativo, que debe emitir las disposiciones, acorde a las necesidades reales que la

sociedad a la cual se dirige requiere satisfacer. Por lo que el Estado, lo mismo que cualquier otra comunidad, existe para un fin determinado, por lo tanto, requiere que para el buen desempeño de las funciones que le son propias, se estructure armónicamente, y dote a los órganos que le representarán según la competencia de los mismos, de las facultades necesarias para el debido cumplimiento de los fines para los cuales fue creado.

"En nuestros Estados Modernos los fines de integración del Estado forman parte de las leyes esenciales de la Constitución. Su realización es estrictamente tarea de los órganos del Estado. Pero lo que diferencia al Estado democrático del dictatorial es que los fines de la comunidad política a través del servicio público, son superiores a los del individuo y del Estado. El Estado se constituye para posibilitar, la vida del hombre dentro de la comunidad étnica a través del fin axiológico denominado bien común. La autoridad, el derecho, los órganos estatales son medios de la comunidad política para la realización de los fines de la asociación. El Estado tiene soberanía delegada o poder político originario en orden a la atribución conferida a los

diversos sistemas de competencia de la organización estatal, erróneamente denominados funciones."(66)

De lo expresado se infiere que el Estado no actúa al libre arbitrio de los elementos que lo integran ya que para el debido cumplimiento de las funciones y actividades que le son propias, y para obtener los mejores y más altos resultados en su obra civilizadora social y educativa, además de las que como organización política le son propias, para alcanzar su fin que es de satisfacer las necesidades de la colectividad y la obtención del bien común.

"La función de Estado consiste pues, en la organización y activación autónoma de la cooperación social territorial, fundada en la necesidad histórica de un status vivendi común que armonice todas las opciones de intereses dentro de una zona geográfica, la cual, en tanto no exista un Estado mundial, aparece delimitado por otros grupos territoriales de dominación de naturaleza semejante."(67)

66 Arnaiz Amigo Aurora. Op. Cit.Pág.509.

67 Heller Herman. Teoría del Estado, Editorial Fondo De Cultura Económica, Quinta Edición, México, 1963. Pág.221.

La función del Estado no puede ser llevada a cabo ni por la familia ni por una sociedad civil o mercantil o por un grupo que detente alguna Autoridad. Y toda vez que dentro del Estado hay muchos grupos que ejercitan un poder político, encontrando dentro de éstos, a las sociedades económicas, religiosas, culturales, así como a las obreras y las patronales, y ninguna cuenta con los elementos que sólo el Estado tiene para llevar a cabo el fin que le dio origen.

El Estado también cuenta con la soberanía en virtud de que no existe otro poder dentro del mismo que le sea superior, cuenta con el orden jurídico total, es decir con el monopolio del poder físico coactivo, causa por la cual, todas las actividades políticas tienden a recibir la sanción estatal y tratar de influir en él o bien formar parte de él.

Por lo tanto el papel del Estado es el de mediar entre las diversas corrientes que se crean, y tratar, para un correcto desarrollo mediante la promoción, ayuda y coordinación corrigiendo desviaciones, asegurando para el desarrollo de un trabajo provechoso que no lesione la organización y la autonomía del sector privado.

"Lo político y lo económico, son ciertamente dos subsistemas de lo social, cuando se considera a éste de una manera amplia, pero tiene rasgos distintivos que permiten diferenciarlos, aún cuando nunca deja de haber una mutua y constante interpenetración e interacción entre ambos. Lo político tiene que ver con el poder y la autoridad que se ejercen organizadamente en un territorio determinado; lo económico, con el proceso de producción y distribución de bienes y servicios. Sus objetivos y métodos son diferentes pero si se les examina más a fondo, se encuentra que lo político, por razón de la magnitud e importancia de su fin, que es el bien público temporal, ésta tiene que estar, por encima de lo económico por más complicado y tecnificado que se le suponga, debe de estar siempre subordinado al bien general del país, cuya atención está a cargo de los órganos gubernamentales.(68)

Para el debido cumplimiento de la tarea que tiene encomendada la organización estatal, recurre a los elementos tanto humanos como materiales que, ahora gracias a la tecnificación alcanzada y recurriendo a la planificación, como poder organizador actualiza y pone en marcha con exactitud y firmeza las actividades que tiene que desempeñar,

actividades creadas y sustentadas en una jerarquía real de normas para su debido cumplimiento. Por lo tanto la función del Estado en el aspecto legislativo, ejecutivo y judicial debe de atender a los diversos aspectos y requerimientos de la situación especial y a las necesidades que deben de satisfacer cumpliendo con ello el fin para el cual fue creado.

"El Estado se organiza a través de los sistemas de competencias que crea el Derecho, lo ejecuta, lo protege y encauza las relaciones de los individuos entre sí, de éstos con el Estado, y de los Estados como sujetos de la relación Internacional. Pero ante todo, y sobre todo, el Estado moderno tiene una función fundamental: la de crear el Derecho Positivo, o norma jurídica elaborada." (69)

Con el objeto de concentrar las funciones del Estado, en unas solas manos y no se presente el abuso del poder, el Estado crea la división de poderes al dar competencia a los órganos que lo van a representar y quien va a realizar las tareas propias del mismo Como, un factor de equilibrio Aristóteles en la Política, ya contempla esta idea, que

influye al igual que los movimientos sociales en Inglaterra, con Montesquieu que en la Declaración de Los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789, quien en su artículo 16 estableció: "Toda sociedad en la cual no esté asegurada la garantía de los derechos ni determinada la separación de poderes, carece de Constitución ." (70)

En los Estados que integraron la Confederación de las Colonias Americanas, este principio se incluyó en las diversas Constituciones tornándose, por lo tanto, en un elemento importante para el equilibrio del poder y controlar su ejercicio, formando parte integrante y característica esencial de todo Estado de Derecho. Aspecto que encontramos consagra la Constitución de los Estados Unidos de Norteamérica de 1787, que sostiene el principio mecanicista de los frenos y contrapesos, no concentrando en un sólo órgano los poderes de representación del Estado, cumpliendo mejor sus tareas y con ello el fin para el cual se creó.

Los actos que realizan los órganos de la Administración Pública requieren primordialmente de que las disposiciones

70 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Comentada Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Serie A. Fuentes b) Textos y Estudios Legislativos. Núm59. México-1985. Pág.119.

que rigen sus funciones, sean Leyes que aunque secundarias emanen de la Constitución y que atiendan fundamentalmente a los fines que persigue el Estado. La actividad administrativa es de gran importancia para el Ejecutivo pues en nuestro sistema por ejemplo, es quien designa a los Titulares de la Administración Pública, es decir de las Dependencias del Poder ejecutivo federal, que son los encargados de auxiliar en la buena marcha de las tareas propias del Estado.

Requiere también mencionar que las tareas de índole administrativo y de gobierno son consideradas como otras de las actividades que debe de realizar el Titular del Poder Ejecutivo, mismas que se deben de ajustar a las necesidades de la sociedad, las que habrá de satisfacer, cumpliendo las reglas y las normas de otros Estados de la Comunidad Internacional, que por la dinámica de la humanidad, siempre es cambiante y se rige por diversos fenómenos de distinta naturaleza, social, política, económica, cultural, etc., por lo que muchas de las veces aparte, de las que le son propias, también debe de realizar tareas que implican actos que son propios de los órganos legislativos.

Podemos expresar que los actos políticos , son aquellos en los que el Estado, actúa con profundo sentido no alterando ni poniendo en peligro la seguridad, el prestigio o el honor del Estado, respondiendo por ello a los más altos y delicados fines , que corresponde a su Titular, llevar a cabo los actos supremos siendo por lo tanto el generador que impulsa a los demás órganos del Estado. Promueve también por medio de Reglamentos, la ejecución de las actividades que persiguen el bien común y general, interviniendo por consiguiente en el ámbito judicial al nombrar a los Titulares de dicho órgano.

La función de juzgar las situaciones de conflicto, que se suscitan por las relaciones interpersonales, de los particulares, entre éstos y el Estado y las que se presentan entre los Estados le corresponde desempeñarla al Estado, misma que la realiza a través de la estructura Judicial, cuya competencia y jerarquía se sustenta en la Constitución, contando para ello con una Suprema Corte de Justicia, de Tribunales de Circuito, Colegiados en Materia de Amparo, Unitarios en materia de apelación y los de Distrito, siendo por tanto su primordial función la de impartir justicia, con apego a la legislación previamente emitida.

Claramente se señala en el Artículo 49 de nuestra Constitución, que las funciones propias del Estado, no podrán ser desempeñadas o reunirse sus atribuciones en una sola persona, en un sólo órgano o poder, ni el ejercicio de sus funciones, salvo el caso de las facultades extraordinarias otorgadas al Poder Ejecutivo, que en los artículos 29 y 131 de la Constitución se le confieren en materia Legislativa, elaborando disposiciones que en determinado momento requieren de una pronta solución, propiciando con ello una expedición de reglamentos, encargados de resolver las necesidades inmediatas con el objeto de cumplir y obtener el máximo reconocimiento, que pretende alcanzar el Estado, como es el bienestar social, político, económico, cultural y de desarrollo, justificando como se puede observar que dichas atribuciones, se conjuntan en un sólo órgano, pues en virtud de que éste está más cerca de la realidad y de conocer en forma más inmediata los problemas que enfrenta la sociedad.

Enriquecido con la evolución del hombre, el Estado, cada día requiere de más y mejores elementos, que le permitan cumplir satisfactoriamente con sus funciones.

"Al Estado no le corresponde más que crear y mantener las condiciones necesarias para que sus fuerzas desarrollen sus capacidades al máximo, le toca el papel de promover, ayudar, coordinar, corregir desviaciones, asegurar la necesaria tranquilidad para que se desarrolle un trabajo provechoso, pero no lesionar la autonomía de las organizaciones privadas. Su función es subsidiaria. La ciencia el arte, la religión la economía, la educación, deben de seguir sus caminos propios, con legítima autonomía."(71)

Es necesario hacer mención de que lo político y lo económico juegan un papel preponderante en la vida actual, toda vez que aquel se relaciona con el poder y la autoridad y éste con la producción y distribución de bienes y servicios, ambos están dependientes y subordinados al bien general, que está a cargo de los poderes del Estado.

"La función política no debe de permanecer indiferente ante la económica, ni subordinarse a ella ni tampoco absorberla. Tiene su autonomía propia y su misión específica. Lo político se relaciona constantemente con lo económico, pero su meta va más allá de la Ley del máximo rendimiento. Busca ante todo, organizar la cooperación social

en un territorio y lo hace con potestad soberana. Y para ello debe de buscar un equilibrio entre la sana iniciativa privada en materia económica y las exigencias del bien público."

(72)

Por lo tanto, no es conveniente separar tajantemente la esfera que por sus actividades debe de desempeñar el Estado.

Siguiendo este mismo desarrollo, contraponiéndonos un poco a la corriente que expresa diciendo que el Estado debe de permanecer fuera de las actividades que impliquen aspectos relativos al orden económico, y que su ingerencia debe de ser únicamente como observador, se requiere puntualizar que para que el Estado tenga mayores posibilidades de cumplir exitosamente con la tarea de satisfacer las necesidades más apremiantes de la sociedad, brindando protección a los intereses de los particulares, velando por los beneficios que la mayoría puede obtener, y aún cuando el mismo particular exprese que no requiere la tutela ni la intromisión del Estado en cada uno de sus actos y que únicamente deberá de actuar cuando se le solicite.

En contraposición a lo anterior, el Estado debe de vigilar que las disposiciones por el emitidas, sean

ejecutadas sin dejar margen a que posteriormente su cumplimiento quede fuera de las necesidades más apremiantes por lo que siempre se debe de adecuar a las necesidades reales y concretas de la sociedad, formando parte de su estructura, por lo tanto y aún cuando no sea parte el Estado en los actos celebrados entre los particulares, sus disposiciones siempre deberán ser emitidas, procurando alcanzar el bien común y el beneficio general.

Si se tomase como patrón el de que el Estado sólo esté de observador, se entraría en el ambiente de indiferencia, que a la solicitud de los gobernados no daría ni adecuada ni inmediata satisfacción, bajo el amparo de que su capacidad y competencia se haya limitada, por lo cual, no puede dar soluciones - ni pronta ni inmediata a las situaciones que de emergencia se le presenten, en virtud de que desconoce los causas reales por medio de los cuales puede resolver las situaciones de conflicto sin sacrificar intereses y beneficios comunes.

Por tal motivo, se requiere que el órgano correspondiente del Estado, siempre esté investido de la competencia necesaria, con el objeto de que tenga

conocimiento de todo y de cada uno de los aspectos que rodean la vida en común conociendo de antemano las necesidades prioritarias, buscando la solución más efectiva y cuya obtención sea con el máximo aprovechamiento para la sociedad.

A este respecto, el Estado debe de buscar alcanzar un equilibrio, entre las exigencias que le demanda el bien público y las soluciones que ofrece en materia económica, la iniciativa privada. Proponiendo para lograr este equilibrio, la existencia de dos principios, el de la solidaridad y de subsidiaridad: "Solidarismo, es aquel sistema de ordenación social que frente a las doctrinas unilaterales del individualismo y del colectivismo hace justicia al doble aspecto de la relación entre el individuo y la sociedad: así como el individuo está ordenado a la comunidad en virtud de la disposición, para la vida social, insita en su naturaleza, la comunidad se haya ordenada a los individuos que le dan el ser, en los cuales y por los cuales exclusivamente existe, haciéndose realidad el sentido de aquélla sólo con la perfección personal de los individuos y la personal realización de lo que su esencia importa. La realización antes indicada es de naturaleza ontológica; de ahí que, originalmente y de acuerdo con su esencia, el solidarismo sea

una teoría filosófica del ser social. Así, el principio de solidaridad, es el principio jurídico fundamental que en la vida social y, por consiguiente, en la vida económica garantiza la irrenunciable posición de sujeto propia del hombre sin lesionar ni disminuir el valor propio y la sustantividad de las totalidades sociales, familia, nación, Estado." (73)

Relativo a la subsidiaridad, este es el principio que auxilia complementariamente con carácter supletorio a quien en determinado momento lo requiere, pero sin excederse en su aplicación pues cuando esto sucede en lugar de ayuda complementaria resulta un elemento que ahoga y obstruye la libre actividad y su desenvolvimiento en pro de un beneficio común.

Por lo tanto, debemos decir que el Estado, "es una unidad organizada y en todas sus acciones se refleja el obrar consciente y libre de hombres que buscan una meta común y para ello obedecen a un principio ordenador y ponen a su servicio ciertas estructuras- órganos- y ciertas técnicas que dan eficiencia a las decisiones tomadas." (74)

73 González Uribe Héctor .Op. Cit. Pág.287.

74 González Uribe Héctor .Op. Cit. Pág.289.

Luego entonces, la finalidad del Estado, le da unidad a los gobernantes y gobernados es la idea objetiva de un bien superior, que no puede ser realizado por agrupaciones menores, la que aglutina las voluntades de los miembros de la sociedad para constituirse en estado. Considerada ésta como el elemento humano que se desarrolla en el espacio físico de un territorio, éste elemento físico - espacio en el que asienta la población, determinando por tanto el Estado la competencia de sus órganos y la orientación decisiva de todas sus funciones. Correspondiéndole el bien particular a los individuos y a los grupos y el bien público, el que se dirige al conjunto total de los individuos y grupos que forman la sociedad. Debiendo existir justicia distributiva y social que imponen un reparto más equitativo y proporcionado de las riquezas brindando atención preferente a quienes más necesitan elevar su nivel de vida, procurando alcanzar dichos fines el Estado, de orden y de paz en la vida social, por medio de medidas de seguridad material y de regulación jurídica, que debe hacer valer no sólo en el plano interno sino en el Internacional.

"Entre las naciones como entre los individuos debe haber justicia distributiva y justicia social que imponga un

reparto más equitativo y proporcionado de las riquezas mundiales y una atención preferente a quienes más necesitan elevar su nivel de vida."(75)

El Estado para la realización del bien público, debe crear medidas de seguridad material y de regulación jurídica mediante el derecho y la justicia coordinando a los individuos, con el fin de evitar la dispersión y la anarquía de los esfuerzos. Controlando la competencia desenfrenada y muchas veces desleal en el área económica de los diversos grupos que tratan de alcanzar mayores beneficios con un mínimo de inversión. Toda vez que se presente el fenómeno de que a mayor libertad y menor control pueden resultar en perjuicio de todos las ganancias excesivas de unos cuantos.

En atención a lo antes expuesto resulta necesario que el Estado planee las actividades de los particulares y en forma extraordinaria y eventual, suplirlas cuando sea necesario.

Teniendo el estado a su cargo la universalidad de bienes y servicios requerida por la población para la obtención de

sus aspiraciones, de sus objetivos, el estado no puede mostrarse indiferente a todo aquello que preocupa a los hombres siempre y cuando no sea de carácter o de índole personal o religioso.

El Estado con una adecuada organización y un debido funcionamiento para realizar el bien público, y a efecto de satisfacer la función estatal y política, seguida de ésta la de justicia social, a la cual se puede llegar mediante procedimientos que se conocen como de desarrollo de las comunidades agrícolas y urbanas.

El Estado no puede permanecer indiferente y a la expectativa, al expedir disposiciones que regulan las actividades obrero-patronales, el régimen de propiedad, el de las sociedades mercantiles, civiles, industriales y teniendo la facultad de establecer, disposiciones relativas a los renglones financieros, fiscales, monetarios, crediticios y teniendo como objetivo primordial el de alcanzar el bienestar colectivo, dirigiendo el proceso económico, el político y el educativo, encauzando dichas actividades y previniendo desórdenes, respecto al gobierno de los hombres, tocante a la administración de las cosas elaborando normas y reglamentos que el Estado tiene como monopolio absoluto sometidas a una

Ley fundamental, toda vez que el Estado sin los gobernantes no tiene existencia alguna y mucho menos puede representar a alguien.

El Estado aún cuando no es productor directo de bienes y en virtud de que los principios de solidaridad y de subsidiaridad le corresponde a él señalarlos, para servir al desarrollo de los valores humanos, individuales y de grupo. Debe de actuar en forma activa, ayudando y vigilando, promoviendo permanentemente para que se refleje dicha actividad significativamente en la economía.

"El Estado respeta la dignidad del hombre, lo considera portador de valores espirituales, que trascienden al ámbito de lo político; aprecia y garantiza sus determinaciones libres, considera a la iniciativa privada como la fuente primaria de la vida social, económica y política y asume en consecuencia un papel meramente subsidiario; y busca en todo caso crear y mantener un clima de seguridad y ayuda para que el hombre alcance su propio perfeccionamiento, sin que el Estado constituya un obstáculo o pretenda absorber la actividad de los particulares." (76)

2.- CONCEPTO DE CALIDAD.

Se ha considerado tradicionalmente que la calidad de un producto o de un servicio se mide según el grado de aceptación, si cumple con las especificaciones requeridas por el consumidor o el usuario del bien o servicio.

Se define a la Calidad: "Manera de ser se una persona o una cosa, nobleza del linaje. Estado de una persona, su naturaleza, su edad y demás circunstancias que se requieren para un cargo o dignidad. Carácter, genio, indole."(77)

Esta definición nos indica qué debemos entender por calidad pero nos deja con el concepto genérico, no va más allá, solamente establece parámetros de aspectos generales de una persona o de una cosa.

Por lo que para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, se ha sentado la base de que, la calidad, siempre se medirá si se cumple con las

77 Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena de la Lengua Española. Editorial Ramón Sopena, S.A. Barcelona 1980.

especificaciones o normas establecidas. En la Medida que no se presenten, se considera que no satisface los márgenes mínimos y máximos fijados en las especificaciones para la obtención de positivos resultados.

Comúnmente se considera que un producto es bueno si cumple con las especificaciones, y si no está en ese supuesto es considerado como un producto defectuoso o un servicio pésimo, se evidencia naturalmente que la calidad tiene que ver con especificaciones, que en caso de no cumplirlas, generan situaciones de tensión y reclamo que se reflejan en el detrimento de quien elabora el producto o bien presta un servicio.

Por lo que se dice que un producto es bueno si cumple con todas y cada una de las especificaciones, y en sentido contrario si se encuentra fuera de ellas se trata de un producto defectuoso. Aspectos que regulan y norman el contenido de los contratos y cuya omisión genera situaciones conflictivas y problemas.

Considerado desde ese ángulo, podemos decir que la calidad, "designa al conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él. En este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.-Cuando se dice que algo tiene calidad, esta expresión designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto. El significado del vocablo calidad en este caso pasa a ser equivalente al significado de los términos excelencia, perfección."(78)

En atención a lo antes expuesto consideramos que la calidad: es la característica especial que cada objeto al ser elaborado debe cumplir al máximo, ajustándose a las normas, que para su existencia, uso y aprovechamiento se dan previamente por el consumidor, fincadas en hacer más agradables su tránsito por esta vida, con el propósito de superación constante requiriendo por lo tanto, hacer las cosas bien desde el principio, imperando éste margen en cuanto a la prestación de los servicios, mismos que deben de realizarse, observando satisfacer plenamente, las necesidades establecidas por el usuario en sus relaciones interpersonales, reflejándose positivamente por su

competitividad y alza en su producción, proyectando incrementos que benefician a la Economía Nacional.

2.- ORIGEN.

La calidad de un producto sólo se refleja en satisfacer las necesidades de quien va hacer uso de él, por lo tanto, aún y cuando se empleen diversas técnicas y los mejores sistemas para la elaboración, si no se ajustan a las necesidades que deben satisfacer no podrán cumplir el objetivo; observar los requisitos y generar en la cadena productiva aspectos que justifiquen la existencia de todo un proceso. La evolución positiva de la sociedad ha llevado al hombre a lograr la conquista de fronteras insospechadas, por lo que se puede decir que el origen de la calidad lo encontramos cuando se satisfacen plenamente las necesidades de productos y servicios que como humanos se nos presentan, puesto que la solución a los problemas que enfrenta el hombre, no le es dado por medios naturales. La naturaleza, provee a los animales de los medios que requieren para existir, sin embargo, el hombre debe de buscar los medios para subsistir y para la consecución de los fines que se ha propuesto, éstos, siempre deben de ser los mejores.

Etimológicamente: la palabra " CIENCIA" proviene del latín scientia, de sciens, scientes, intruido, ciente o esciente; y éste de sciere, saber. En Griego episteme, ciencia saber, conocimiento.

A toda ciencia, en su aspecto de producto, se le considera como un conjunto de conocimientos, es decir, que se le presume como verdades < axiomas, principios, leyes, postulados, etc.>, mismas que tienen pretensión de validez universal, y de carácter general, referentes a una rama determinada del saber o bien, a una esfera delimitada de los fenómenos, o bien de las cosas del mundo y que mediante sistemas el hombre a medida que va conociendo va dominando.

En virtud de que ya desde sus albores, el hombre, trata de despejar incognitas ante todo aquello que le asombra: saber y conocer lo que en su entorno se desarrolla, resolver, aclarar y entender, elaborando un pensamiento explicativo, que satisfaga su curiosidad, colme su necesidad emotiva, espiritual y afectiva. Dando siempre una explicación, elaborando teorías que son un conjunto de nombres relacionados sobre los fenómenos.

Por lo tanto, se puede decir que el término calidad tiene su origen en los medios que ha empleado el hombre para dar cumplimiento a las necesidades que requiere satisfacer, por lo que no se puede tomar a la ligera y se debe dar primordial importancia a la calidad de los productos y a la prestación de los servicios, que conlleva a la elevación de mejores niveles de vida y que en un inicio se consideraba como elaborar un bien a entera satisfacción de quien lo va a utilizar, por lo que éste debe de satisfacer sus necesidades plenamente, facilitando o haciendo más accesible su entorno, por lo tanto, requiere que nos remontemos al posible momento en que, derivado de la evolución natural del desarrollo del hombre, se presenta la circunstancia de solicitar que un determinado producto reúna determinadas características.

4.- EVOLUCION.

El control de calidad, es un concepto que nace a raíz de la producción en cadena, puesto que con anterioridad a dicho proceso, no se requería el cumplir con demasiadas especificaciones como se requiere actualmente. Podría

decirse que en virtud de que no se necesitaba la cantidad de productos que se demanda en la actualidad, el creador de determinado producto lo ejecutaba a petición expresa de quien lo solicitaba, le indicaba las características que debería de reunir acorde al uso a que estaba destinado.

Cuando el hombre impera con su voluntad sobre las cosas y es capaz de manejar y transformarlas poniendo la capacidad de acción manual al servicio de su voluntad, se puede decir que aparece la técnica, y cuando se reúnen y acumulan experiencias y conocimientos con base en la evolución biosociológica y social del hombre, con que el hecho de llevar una vida fuera de la estera animal, se empieza a modificar su entorno, transformándose la naturaleza gracias a su inventiva, que enfoca acorde a sus necesidades y propósitos. " El hombre inventa medios o recursos para independizarse de la naturaleza y resolver la satisfacción de sus necesidades, no sometido a la naturaleza, sino aprovechando y aún sometiendo en cierto grado a la naturaleza misma. Estos medios por él inventados, constituyen la técnica. Cuando en el hombre aparece la facultad mental de la inventiva, la iniciativa, el ingenio, o sea el pensamiento de elaborar un procedimiento por el mismo creado para alcanzar su objetivo, un procedimiento diverso o distinto que

el que sigue por el instinto, o impulso natural, entonces nace la técnica."(79)

Podemos decir por lo tanto, que la técnica no surge por obra de la magia, sino que se da en virtud de que el hombre aplica para su propia satisfacción, los medios que se le dan de la propia naturaleza para la obtención de aquellos satisfactores que requiere colmar.

"Es decir, la técnica surge en el momento en que el hombre inventa, crea, elabora por sí mismo un camino nuevo, indirecto, intencional y artificial para alcanzar un fin en la satisfacción de sus necesidades. O sea, cuando el hombre se provee para realizar sus propios fines de un nuevo procedimiento, diverso al natural."(80)

4.1 ETAPA DE LAS ARTESANIAS.

"Durante la edad media, el concepto de perfección era tal, que se consideraba como obra perfecta, sólo aquella que no tenía ningún defecto. La presencia de uno de éstos, por

79 Senior. F. Alberto. Sociología. Op. Cit. Pág.484.

80 Senior. F. Alberto. Op. Cit. Pág.485.

pequeño que fuera, era suficiente para calificar a la obra como imperfecta." (81)

Se puede decir que en época anterior a la industrial, no se hablaba de Control de Calidad, como se hace en la actualidad, sin embargo, desde que el hombre existe, tiene necesidades que en la medida en que ha ido evolucionando, ha utilizado para su bien, tratando de obtener los mejores sistemas para la consecución de sus fines.

"El hombre cuando no haya a mano en la naturaleza algo con que satisfacer una necesidad: de comer, de calentarse, de trasladarse rápidamente y sin cansancio a otro lugar, - dispara un nuevo tipo de hacer, que consiste en producir lo que no estaba ahí en la naturaleza, sea que absolutamente no esté cuando hace falta. Naturaleza no significa aquí sino lo que rodea al hombre, la circunstancia. Así, hace fuego cuando no hay fuego, hace una caverna, es decir, un edificio, cuando no exista en el paisaje, monta un caballo o fabrica un automóvil para suprimir un espacio y tiempo. Ahora bien, nótese que, hacer fuego es un hacer muy distinto de

calentarse, que cultivar un campo es un hacer muy distinto de alimentarse y que hacer un automóvil no es correr."(82)

Todos los actos que ejecuta o realiza el hombre, para allegarse de los medios que requiere para subsistir y vivir más y mejor, presuponen y llevan en sí la invención de un procedimiento que le permite obtener, sin riesgo y con seguridad, lo que no hay en la naturaleza pero que requiere y necesita.

Al conjunto de los actos mencionados, se le denomina técnica, la cual podemos definir como :

La reforma o modificación que el hombre impone a la naturaleza con el objeto de dar cumplimiento a las necesidades que requiere satisfacer.

En atención a lo antes expresado, se puede decir que la técnica es lo contrario a la adaptación del medio al sujeto, misma que ha ido variando con el transcurso del tiempo. De igual forma, decir que la técnica obedece a la satisfacción de necesidades que requiere colmar el hombre y que no abarca sólo lo objetivamente necesario, sino también lo superfluo,

se puede decir que la técnica es muy variada, puesto que se ajusta a las situaciones que viven según la época.

"Actos técnicos son aquellos en los que el hombre se esfuerza primero en inventar algo, y luego en inventar un plan de actividades, ejecutando lo que le permita - a) asegurar la satisfacción de las necesidades elementales; - b) lograr esa satisfacción con el mínimo esfuerzo y crear posibilidades completamente nuevas, produciendo objetos que no hay en la naturaleza así el navegar, el volar, el hablar con los ausentes mediante el teléfono y la radiocomunicación." (83)

En virtud de que el hombre requiere de la seguridad respecto de la naturaleza, de sus prójimos, de su situación social y económica y la relacionada con su felicidad, por lo que para obtener la primera recurre a la técnica; para lograr resultados positivos respecto a los segundos, recurre a normar sus actividades estableciendo preceptos; y con el propósito de obtener la felicidad, se ampara en preceptos morales.

El hombre con el propósito de obtener conocimientos sobre las cosas y sobre lo que le rodea, dominar o intervenir en la realización de lo creado por él, y con el objeto de aprovechar lo máximo de las mismas, o bien el de transformar otras que se ajusten a sus necesidades o le sirvan de defensa a lo que le resulta dañino de las fuerzas que le rodean, el deseo de poder o de control sobre la naturaleza, lo impulsan a la creación de la técnica que emplea en inventos y paralelamente también se presenta el espíritu y el anhelo de aventura, el romper con la rutina establecida.

El placer de la conquista y el propósito de la superación, juegan un papel muy importante en la evolución constante de la técnica, que se presenta para que el hombre alcance sus más caros anhelos.

En razón de lo cual podemos decir, que no se habla de calidad, toda vez, que desde sus albores el hombre elaboraba sus implementos de trabajo con el objeto de cumplir satisfactoriamente sus más apremiantes necesidades de subsistencia, sin embargo, las características de los mismos se manifestaban por su durabilidad y resistencia. Si cumplían con su objetivo, eran altamente apreciados, siendo tal vez

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

una de las causas por las cuales, cuando fallecía su poseedor se le sepultaba con ellos, pudiéndose apreciar qué implementos en esa época, eran empleados para la realización de las actividades que en comunidad realizaba el hombre.

El artesano imprimía su propio estilo, lo cual le daba un aspecto peculiar, considerándose casi una obra de arte, coordinándose a los gustos estéticos que imperaban en la época, compitiendo por obtener con las mismas prestigio, para lo cual le imponía su sello característico que indicaba quien la había elaborado.

Para cumplir con las necesidades del usuario, se establecía una relación directa con el artesano y se le indicaba como debía ajustarse a sus requerimientos, elaborando el trabajo sobre medida y por lo tanto, sabía de inmediato si el cliente había quedado satisfecho con la obra.

Por propia evolución, los diversos oficios generan técnicas configuradas que se transmiten por tradición, adquiridas tras largo aprendizaje, produciéndose modificaciones y mejoras en forma continua. El artesano es quien determina y ejecuta el plan de actividades, es por ende el técnico y obrero al mismo tiempo.

4.2.-ETAPA DE LA INDUSTRIALIZACION.

Durante la etapa de la industrialización es cuando surge la necesidad de introducir procedimientos específicos en las fábricas, para atender la calidad de los productos de producción masiva, fueran éstos productos, artículos completos o bien piezas que posteriormente fueran a ser ensambladas, siendo por tanto reemplazables. Esto trajo consigo, el hecho de que ya no era un operario el encargado de la elaboración de un determinado producto, hubo la necesidad de introducir procedimientos que han ido evolucionando hasta nuestros días, sin embargo, es necesario puntualizar las etapas que han ido marcando su cambio.

En la etapa en la que se cuida la calidad de los productos por medio de la inspección, se crea por la empresa, una área especial encargada de atender la tarea de inspección, siendo la fase final, que en la cadena de producción determinaba si un producto resultaba apto o no para el uso a que estaba destinado, área a la cuál se le denominó: Departamento de Control de Calidad, que al decir de quien se considera el Padre de la Administración Científica, Frederick W. Taylor, "le corresponde a la administración el

definir la tarea de los operarios y especificarles el procedimiento y la relación que debe darse entre tiempos y movimientos. La tarea del control de calidad compete a los supervisores."(B4)

Se puede decir que se requiere que quienes crean y manejan una técnica contemporánea, tengan una alta preparación y conocimientos superiores, asequibles sólo a los especialmente preparados, lo que contribuye a que se formen círculos cerrados, que se caracterizan, por su negativa para aceptar a quienes no estén iniciados, toda vez que, al decir de aquellos, únicamente hacen retrasar a quienes son legos, creando barreras para protegerse, tales como el aislamiento, el rechazo al debate, hermetismo de terminología,, aspectos que si son llevados en forma exagerada, traen como consecuencia limitantes al progreso y nulo desarrollo. En todo momento, siempre se debe observar un justo equilibrio pues, inclinarse demasiado hacia alguno de los extremos, deriva en la falta de acercamiento con la realidad, y lo que no se ajusta a las necesidades de la humanidad, lleva al rotundo fracaso.

Los rápidos cambios, que en mayor o en menor proporción han experimentado las sociedades contemporáneas, guardan

relación en alguna medida y en ocasiones, con el desarrollo de nuevos inventos, de nuevas técnicas, variantes en los medios de producción, que conllevan a la elevación de los niveles de vida.

Reflejo de esta época, es la mecanización, misma que ha determinado una diversificación en la especialización, una aceleración del tiempo de la vida en general, y de muchas labores en particular, así como la expansión de las fronteras económicas y el crecimiento de la intervención Estatal, en esferas que antes estaban exentas de ella.

Primeramente, se dió especial cuidado a la calidad, por medio de la inspección, sobre todo en los productos elaborados en serie, examinando en forma crítica, con el propósito de detectar los errores, se especializaban personas a quienes se les encargaba la función de resolver y de ajustar el producto a los parámetros previamente establecidos por el comprador, quien tomaba, como base la uniformidad en su elaboración y las especificaciones en cuanto a los elementos que lo conformaban.

Para llevar a cabo dicha tarea, se instrumentó la inspección, auxiliándose de instrumentos que les permitiera conocer por medio de muestreo, la calidad de los productos y si éstos cumplieran con las especificaciones establecidas por el consumidor, debiendo por lo tanto, el supervisor, conocer y contar con la información precisa respecto al uso y aprovechamiento que se le iba a dar al producto.

Motivo por el cual, la inspección no sólo se debía efectuar visualmente sino que se requería de emplear otros medios que le permitieran determinar si se cumplía con los márgenes establecidos. El análisis efectuado debería de ser serio y no permitir la salida de un producto que no reuniera los requisitos que dieron origen al proceso de elaboración, es decir, establecidos para quien finalmente va destinado el bien, esto es, el usuario.

No obstante lo antes expuesto, no se le daba la importancia requerida al control de calidad, pues su único objetivo era el de alcanzar altos niveles de producción, no importando que a la larga las pérdidas que se generaban por reclamaciones y rechazos, implicaran considerables cifras, mismas que se reflejaban en la disminución de las ventas,

puesto que quien adquiere un producto busca satisfacer al máximo y en forma duradera una necesidad.

En atención a lo anterior, durante la década de los treinta, se dio origen a lo que actualmente se conoce como control estadístico de la calidad, que W.A. Shewhart, citado por Mario Gutiérrez en su obra, "Administrar Para La Calidad", establece y reconoce que en toda producción industrial se da variación en el proceso. "Esta variación debe de ser estudiada con los principios de la probabilidad y de la estadística. Observó que no pueden producirse dos partes con las mismas especificaciones, lo cual se debe entre otras cosas, a las diferencias que se dan en la materia prima, a las diferentes habilidades de los operadores y las condiciones en que se encuentra el equipo. Más aún, se da variación aún en las piezas producidas por un mismo operador y con la misma maquinaria."(85)

Aspectos que tomó como base para elaborar técnicas estadísticas sencillas con las cuales se pudiera determinar

los límites, así como gráficas de control en las cuales se pudiesen presentar los resultados a obtenerse.

A la par que este investigador de la empresa "Bell Telephone Laboratories", en la que surge la inquietud antes descrita, otros dos investigadores, Harold Dodge y Harry Roming, ponen en práctica el segundo elemento importante para poder establecer un auténtico control de calidad, es decir, el muestreo.

El muestreo tiene su origen en el hecho de que en una producción masiva, se imposibilita el inspeccionar todos y cada uno de los productos, y a efecto de poder separar los productos buenos de los malos, se toma cierto número de artículos entresacados de un mismo lote, para poder determinar, una vez hecho el análisis respectivo, si el total del lote cumple con las especificaciones.

Técnica que implica riesgo en la selección, pues se puede considerar como bueno, un lote que ha pasado el examen, y tener en él productos que no reúnan las especificaciones, o bien considerar un lote como malo, por un producto o dos, del mismo que no reunieron los márgenes determinados para su elaboración.

Aún y cuando es triste el mencionar que fue a raíz de que los Estados Unidos de Norteamérica, participaron en la Segunda Guerra Mundial, y requirieron por tanto, producir considerablemente mayor número de armamento, ocasión que fue aprovechada para aplicar efectiva y ampliamente los conceptos y técnicas de control estadístico de la calidad. Formándose para tal labor un comité, encargado de establecer estándares de calidad, niveles mínimos y máximos que se deberían de aplicar, tanto en las armas como en el equipo, destinado para su elaboración. Enfrentándose al problema de determinar los niveles a exigir en los productos proporcionados por los proveedores, para lo cual se desarrollo un sistema de procedimiento de aceptación por medio de muestreo, aplicado por inspectores de gobierno, creándose, por el Departamento De Guerra en 1942, una Sección de Control de Calidad, tarea que fue encomendada a algunos especialistas en estadística, de la Compañía mencionada.

Pronto se desarrollaron tablas de muestreo basadas en el concepto de niveles aceptables de calidad, fijándose los porcentajes tolerables, que en la producción de determinado producto, se podía considerar como satisfactoria.

"La producción norteamericana durante la guerra fue muy satisfactoria en términos cuantitativos, cualitativos y económicos, debido en parte a la introducción del control de calidad estadístico, que también estimuló los avances tecnológicos. Podría llegar a especularse que la segunda guerra mundial la ganaron el control de calidad y la utilización de la estadística moderna. Ciertos métodos estadísticos investigados y empleados por las potencias aliadas resultaron tan eficaces que estuvieron clasificados como secretos militares hasta la derrota de la Alemania Nazi. El Japón se había enterado de las primeras Normas Británicas 600 en la preguerra y las había traducido al japonés durante la misma. Algunos académicos japoneses se dedicaron seriamente al estudio de la estadística moderna pero su trabajo se expresaba en un lenguaje matemático difícil de entender y la estadística no logró una acogida popular."

(86)

En el Japón se utilizaba en ciertas áreas, el sistema de que los obreros siguieran las especificaciones que les

86 Kaoru Ishikawa. Qué es el Control Total de Calidad ? La Modalidad Japonesa. Traducción del Japonés al Inglés por David. J. Lu. Traducción de Margarita Cardenas. Editorial Norma, S. A. Bogota Colombia, 1986. Pág. 2.

marcaban los especialistas, dependiendo por lo tanto, de la inspección, el control de calidad, y en virtud de que en aquella época se perseguía únicamente el competir en el precio y en el costo no importando cubrir el aspecto de la calidad, los productos japoneses eran considerados como baratos y malos, por lo que se prefería evitar ese mercado.

"Cuando las fuerzas de ocupación Norteamericana desembarcaron en Japón, tuvieron que afrontar de inmediato un obstáculo grande: las fallas frecuentes en el servicio telefónico. El teléfono japonés no era un medio de comunicación confiable. El problema no se debía únicamente a la guerra que acababa de terminar, sino que la calidad del equipo era desigual y deficiente. Viendo estos defectos, las fuerzas norteamericanas ordenaron a la industria japonesa, de comunicaciones que empezaran a aplicar el control de calidad moderno. Además tomaron medidas para educar a la industria. Este fue el comienzo del control de calidad estadístico en el Japón : mayo de 1946. Dichas fuerzas de ocupación impartieron sus enseñanzas a la industria japonesa, transfiriendo el método norteamericano sin ninguna modificación apropiada para el Japón. Esto creó algunos problemas, pero los resultados fueron bastantes prometedores y el método norteamericano

prontamente se difundió más allá de la industria de las telecomunicaciones."(87)

Derivado de lo anterior, fue necesario, para la industria japonesa, adaptar a sus necesidades los métodos requeridos para alcanzar niveles de calidad que le permitieran competir a nivel Internacional y levantar su economía que en ese entonces vivía momentos de angustia pues carecían de bienes necesarios para su alimentación, de vivienda y vestido, que por la guerra constituían aspectos de inmediata y pronta solución. Japón, requirió por lo tanto, el emitir normas que se ajustaran a las necesidades reales de su sociedad.

La necesidad la elaborar programas de entrenamiento en asuntos referentes al control de calidad con la cooperación de importantes Universidades de Estados Unidos , fue la ocasión para que los conceptos y las técnicas del control estadístico se introdujeran en el ámbito universitario , los estudiantes que habían tomado cursos comenzaron a integrar sociedades locales de control de calidad. Fue así como se

87 Kaoru Ishikawa. Op. Cit. Pág. 3.

originó la American Society for Quality Control (ASQC) y otras más. (88)

No obstante lo cual, se consideró como parte medular de la enseñanza académica, pero únicamente desde el punto de vista estadístico, y erróneamente se consideró que su campo de aplicación en la práctica se reducía al departamento de manufactura y producción.

Se crean, la Asociación Japonesa de Normas y el Comité de Normas Industriales Japonesas en 1945 y en 1946. La Ley de Normalización Industrial en 1949 y la Ley de Normas Agrícolas Japonesas en el año de 1950. Instituyéndose también, con base en la Ley de Normalización Industrial, el sistema de la marca (NIJ), mismo que dispone que ciertas mercancías pueden llevar la marca, si son producidas por fábricas que se ciñen a las normas de control de calidad estadístico y garantía de calidad.

Es sólo hasta que se percatan de que la Administración, juega un papel importante para el aseguramiento de la

calidad, que antes se centraba en el control estadístico del proceso, implicando por lo tanto , un compromiso serio y mayor para la administración el de involucrar a todos en el logro de la calidad, implicando el destinar una partida especial del presupuesto para atender los programas encargados de obtener y lograr un control de calidad efectivo, formando profesionales dedicados a la consecución de una real y efectiva calidad. Aspectos que nos indican que es necesario el trabajar sincronizadamente en forma seria todos y cada uno de los encargados del proceso de producción y no en forma aislada, interviniendo acorde a la actividad, tanto en el control del diseño como en el del material para la elaboración de un nuevo producto. Si no se toma esa precaución en todas y en cada una de las actividades, se corre el riesgo de incurrir en errores en el proceso, cuando se encuentre en manos del consumidor.

Siendo por lo tanto indispensable que todas y cada una de las empresas cuenten con áreas interdepartamentales, en las que se expresen, las actividades, funciones y responsabilidades que tienen todos y cada uno de los que integran la empresa, y que las inquietudes y necesidades de ellos sean atendidas, escuchadas y tomadas en consideración en la actividad propia de cada departamento. Siendo por lo

tanto la alta gerencia, en último término la responsable de que se apliquen en forma efectiva y real las normas expresamente elaboradas para su producción. Toda vez que si la gerencia no exige perfección en su trabajo, no se da dicha perfección por que los trabajadores no tienen la menor intención de proporcionarla, por lo que se requiere que todos y cada uno de los que intervienen en el proceso sepan que el éxito, y la obtención de más altos y mejores niveles de vida, se dan cuando se cumple con un porcentaje de cien por ciento en su elaboración, incrementando considerablemente las adquisiciones, al motivar al personal con el lema de cero defectos.

4.3.- LA PRODUCCION.

Es necesario el definir que se entiende por producción, desde luego en el campo de la economía: "Suma de los productos del suelo o de la industria, fabricar, elaborar cosas útiles." (89)

" Desde la prehistoria el hombre se dedicó a utilizar métodos elementales para lograr su subsistencia; entre tales aportaciones sucesivas recordamos: el arte de hacer fuego y trabajar los metales, el cultivo de las plantas, la navegación en pequeñas áreas, la domesticación de los animales, el tejido rudimentario, la cerámica y, junto a ello, el definitivo auxilio de la escritura como medio de comunicación del pensamiento humano. Pronto el desenvolvimiento del hombre se realizó a mayor prisa y se llegó a constituir la base de la civilización que fue integrándose y sufriendo mutaciones a lo largo de su propia historia, hasta llegar al complicado mundo en que se desenvuelve actualmente."(90)

Debemos desplegar los aspectos de producción a efecto de saber cuales son los cambios que se generan en la economía y consecuentemente en la evolución de la sociedad en sus aspectos políticos, educativos, industriales y tecnológico, puesto que su influencia se refleja en cada uno de ellos. Al indicarles cuales son las necesidades que se deben de cubrir, generando inquietud constante para la investigación y la técnica, y que se adecuen y evolucionen con miras a obtener positivos beneficios, para quien hace de su ocupación su

forma de vida. El hombre en el transcurso del tiempo, siempre ha luchado por obtener óptimos resultados de las tareas que se encomienda, por lo tanto trata de utilizar diversos medios que lo lleven a la consecución de mejores niveles de vida. Con éste espíritu incursiona en todo aquello que lo ubique en la ruta real, para sacar mayor provecho de lo que produce, mejorando por lo tanto los sistemas que utiliza para su realización.

Para Jean Baptiste Say, citado por, Moisés Gómez Granillo en su obra, Breve Historia de las Doctrinas Económicas, producir es crear utilidad. Considerando productivos trabajos que con anterioridad a él eran evaluados como inútiles o bien improductivos, como son los servicios personales. Say nos dice, que todos son productivos puesto que su objetivo o fin último es de satisfacer necesidades, sean éstas, materiales, morales, o ambas, riqueza a la que denomina como inmaterial. Considera como elemento importante para la producción al empresario y lo desliga del capitalista de forma tajante, pues considera al empresario como el intermediario que adquiere los servicios necesarios en la producción, como lo son la tierra el trabajo y el capital.

"Los economistas de la Escuela Clásica distinguieron dos factores fundamentales en el proceso productivo el trabajo y el capital fijo o tierra.".."A través de ellos explicaron la mecánica por la que se desenvolvía la producción, de ambos factores llamaron, al trabajo el elemento activo y al capital-tierra elemento pasivo. Posteriormente los tratadistas iban a adoptar la celebre división tripartita de factores y así junto al trabajo, el papel que desempeñaba el factor tierra o naturaleza se diferenció del que desempeñaba el capital. Los teóricos han sumado a estos la organización, factores de características propias , al que no todos consideran como esencial o primario en la producción. Conjunto de elementos preexistente que encuentra el hombre en el mundo que le rodea y que le son suministrados por el medio en que vive."(91)

"Lo que interesa a la Economía de la naturaleza, el avocarse al estudio del medio ambiente, materias primas, fuerzas motrices, tracción de los animales, así como de los conceptos tiempo y espacio referidos en cuanto que condicionan nuestra conducta económica. Se puede decir que en relación al medio ambiente que la constitución racional del hombre ha influido en la forma y estructuración de los

pueblos. La naturaleza, como elemento de la producción contiene una variada serie de problemas y fenómenos económicos, entre los que destacan el de la renta, el de la rotación de los cultivos, el de la propiedad y el de la posesión, desprendiéndose de éstos la propiedad, concesiones de fundos, mineros, servidumbres, constitución y reparto de ejidos y parcelas, conceptos que sirven de base a la legislación agraria."(92)

También hace mención Say, de que, cuenta tanto la utilidad como el costo de producción, en el intercambio, y nos indica que la demanda determina la utilidad, y el costo de producción es limitado por dicha demanda, señalando que su adquisición se vera reflejada en menor o mayor cuantía según sea su costo. Es necesario indicar que este autor no hace la reflexión en cuanto a la armonía que debe de existir entre la distribución y la producción. Y finca de antemano la idea de que; "La Ley de los mercados viene a constituir una fórmula anticipada de la famosa teoría del equilibrio económico. La conclusión muy importante que saca de esta idea es la que la crisis de superproducción no puede ser general, basta con mover los precios para que las mercancías sean compradas."(93)

92 Domínguez Vargas Sergio. Op.Cit. Pág. 50.

93 Gómez Granillo Moisés. Breve Historia de las Doctrinas Económicas. Cuarta Edición. Editorial Esfinge,S.A. México 1973. Pág. 78.

Se requiere mencionar los elementos antes señalados, pues en el desarrollo de la actividad económica de la sociedad juegan un papel importante pues se toman cada uno de los aspectos como elementos medulares en su evolución .

Es importante también el señalar a otro de los economistas que con sus ideas llegaron en dado caso a influir en su época. Su idea de la nacionalidad descansa en: "Cada hombre forma parte de una Nación, pero la prosperidad individual depende de la potencia política de la Nación; es decir; a mayor potencia nacional corresponde una mayor prosperidad del individuo, y viceversa. Por eso al definir la Economía, List dice que: la ciencia al tener en cuenta los intereses actuales y la situación particular de las naciones, enseña de que manera puede cada una de éstas elevarse a aquel grado de cultura económica, en la cual la unión con otras civilizaciones civilizadas, como consecuencia de la libertad de los cambios, le sea posible y útil."(94)

Para ser más explicativo lo antes expuesto, se no indica que los grados por los cuales atraviesa toda sociedad, con respecto a la cultura son : el salvaje, que como su nombre lo

indica, es el primitivo, pues nos marca el estado pastoril, que es cuando el hombre se empieza a enseñorear en su entorno. Seguido de éste el agrícola, cuando ya es sedentario, como consecuencia de éste se da el agrícola manufacturero y comercial. Que al decir de List, es al cual debe aspirar toda Nación pues es el idóneo que le permite tener dominio absoluto y autonomía con respecto a su marina, colonias, comercio exterior, evolución y real desenvolvimiento de sus ciencias y artes, independencia y poderío.

Se puede decir que derivado del objetivo de incrementar la productividad se recurrió a organizar científicamente al trabajo, que debería apoyarse para su realización en: a) Efectuar un estudio real y efectivo de movimientos de quien desempeñaba un trabajo;

b) Paso por paso el seccionar cada una de las actividades a desarrollar;

c) Eliminar los movimientos que no impliquen un ahorro de tiempo;

d) Realizar en forma rítmica la producción;

e) No improvisar utilizar métodos que muestren previá a su operación las actividades que van a desempeñar los trabajadores;

f) Utilizar en forma práctica y efectiva medios que faciliten a los obreros el desempeño de sus actividades acorde a sus aptitudes.

Como resultado de la real aplicación de los pasos previos a la obtención de una efectiva producción, se debe de coronar retribuyendo en forma proporcional y equitativa a quien realiza dicha función y que espera ver colmados con buenos resultados los esfuerzos realizados.

"Cumplidos tales propósitos de fluidez y efectividad en la producción, se torna tan perfecta la organización de los obreros, que debe señalárseles un suplemento a un salario normal. Si el esfuerzo va a ser más eficiente y técnico la productividad ha de aumentar, el obrero deberá ser uno de los factores directamente beneficiados; por tanto, el punto consiste en proponer un emolumento suplementario al salario original del obrero"(95)

Otro de los aspectos que deben ser tomados en consideración, el no conformarse con los rendimientos obtenidos de su sector obrero; se requiere primordialmente de que se mantenga al día la capacitación de dicho sector,

toda vez que a través del aprendizaje se llega al conocimiento de mejores y más adecuados sistemas de desarrollo del trabajo, que se reflejará en el mejor manejo, y conocimiento de los medios que se han puesto en uso primeramente en el seno familiar, en los oficios que por su natural evolución presenta.

Primeramente, como consecuencia de la especialización de los trabajadores, que requieren dedicar su atención al desempeño de su trabajo.

Es necesario mencionar al segundo de los elementos, de que el obrero capacitado y conocedor debe de enseñar a un aprendiz, los conocimientos adquiridos aún y cuando esto implique que posteriormente el obrero sea competidor de su maestro y trate de superar lo que el supuestamente domina.

Una solución para revivir la costumbre del aprendizaje, se puede encontrar en las escuelas de enseñanza técnica de tipo profesional, en virtud de que en muchas de las empresas sean estas grandes o pequeñas, se ha dejado de lado esta práctica en virtud de que se requiere destinar el tiempo de un obrero, que conoce a enseñar a quien no sabe y deben de

ser sostenidas dichas escuelas por aquellas empresas que posteriormente van a salir beneficiadas, porque no destinarán tiempo sino capital, mismo que recuperaran a futuro. Toda vez que en la actualidad tales centros son sostenidos en un porcentaje por el Estado y por las colegiaturas que deben de cubrir los propios aprendices para la instrucción respectiva.

Tradicionalmente se ha considerado como tercer elemento de la producción al capital, "La importancia del capital está en el hecho de que ninguna riqueza puede ser producida sin contar con otra riqueza preexistente. Toda actividad o esfuerzo requiere de capital. Un cazador, para poder actuar, requiere cuando menos de una arma; ésta le representa capital." (96)

Debe considerarse como capital, tanto la maquinaria, materia prima, instrumentos y los que se requieran para realizar una tarea que llevara finalmente a un fin determinado, toda vez, que también forman parte del mismo, los anticipos, sean estos en efectivo o en especie.

Se ha considerado a la materia prima, como al conjunto de provisiones, acumuladas para la producción, siendo por lo tanto su relación, con el capital y se puede decir que éste, da movilidad a la naturaleza y al trabajo, se le ha considerado como el resultado de la acción del trabajo sobre la naturaleza.

Asimismo se divide al capital en :

A) Capital lucrativo: que es el destinado a la obtención de nuevas riquezas.

B) Capital Consuntivo: siendo el que se agota para su consecución, y puede ser el dinero para la obtención de medicamentos o el combustible de una fábrica.

También se encuentra que el capital se puede emplear:

A) Como lo emplea el trabajador independiente que solo sirve para acrecentar la producción individual, toda vez que con él no se buscan excedentes destinados al cambio.

B) El contratista que obtiene ganancias producto de la fuerza de trabajo de terceros y del control de la maquinaria que tiene a su cargo.

C) Por último se debe mencionar al que obtiene de la inversión de su capital reditiándole intereses sin que implique para él desplegar esfuerzo alguno de su parte.

Es necesario hacer mención del capital fijo que se puede encontrar representado por aquellos bienes que van a servir durante varios procesos económicos y podemos ubicar a estos por ejemplo en la maquinaria, herramientas o los bienes de producción como los de tipo durable, por ejemplo: el arado en la siembra, el edificio, una unidad de transporte.

Y en cuanto al capital circulante es el que puede servir para un proceso únicamente, es decir, se habla en este caso del conjunto de materias primas o energías dedicadas a la producción. La parte final del proceso de producción puede ser considerada dentro de los elementos que se están delimitando en los factores de la producción, es el relativo a los rendimientos.

Cabe indicar que no se debe de considerar a la productividad como concepto aislado, puesto que es el resultado de la aplicación de técnicas que aunado a la

capacitación - productividad y tecnología cuyo objetivo primordial es la obtención de la eficiencia .

"La falta de capacitación adecuada de recursos humanos, sobre todo en los niveles intermedios e inferiores, se señala repetidamente como una traba para el logro de la eficiencia productiva." (97)

Los orígenes de la inversión extranjera, se remontan al siglo XVIII, que dieron pie a su vez a la revolución industrial, estableciéndose las normas de integración y operación de la economía mundial consolidándose en el siglo XIX y XX, difundiendo los efectos de la industrialización fuera de los propios lugares, más allá de sus fronteras.

Por lo tanto, la división del trabajo descansa sobre la base de la especialización de funciones, como los de producir y exportar materias primas y alimentos y a otros la de producir y de exportar bienes industriales.

El proceso de internacionalización puede decirse que desde sus inicios ha sido impulsado por las actividades industriales, comerciales y por las financieras que a través del desarrollo empresarial cada vez más poderoso ha ido reduciendo el grado de competencia, cuya consecuencia, ha sido la fusión que ha nivel internacional ha dado origen al trust y a los carteles.

Puede decirse que la aparición en escena de la empresa trasnacional fue a impulso de las corporaciones norteamericanas, cuya expansión y concentración se ubica en la rama petrolera y el renglón manufacturero, motivo por el cual se le distingue de las nacionales, ya que por su origen, dirección y actividades productivas y comerciales se realizan a escala internacional.

Situación que lleva a una dependencia económica en la cual se encuentran los países subdesarrollados respecto del exterior, cuya influencia infiere en la economía mundial.

Para el debido cumplimiento de su desarrollo se requiere establecer sistemas que protejan el desarrollo normal y la evolución natural de sus actividades, creando por lo tanto

sistemas de operación que utilizan las empresas trasnacionales en el mercado mundial.

4.4. SISTEMA DE PATENTES.

Toda innovación tecnológica que es incorporada, al sector productivo o bien un producto que técnicamente sea nuevo, o bien una mejora a un aparato, o un proceso de fabricación novedoso, requiere de regular y establecer clara y precisa su naturaleza y la titularidad de quien le dio origen, cuya presencia y utilización en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios, cuyo impacto se refleja en beneficios económicos para sus creadores, así como en bienestar para los consumidores o usuarios.

Para estimular el flujo de creaciones como motor de dicha innovación y proceso tecnológico e industrial, el Estado, concede derechos exclusivos por un determinado tiempo a favor de los individuos, empresas o instituciones, cuyos derechos reconocidos y defendidos por el Estado para que su aplicación comercial e industrial pueda combatirse la

imitación que sin el consentimiento pretenda realizarse. Dichos beneficios de la protección legal a la propiedad industrial, son todas aquellas personas físicas o morales que aportan creaciones útiles para las actividades productivas.

SE DEFINE A LA PATENTE: "Es un documento legal emitido por autoridad competente. Otorga un privilegio exclusivo a una persona natural o jurídica para usar, vender y distribuir durante un determinado periodo el producto o los procesos patentados."(98)

Esta protección se limita a las fronteras nacionales. Quienes deseen la protección de varios países deben de solicitar dicha patente en cada uno de ellos de acuerdo a sus respectivas leyes.

Internacionalmente se expresa básicamente en el Convenio de París y son sus características:

a) Igualdad de tratamiento en los países afiliados al convenio.

b) Derecho de Prioridad para quien solicite una patente acorde a los requisitos legales correspondientes, en uno de

los países afiliados goza de un derecho de prioridad válido por 12 meses para reclamar igualdad de derechos.

c) Independencia de las patentes.

d) Importación de bienes que realice el titular de la patente, no produce su caducidad.

e) Licencia obligatoria; se puede legislar en cada país para conceder licencias obligatorias si se presentan determinadas condiciones.

f) Periodo de gracia que se concede por un término no inferior a seis meses para el pago de los derechos prescritos para conservar la patente.

"La ley en materia de propiedad industrial, sirve fundamentalmente para defender contra la copia o imitación no autorizada, durante cierto número de años las mejoras tecnológicas o adelantos técnicos que se hacen a la maquinaria o los equipos industriales, a los procesos de fabricación o técnicos de producción y a los productos de las actividades industriales, de suerte que quienes llevan a cabo tales mejoras o adelantos puedan disfrutar por algún tiempo la ventaja técnica que les representa su invención o innovación en relación con sus competidores de la industria."(99)

Resulta necesario hacer mención que los beneficios obtenidos de la explotación que se haga del uso de la patente va a depender sobre todo del éxito que tal invención o innovación tenga en el mercado, una vez que su desarrollo industrial y comercial se ha completado, mismos que a su vez, tienen que competir con otros similares o anteriores que los que se ponen en uso, cuya utilización todavía no es considerada obsoleta.

Creando y estableciendo el Estado un marco legal que regula los derechos que la explotación de tales inventos o innovaciones que por medio de la patente o registro de modelos de utilidad crea para el desarrollo y la investigación, como motor del avance industrial y tecnológico creando también incentivos para alcanzar niveles de competitividad, que benefician tanto a la industria, mejore empleos, para el trabajador manual, para el intelectual y finalmente mejore el producto para quien va a utilizarlo, el consumidor, quien selecciona el mejor que se encuentra en el mercado.

III

También se tiene como función fundamental el aspecto de las marcas, las indicaciones que de uso comercial se aplican a los productos que se ofrecen en venta en los mercados, o los servicios que se prestan, el nombre de los establecimientos en que se ofrecen al público dichos bienes o servicios, protegiendo a quienes originalmente crean y utilizan tales indicaciones, contra la imitación o copia no autorizada de las mismas, otorgándoles por cierto tiempo a sus creadores el derecho exclusivo de su utilización en el mercado.

La identificación comercial tiene como propósito por un lado, el permitir a los consumidores conocer e identificar a la entidad productiva o comercial, que ha colocado los bienes y servicios en el mercado, así como información de máxima importancia, cuando diferentes entidades ofrecen un mismo producto o servicio en el mercado, cuya diferencia se puede establecer atendiendo a la calidad, asimismo, se incentiva a las entidades el introducir al mercado con su identificación comercial particular, bienes y servicios de la calidad que más prefieran los consumidores, obteniendo la preferencia de la clientela frente a sus competidores, conllevando al mejoramiento gradual y continuo de la calidad, por parte de las empresas y de los particulares en general.

En la actualidad, la competencia comercial e industrial tanto en México como en el extranjero, como resultado de la apertura de la economía del país al comercio del exterior y de la creciente globalización de la economía internacional, conviene para México que la industria y el comercio se eleve mejorando su tecnología y la calidad, por lo que el estado ha considerado oportuno emitir disposiciones que den protección legal a los derechos exclusivos para la explotación de las mejoras o adelantos técnicos, constituyendo incentivos naturales para la modernización de la industria y del comercio del país dentro de un ambiente cada vez más competitivo, con miras a la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

En este mismo contexto de la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial se pretende mejorar la inserción en la economía internacional de la economía nacional, en virtud de que al proporcionar a la inversión extranjera protección legal así como a la propiedad industrial ya que los países que no se modernizan pierden competitividad internacional, pues se alienta el desarrollo e invita a la inversión y desarrollo industrial y comercial con fundamento y en base a los avances locales de la tecnología y de la calidad, mismos que se complementan con los recursos y técnicas novedosas que se atraigan desde el extranjero.

La Ley de Fomento y Protección de la propiedad Industrial establece tres categorías:

La primera relativa a las invenciones: considerándose como cualquier proceso o producto incluidos aparatos o maquinaria entre otros, cuyo uso pueda ser aprovechado por el ser humano e implique un verdadero avance técnico.

Debiendo satisfacer las condiciones de que el proceso debe basarse de manera universal en formas nuevas y anteriormente desconocidas en el mundo y ser capaces de transformar la materia o la energía existentes en la naturaleza. Dicha creación debe de ser de un humano y su aplicación utilizarse o producirse en la industria o en alguna actividad productiva.

La Segunda: relativa a los modelos de utilidad que son cualquier objeto, utensilio o herramienta, que por efecto de su forma o estructura, o de la disposición de sus elementos o partes, le permitan presentar ventajas en cuanto a su utilidad, sin que ello implique un auténtico avance técnico. Y debe de satisfacer el requisito de ser desconocido en México, es decir, nuevo y su utilización o producción en la industria ser posible.

La Tercera: referente al diseño industrial que es cualquier dibujo o forma para decorar un producto para darle una apariencia o imagen propia. Debe de ser original, desconocido en el País, su producción y utilización en la industria se debe aplicar efectivamente.

4.5. SISTEMA DE MARCAS.

A quienes crean indicaciones comerciales, la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial, establece cuatro categorías para su protección, que se otorga acreditando y reuniendo los requisitos que se establecen para cada caso, otorgándoles como constancia un título o certificado oficial.

LA MARCA. Se define como cualquier signo visible que sirva para distinguir los productos o servicios a los que se aplica, respecto de otros de su misma especie en el mercado y puede ser una palabra, una figura, una razón social o bien el nombre propio de una persona.

Para lo cual debe de satisfacer: El permitir que el público distinga los productos o servicios de otros de su

clase y no se admiten nombres genéricos o formas del dominio público.

La marca no debe ser igual a otras registradas antes o que sean notoriamente conocidas para los mismos o similares productos o servicios ni confundirse con éstos.

Tampoco debe la marca ser igual a un nombre comercial, previamente publicado, o bien, que corresponda a uno cuyo giro principal sea la fabricación o venta de los mismos productos o servicios.

La marca no debe describir las cualidades de los productos o servicios.

No debe la marca conducir al público a error respecto de los productos o servicios.

Se observan las mismas aplicaciones a la marca colectiva que como su propio nombre lo indica es la que se utiliza y genera en un conjunto de miembros de una asociación de productores, comerciantes o prestadores de servicios.

Respecto al Nombre Comercial: Cualquier signo que sirva para distinguir un establecimiento comercial o industrial o de servicios, dentro de la zona donde esté establecida su clientela, respecto de otros establecimientos de su mismo giro. Publicándose el nombre comercial en la gaceta de propiedad industrial, y se solicita que cubra los mismos requisitos señalados para las marcas.

En cuanto al Aviso Comercial: Cualquier frase u oración que sirva para anunciar productos, servicios o establecimientos, para que el público los distinga fácilmente de otros de su misma especie, expidiéndose al efecto un registro de aviso comercial y se deben de cumplir con los mismos requisitos de las marcas.

El aspecto jurídico de la marca, nos indica que es un signo distintivo que permite a su titular, sea éste un fabricante o un comerciante distinguir sus productos o sus servicios de los de la competencia.

El relativo al económico, es aquél signo que tiende a proporcionar a la clientela en el mercado un producto o un servicio que públicamente cubra con su garantía.

En el sistema de marcas existen dos tendencias: a través de su uso, la adquisición de un derecho y con el registro de la marca la obtención de un derecho que es el más usual.

La regulación Internacional se basa también en la Convención de París y se establece:

Se da conocimiento a los sistemas nacionales y vigentes.

Se aplica también el principio de igualdad de trato a los nacionales de todos los países miembros de la Unión así como el principio de prioridad.

De igual forma una marca tiene derecho a un registro en otro país afiliado si en el país de origen esta registrada a excepción de:

- 1.- Si derechos ya adquiridos por terceros se afectan en el país en el cual se solicita protección.
- 2.- Si se adolece de todo signo distintivo.
- 3.- Si atenta al orden público o la moral.

La marca, debe de reflejar fundamentalmente, diferencia clara de productos, a través de la información que del mismo se dé y la persuasión enfocada al consumidor.

Ocupando un lugar sumamente importante en la medida que los productos son menos homogéneos, siendo importante identificar el producto y su origen en caso de los bienes de consumo. Por lo que para el consumidor la marca, puede representar información sobre la calidad del producto y le es facilitada tal información por conocimiento y experiencia propia, o bien, de otros consumidores, asociando regularmente la marca con la calidad que se traduce en la preferencia de su adquirente.

Estos elementos nos facilitan el entender la importancia que las empresas trasnacionales dan al sistema de marcas, basándose en: signos, logotipos o leyendas cuyo uso es con el fin de diferenciar uno de otro, pues les permite catalogar la variedad de productos que elaboran, así como los similares fabricados por las mismas empresas trasnacionales significándoles un mayor grado de monopolización.

Las empresas utilizan para comercializar sus productos, primordialmente a través de la marca y el modelo, al ponerlo en el mercado informando sobre el producto, utilizando medios que persuadan al consumidor para adquirirlos y que prefieran e identifiquen según cumplan estos con sus necesidades.

4.6 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA.

Se entiende por Transferencia de Tecnología: El traspaso de conocimientos técnicos y científicos cuyo objeto es sujeto del comercio implicando por lo tanto un factor importante en la economía Nacional, pues su obtención involucra aspectos socio-económicos de un intercambio interno y externo.

En cuanto a la aplicación de tecnología de un ambiente a otro no puede ser transferido automáticamente, puesto que su aplicación requiere ser evaluada acorde a la sociedad a la cual se pretende introducir. Muchos de los países subdesarrollados recurren a la imitación y a la adaptación tecnológica, así como a la importación de bienes de capital, los contratos de licencia, la inversión extranjera y la cooperación técnica internacional.

"Mediante los contratos de licencia una empresa doméstica adquiere el derecho de usar patentes y procesos tecnológicos. Tradicionalmente se ha denominado contrato de licencia a la relación bilateral onerosa surgida entre un concedente y un concesionario en virtud del cual aquél le otorga facultad a éste de utilizar patentes industriales

debidamente registradas en su país receptor o le enajena intangibles, conocimientos utilizables en el proceso manufacturero. El precio pactado como contraprestación por el intangible recibido se ha denominado generalmente regalía."(100)

La gran mayoría de países subdesarrollados realizan pagos elevados por tecnología que compran y muchas de las veces se adquieren procesos tecnológicos que se encuentran disponibles en el mercado internacional, o bien, se adquiere tecnología en paquete, cuando únicamente es necesaria sólo una parte de la misma, que por desconocimiento de la tecnología que se oferta se adquiere.

Se tiene conocimiento que se suma al pago de derechos, los que se derivan de las manipulaciones contables, como son: la sobrefacturación, los costos de insumos, los de equipos y la de la asistencia técnica proporcionada. Aunado al procedimiento de que a la transferencia de tecnología se limita su aplicación de las empresas filiales por parte de la matriz a efecto de mantener la dependencia y continuar comerciando supuestas aportaciones tecnológicas a excesivos costos.

Se conoce también que es usual incluir cláusulas que obligan a realizar compras de maquinarias y equipos a quien indique el proveedor, permitiendo elevar por encima de los existentes en el mercado los precios de los bienes adquiridos, lo cual repercute en los costos de operación que en forma indirecta se trasladan al consumidor.

Se podría decir que el objetivo de la Transferencia de Tecnología es el de reducir costos y por lo tanto, los precios, pero que debido al monopolio y como ya se indicó a lo inadecuado de su aplicación en los países receptores, ha llevado a efectos contrarios a los deseados, en virtud de que la transferencia de tecnología se realiza a un costo muy elevado con efectos negativos para las economías desarrolladas, que en forma muy especial, reduce la posibilidad de desarrollar tecnologías propias que se adecuen a las necesidades reales de la sociedad en la cual se van a aplicar.

CAPITULO II.

CONTROL DE CALIDAD.

Al referirnos al control de calidad se debe de hacer mención que es un tema que en la actualidad se maneja con facilidad, pero que antes de la aplicación de la industrialización y la creación de los objetos y productos se deja de tener contacto directo con el que los elabora, puesto que se producen en serie y en la época artesanal se elaboran los productos a petición directa de quien los requería, por lo tanto, se establecían las características y las necesidades que debían de colmar. Situación que influyó para que se recurriera a métodos y sistemas de producción que cumplieran con los requisitos de calidad exigidos por el consumidor, o bien, del que requiriera la prestación de determinado servicio. Al respecto nos encontramos que se define al Control de Calidad: Como un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos, por

lo que se le ha dado la denominación de método de calidad estadístico.

Pero fuera de esta definición, se debe de considerar a la calidad como el elemento que da a cada objeto su real naturaleza y que su pureza facilitará al usuario un efectivo aprovechamiento y satisfacción de sus necesidades. Por lo que el que elabora un bien o presta un servicio debe de colmar al máximo dichas necesidades, dando pauta a mantener en ambos mejores niveles de vida, tanto a quien produce como de quien consume, o bien, al usuario de un determinado servicio, cumpliendo en todo momento con los requisitos establecidos que serán siempre cambiantes, mismos que deben de ser observados por el prestador o el productor según sea el caso, siendo la pauta a seguir puesto que le dará márgenes de observancia para la obtención de máximos resultados.

Por lo que la permanencia en el mercado o en la preferencia del consumidor y del usuario, consistirá primordialmente en proporcionar artículos o servicios cuya calidad invite a volver a adquirirlos por convenir tanto en lo económico como por serle útil y satisfactorio, implicando por lo mismo, que al compararse con otros existentes de las mismas características en el mercado, se tendrá el grado y la preferencia que marcará la necesidad de mejorar y cumplir con

los requisitos que acorde a las necesidades que se darán para su elaboración, o para la prestación del servicio según se trate.

1.-EN QUE CONSISTE EL CONTROL DE CALIDAD.

Derivado del cambio en el proceso de producción se generaron cambios en la organización de la empresa. Dado que ya no era un operario el que se dedicaba a la elaboración de un producto, sino que éstos se producían en forma masiva, por lo que se requirió introducir en las fabricas, procedimientos específicos cuyo bien primordial era el de corroborar si un determinado producto se ajustaba a las especificaciones. Esta tarea llevo a vigilar por medio de la inspección que los productos cumplieran con las especificaciones requeridas por el consumidor.

Se generó también el vigilar el proceso y procurar su mejoría. El mejoramiento del proceso conllevó a que la calidad del producto implicará la estrategia que se utilizaría para triunfar ante los competidores.

KAORU ISHIKAWA, Define al CONTROL DE CALIDAD " Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y

mantener un producto de calidad que sea más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. (101)

Al interpretar que es calidad en sentido restringido se enfoca sólo al producto, debiéndose ampliar y abarcar la calidad del trabajo, del servicio, el proceso, información del factor humano, gerentes, ejecutivos y trabajadores se debe de considerar también al sistema, a la empresa, es decir, a todos sus objetivos. Se debe por tanto, controlar la calidad en todas sus manifestaciones.

También se requiere al planear y diseñar el aspecto del precio, ya que si éste rebasa la capacidad adquisitiva mismo que se refleja en los costos, en la producción y las utilidades, significando con ello el que se emplee el control de calidad como base, planear en forma integral, costos, precios, utilidades, así como mantener el control de volumen de producción, el de ventas y existencias, cumpliendo con las entregas según se acuerde en su celebración.

Para poder aplicar el control de calidad se debe de: entender las características reales de calidad, establecer métodos que posibiliten su prueba y medición, establecer vías y características de calidad sustitutas, su comparación y

relación entre éstas y las reales. Para lo cual, la empresa debe efectuar estudios de investigación sobre los propios productos, es decir, análisis de calidad que es muy costosa pero que es necesario efectuar, para lo cual, se han ideado varios sistemas y métodos estadísticos.

Toda vez que no siempre se puede expresar ampliamente las características del producto, se requiere escoger un lenguaje propio, adecuado, y se determine entre otras características, primeramente el de establecer la unidad de garantía, que atendiendo a las características de calidad del producto va a indicar su aplicación, por lo tanto, se debe de señalar el método de medición que algunas veces se podrá efectuar con base en procedimientos físicos, químicos o pruebas sensoriales, atendiendo al calor, olor, gusto, tacto y sonido.

Por lo que para expresar la calidad, se debe de atender primeramente a la unidad de un producto, en cuanto a que el consumidor le interesa la calidad de cada unidad utilizable, importante también el método de medición, que será patrón para determinar cuando una empresa ha conseguido medir las características requeridas por el consumidor; implica como factor de importancia, el determinar las diversas exigencias de calidad que un producto tiene y se puede hablar de:

Defecto crítico, relativo a la vida y seguridad; Defecto grande, que afecta su funcionamiento; Defecto menor, de apariencia o acabado, es decir cuando no agrada en su presentación.

El nuevo modelo administrativo japonés, ha madurado pues en sus inicios se consideraba de importancia el mejorar el proceso de manufactura, actualmente es toda una estrategia la que se emplea para la obtención de un auténtico control de calidad, pues se requiere la cooperación de todas las áreas que forman a la empresa y cada una de las funciones se deben de comprometer a cumplir con sus tareas, como lo es la investigación, desarrollo, manufactura, mercado, servicio y en especial, ir más allá de las áreas que comprenden la empresa, como lo son los proveedores, los distribuidores y finalmente, quienes ofrecen directamente en el mercado dichos productos o los servicios que se prestan.

Se puede señalar que los elementos a considerar para la obtención de la calidad son además de los que se han indicado, el de que todos los empleados deben de participar no exceptuando a ninguno de los niveles y jerarquías, cuyos propósitos deben de ser el de mejorar continuamente, atendiendo cuidadosamente a las exigencias y necesidades marcados por el consumidor.

Con respaldo en la calidad, se asegura por un lado las utilidades en beneficio de los trabajadores, con miras a la obtención de la confianza de usuarios y consumidores. Fortaleciendo el crecimiento sostenido, con la participación de cada uno de los integrantes de la empresa, con alta competitividad ajustándose a los cambios requeridos.

Cumplir las necesidades del medio comercial con miras a lograr beneficios en todos los niveles de la empresa, es necesario para que se logre la salud y desarrollo corporativo, mejoramiento y ambiente cordial y sano.

Por lo que se dice que para lograr un producto o un servicio de calidad, se utilizan todas las herramientas a nuestra disposición, incluyendo la ingeniería industrial y el control de operaciones.

Si una empresa sigue el principio de buscar "primero la calidad", sus utilidades aumentaran a la larga, mientras que si persigue la meta de lograr utilidades a corto plazo, perderá competitividad en el mercado internacional y a la larga, sus utilidades disminuirán.

La teoría de Frederick Taylor respecto al control de calidad se pueden resumir:

"Un grupo de especialistas diseña el producto, él planea el sistema de producción;

El producto se diseña de acuerdo con especificaciones primordialmente oficiales, y en ocasiones con especificaciones que provienen de las políticas de la empresa.

Los obreros se limitan a seguir las instrucciones, los supervisores cuidan que los operarios se desempeñen de acuerdo con dichas instrucciones;

Al final del proceso de producción y antes de que los productos salgan al mercado, el departamento de control de calidad juzga que productos cumplen con los requisitos de calidad y cuales no. Estos últimos se vuelven a procesar cuando este es el caso, a fin de convertirlos en productos aceptables o bien se eliminan.(102)

A lo cual se puede decir, que lo que en un principio se pretendió obtener con la supervisión durante la producción, actualmente dado las circunstancias que rodean a la economía con respecto a la producción, se puede cuestionar el control de calidad que en forma sistematizada se efectúa.

Primeramente, si es hasta el final del proceso de elaboración que se somete a examen, que productos son buenos y cuales no lo son o no cumplen con las especificaciones, se puede ofrecer con ello al público la mayor de las veces productos de calidad, pero los que son rechazados, merma la evolución económica normal de la empresa, puesto que al estructurar en una fábrica o empresa un departamento que realmente no produce ni genera bien alguno, como lo es, el de Control de Calidad y el de que se tienen que absorber los gastos de los productos que son vueltos a procesar, o bien, el de desecharlos, que influirá en forma indirecta en el costo final del producto y por ende en el precio final.

Por lo que se debe de romper con el modelo tradicional de control de calidad que se conoce como:

- 1.- Diseño de producto acorde a determinadas especificaciones.
- 2.- Fabricación del producto que se debe de ajustar a las necesidades del destinatario final.
- 3.- La venta del producto.

En este aspecto ahí termina el control de calidad, pues no va más allá, sólo cuando el producto es rechazado se vuelve a procesar no saliendo a la venta, y sólo si es

ajustado, o bien se le desecha cuando no se puede ajustar, implicando con ello pérdidas considerables a la empresa.

Por lo tanto, se debe de diseñar el producto apropiadamente, realizando su fabricación previas pruebas antes de su salida al mercado, con posterioridad se deben efectuar investigaciones en cuanto a su aceptación y/o su rechazo en el mercado, con base en dichas reacciones en cuanto a la calidad y precio, se debe de realizar adecuaciones a las necesidades requeridas, con apropiados diseños y nuevas pruebas de producción y de laboratorio antes de ponerlas de nueva cuenta a disposición del consumidor.

2.- ELEMENTO PRIMORDIAL EN EL PROCESO.

Todo proceso de elaboración de productos, debe de tomar en cuenta siempre a todos los niveles de la empresa, puesto que no se debe de considerar en forma aislada cada sector, implicando por lo tanto, interpelación de cada área que en forma directa o indirecta forma parte del proceso, diseño, elaboración y distribución.

SE ENTIENDE POR PROCESO, al conjunto de acciones o pasos, que se dan con el objeto de que incorporando mejoras se den óptimos resultados, puesto que el análisis de dichos procesos y la revisión de normas, se revierte en el progreso de la tecnología, vigorizando por lo tanto a la industria y fortaleciendo la economía nacional.

El concepto de proceso, no se limita al proceso de producción de una fábrica. También son procesos la serie de pasos relacionados con el diseño, la compra, la venta y, en general, las actividades administrativas. Todas estas actividades se consideran procesos, ya que en ellos se da un conjunto de factores causales a cuya interacción se debe un determinado resultado. (103)

Puede decirse que toda actividad en la cual, de alguna manera, se da a los insumos alguna transformación, se debe de considerar como proceso, mismo que dada su naturaleza los resultados nunca son idénticos, por lo tanto diferentes, denominándose éstos tipos de causas extraordinarias y comunes, aquellas las que no se suceden con regularidad, su presencia es esporádica siendo detectables a simple vista. Con respecto a las comunes, son aquellas que ordinariamente se presentan en las diferencias que existen en diversos lotes

la materia prima, la maquinaria y su desempeño a lo largo de la jornada, que pueden variar por diferencias en el voltaje, las distracciones y fatiga de los trabajadores, circunstancias que afectan el resultado, por el cual se puede decir, que no se dan productos iguales ni en presentación, medidas y tratándose de alimentos del mismo sabor, variación que de inmediato salta a la vista, por lo tanto se requiere observar más cuidadosamente el proceso a fin de detectar y de evaluar el grado en que se da la variación.

Podemos encontrar que en los sistemas administrativos tradicionales, están acostumbrados a operar con un determinado porcentaje de desperdicio. Cuidando siempre, que éste no se dispare, pues cuando esto sucede, consideran dicha circunstancia como de emergencia, y es cuando generan conductas que se enfocan a normalizar la situación. Mejorando dicho resultado en la medida en que se atiende al proceso al resolver el problema, trayendo como consecuencia una mejor calidad en el producto a un menor costo.

Si se mejora el proceso y se consideran cada uno de los niveles, se logrará disminuir el número de defectos, aumentando su calidad, por lo tanto, su aceptación y preferencia en el mercado, se mejora el uso y aprovechamiento de la maquinaria, tiempo y materiales, que se reflejará en la

productividad, que generalmente se piensa no es compatible con la calidad, puesto que se supone, que si se obtiene una mejor calidad se disminuye la productividad.

Se puede esquematizar lo anterior como lo expresa el Dr. Deming.

Si mejora la calidad: Los costos disminuyen, debido a menos reprocesamiento, menor número de errores, menos demoras y obstáculos, mejor utilización de las máquinas, del tiempo y de los materiales, con lo cual aumenta la productividad.

Se captura el mercado: Con mejor calidad y precios más bajos, permaneciendo en el mundo de los negocios. Y en consecución de lo mismo, se conservan la fuentes de trabajo.

Si se tiene mejor manejo de datos estadísticos, con base en la metodología científica y técnica, se podrá conocer el comportamiento del proceso, identificar los factores que originan la variación, creación de medidas que eliminen dichos factores de variación. Procedimiento que permite conocer: si el proceso rebasa los límites de especificación en que grado se da la dispersión, así como las

irregularidades que presenta, permitiéndonos clasificar el proceso:

No hábil: cuando la variación se encuentra dentro de los límites de especificación;

Hábil: cuando se encuentra dentro de los límites de especificación;

Potencialmente hábil: cuando su variación es menor que la amplitud de las especificaciones.

Es necesario señalar que la estadística juega un papel muy importante en el mejoramiento del proceso, pues su aplicación permite:

La identificación y reconocimiento de las características del problema, cuyo conocimiento objetivo nos indica la situación real en la que se encuentra el proceso:
Análisis de las causas principales que originaron el problema:

Y finalmente verificar la efectividad de las acciones que se pusieron en práctica.

Podemos señalar que si se mejora el proceso se logrará:

Reducción considerable de productos defectuosos:

Derivado del aumento del volumen de producción, se baja el costo por unidad:

La homogeneidad de los productos aumenta su calidad y estos son más aceptados en el mercado:

Se emplea más óptimamente la mano de obra y el uso de maquinaria, tiempo y materiales:

A los trabajadores se les manifiesta en forma directa que la gerencia pone de su parte para obtener una calidad real.

El lenguaje de los datos, permite conocer a los integrantes de la empresa el tipo de problema que ocurre y sus dimensiones, proyectando con su utilización el dominio de herramientas estadísticas, activos importantes en cualquier empresa, se mejora las actitudes de la gerencia, tornándose más objetivos, generando ambiente de mayor confianza y seguridad en el desempeño del trabajo.

Por lo cual, se requiere estudiar seriamente la capacidad del proceso y asegurar que la aplicación en cada

uno de los pasos cumpla con las especificaciones y las normas de calidad, incorporando plenamente control y cumplimiento de la calidad con el fin de que se pueda hacer efectiva la garantía.

Al participar real y conscientemente, cada una de las partes que intervienen en el proceso, desde la selección de materiales, la elaboración de productos, el desarrollo de nuevos productos, debe cuidar desde la planificación, desarrollo en la elaboración, diseño manufactura y venta, para coronar con el servicio después de la venta, lo que llevará a resultados positivos puesto que se estará ofreciendo calidad real y efectiva.

4.- LA CALIDAD EN LA ELABORACION DE LOS PRODUCTOS.

Cuando las cosas tienen un buen inicio, raramente terminan mal, principio que debe de ser adoptado cien por ciento en la conciencia de todo empresario. Y si éste la transmite a todos los niveles de la empresa, tanto el gerencial, el administrativo, el obrero y el de la mercadotecnia y aún yendo más allá, en cuanto al servicio de mantenimiento, después de la venta se reflejará cada paso del

proceso en resultados positivos, puesto que la aplicación de la calidad debe de considerarse como una herramienta más a utilizarse, partiendo desde la selección de insumos, pues quien provee a una empresa que elabora productos altamente reconocidos en el mercado, mantendrá cautivo y encadenado uno a otro, por lo tanto, se debe de aplicar conscientemente que todo buen inicio se refleja en buenos resultados, el satisfacer y colmar las necesidades del consumidor.

Una empresa que no se ajusta a las actuales demandas económicas y sociales, difícilmente se puede decir alcanzará óptimos resultados. Por lo que es necesario que quien elabora los productos, este consciente de que la calidad en su elaboración, le traerá la satisfacción de que su desempeño se refleja en la continúa preferencia del consumidor. El resto del proceso contemplado en las áreas siguientes, con la utilización de la calidad, permitirán a la empresa alcanzar y conservar otros mercados.

Cuando en el proceso de elaboración de los productos, se obstruye su normal desarrollo, en virtud de que por ejemplo, en la elaboración de una determinada pieza, no se puede ajustar porque no ensambla por la alteración en su diseño original, se altera con ello la fase primera, la planeación, ya que no se está presentando la aplicación de la calidad en

la elaboración del producto, puesto que se rompe con las especificaciones, al tratar de ajustar el proceso a un simil de resultado, que si salva está interrupción, posiblemente no se pueda pasar a la siguiente fase y dicho producto se regrese para ser ajustado, o bien, ajustado si pasa dicho examen y en el último de los casos, cuando esto no sucede, el de ser rechazado, redundando por este sencillo aspecto en el costo final, mismo que es descargado en el consumidor.

Por lo que es necesario que la cabeza de la empresa tenga plena consciencia de que no se pueden seguir utilizando sistemas de ajustes en la elaboración de productos, ni emplear improvisaciones para salvar obstáculos. Se requiere aplicar a su máxima capacidad cada parte del proceso, cumpliendo con la planeación, desarrollo, elaboración, mercadotecnia, e ir más allá después de la venta, renglón que también no debe ser descuidado, puesto que desperfectos continuos de un producto ya en servicio, también incide en el costo.

Por lo tanto, es necesario que desde su inicio, todo producto al ser elaborado, cumpla exitosamente con las especificaciones que son requeridas para satisfacer las necesidades, al continuar prefiriendo un determinado producto de entre muchos en el mercado.

4.- LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS.

Se puede decir que la calidad en la prestación de servicios, va a normar el éxito de la empresa prestadora de servicios, pues en la medida que de atención al cliente, con alta calidad, normará la preferencia de éste en ocasiones futuras o posteriores que se darán cuando compare con otras que den similar servicio.

Enriqueciendo la estructura de una empresa prestadora de servicios, con elementos que estén plenamente conscientes de que la calidad no es creación del sector de ingeniería, sino que, el aspecto medular de un servicio cien por ciento prestado, será el reflejo de una organización real, que deberá estar debidamente integrada y que todos los sectores que la conforman deben aplicar real y efectivamente la calidad en cada sector y en cada parte del proceso.

Es importante destacar que si los más altos niveles de la empresa no están verdaderamente convencidos de que la calidad en la prestación de un servicio es una herramienta más en todo el proceso, no se puede lograr una prestación, adecuada a las necesidades que requiere el usuario.

Cuando un prestador de servicios no atiende especialmente a los márgenes que el cliente le manifiesta con su preferencia desviando su atención a elementos que no son su fin último termina por crear situaciones conflictivas y desagradables, que repercuten en conductas que establece el cliente al desaprobando la falta de calidad del servicio, normando para el futuro su preferencia por otra empresa que si cumpla con satisfacer sus necesidades.

Puede aseverarse que experiencias satisfactorias y repetitivas de un cliente, cuando es tratado bien y cien por ciento con calidad, le dará la pauta a preferir a un determinado prestador de entre otros, creando en él una adicción que puede decirse es el asegurar al cliente un servicio puro de calidad, pues no tendrá que regresar para realizar ajustes o reparaciones, ni tendrá que adecuarse a las horas de trámites forzosos para la expedición de la factura, que algunas ocasiones hacen perder la calma al más apacible e imperturbable ser, al cual, la espera no le altera.

Es importante fijar un lazo que cree reciprocidad de obligaciones entre el proveedor y el productor, rompiendo con el tradicional objetivo que es el precio, dejando olvidado el aspecto fundamental de hoy en día que es la calidad en los

productos y la excelente prestación de servicios, es decir, prestar con calidad máxima, los servicios requeridos por el usuario.

Por lo que se puede decir, que una voz que nunca se sacia y que siempre quiere más, es la que indica a la empresa prestadora de servicios cuales son las metas y los requisitos a cubrir, con los que se debe de lograr que el proceso de calidad, quede de manera permanentemente ligado a una actividad y no sea su presencia efímera.

Se podría decir, que el "saldo positivo entre lo que el comprador percibe y lo que esperaba es la esencia misma del acto de servicio. El servicio es la producción de una experiencia de compra satisfactoria."(104)

Casi se podría aseverar que la expresión....; si, está bien, pero ya no es ni la sombra de lo que era., es la pérdida del nivel óptimo de servicio que se había alcanzado, pues dicha actividad debe de ser constante, elevando el nivel de la percepción, procurando que al valorar la operación del servicio, se apegue al cumplimiento de lo que se ofrece y

puesto que la calidad sólo la define el cliente y éste lo expresa en términos de requisitos, traducidos a especificaciones que se derivan de vividas experiencias satisfactorias acumuladas.

Con un programa de calidad/ Servicio, partiendo de una investigación que descubra qué es para el cliente la verdadera calidad; revisando los procesos; rompiendo con hábitos arraigados; aprendiendo nuevas formas de hacer las cosas; surtiendo a tiempo por parte del proveedor; atendiendo con cuidado y rapidez las reclamaciones, las llamadas y brindando mayor número de operaciones como elementos que deben de ser observados en los procesos, para que al prestar un servicio óptimo se pueda liberar una empresa del angustioso panorama de quedarse sin un cliente, la seguridad se establecerá en proporción al número de clientes a que se está capacitado para atender con alta calidad.

Las empresas que han revolucionado e irrumpido en el mercado con el lema de ¿Si usted no está del todo satisfecho con el servicio que se le ha proporcionado no lo pague?... , han creado un nuevo concepto de calidad en el servicio y se les tiene como líderes en el mercado mundial.

"Un servicio sobresaliente no sólo atrae, mantiene y deludía nuestra lealtad, sino que se convierte en el turbo cargador que las empresas de hoy necesitan para competir internacionalmente. La reconversión de una empresa para ofrecer un servicio sobresaliente no requiere necesariamente de periodos largos de aprendizaje, sino más bien de un cambio de actitud, en el que se vuelve a lo fundamental y se busca satisfacer las necesidades del cliente."(105)

Considerándose en tal virtud a la exitosa prestación de un servicio, como un regulador importante, que dará la pauta a la empresa, en tanto tiende real y efectivamente a investigar el efecto causado en su clientela, no defraudando nunca los resultados.

5.- OBJETIVO PRIMORDIAL DE TODA EMPRESA.

Puede ser considerado como objetivo primordial de toda empresa, el de aplicar en todos sus niveles una calidad efectiva y derivada de estudios e investigaciones en cada uno de los rubros que la conforman, no debe de omitir en forma alguna aspectos importantes que le puedan llevar a formar

105 Hart. Wl. Christopher y León Garza Miguel. Los Especialistas. Nota Publicada en el Periódico EL UNIVERSAL. la. Pina 7 Marzo 1991.

patrones y normas que no la conducirán a obtener altos niveles de calidad, tanto en su producción, como en la prestación de servicios.

Considerando a la calidad como un objetivo real de toda empresa, se lograrán beneficios generales tanto en la industria como en la economía general, pues ya no se descansará en un sólo sector la tarea de sacar adelante a la tecnología, a la ciencia y a la transformación, pues cuando se cubren aspectos reales con soluciones provisionales no se da efectivamente el cambio.

La empresa debe de satisfacer al máximo las necesidades del consumidor, pues realmente quien da la pauta a seguir es "quien nos merece con su preferencia", lema que algunas empresas han tomado para si, algunas han adoptado realmente este sistema y han logrado una permanencia en el mercado, pues han revolucionado cada parte integrante de su estructura, logrando que desde los niveles directivos, los ejecutivos, obreros y quienes finalmente ofrecen en el mercado dichos servicios, realmente se identifiquen con la calidad y su ofrecimiento no sólo quede en un bonito proyecto, pues realmente quien determina cuando existe la calidad, es el consumidor o usuario, pues es quien prefiere

un determinado producto o servicio de entre otros en el mercado.

Por lo tanto se debe atender y escuchar cuales son los márgenes y requisitos solicitados, brindando diversas opciones, ya que la empresa que no adquiere para si ésta forma de conducirse, poco a poco se va quedando sin clientes, perdiendo un lugar en el mercado, porque calidad es parte primordial, del producto o servicio, desde el seleccionar cuidadosamente a los proveedores de partes y componentes o materia prima, que adopten la conciencia de la calidad para la elaboración, distribución, exhibición y venta, e ir más allá, el poder garantizar su uso y su aprovechamiento, o bien, que cuando las cosas no salen como se desea, brindar opciones satisfactorias de solución, que no impliquen molestia o desencanto en la preferencia del consumidor o del usuario, marcando el éxito de la empresa, reflejándose efectivamente en cada uno de los productos o servicios que sean comprados o solicitados.

Los elementos más importantes que son considerados en la mente de los clientes, deben de ser tomados en cuenta por la empresa al hacer mediciones objetivas y precisas, considerando también el precio y el tiempo que se lleva en la atención, así como la presentación que se da al producto o al

servicio, siendo éstos los factores de evaluación que se tomarán como parámetro para determinar la calidad existente en el producto o en la prestación del servicio que se oferta.

5.1. QUE ES LA EMPRESA.

Se ha venido manejando el término de empresa, englobando en la misma su aplicación general, pues se menciona su estructura, se habla de ella como un elemento de producción, o prestadora de servicios, considerándose por lo tanto, como un lugar de trabajo, una unidad económica, aun más, se puede decir que dada su función social y política influye en el desarrollo económico de la sociedad en la cual se genera.

Por lo tanto, se debe considerar a la empresa como una unidad económica, cuyo objetivo primordial, es el obtener por medio de la producción, comercialización, distribución o prestación de servicios, un lugar específico en el desarrollo de la sociedad y del Estado.

Se puede establecer la regulación de la empresa en el derecho mercantil, pues su origen se puede ubicar atendiendo a los elementos que conforman a la negociación, acorde a su

actividad y estructura, determinando su tipo según su desarrollo industrial y la libertad e independencia que manifieste el titular de la misma, respecto al Estado, según los diferentes tipos imperantes de la economía. También se debe de considerar que respecto al titular de la empresa se espera una representación más amplia porque en el seno de ésta, sigue imperando el propósito de lucro, la obtención de utilidades y su reparto correspondiente entre los socios, así como el de poder disponer con libertad de la titularidad y administración de los bienes, los privilegios y las participaciones concedidas a trabajadores, a los acreedores y al fisco.

"La reglamentación legal de la empresa comienza a entrar en nuestros derechos por los mismos cauces que entró según Ripert, en Europa: al través del derecho fiscal y del laboral. De aquél por los esfuerzos del Estado y los medios tan efectivos con que cuenta, para gravar la creciente actividad y el número cada vez mayor de las negociaciones, logrando dentro de ellas afectar también los ingresos de accionistas, funcionarios y trabajadores y las actividades marginales que la negociación desarrolla. Del Derecho del trabajo, también por el creciente auge de las empresas y porque éstas constituyen los centros más importantes para la

contratación colectiva, para la reglamentación laboral para la organización y funcionamiento de sindicatos y en fin recientemente, para los fenómenos de participación en las utilidades y en la administración de la empresa. De ahí que el concepto legal de la empresa, que por supuesto coincide sustancialmente en todas partes, la enumeración de sus elementos principales, tanto materiales como inmateriales, la intervención y organización del empresario, las relaciones internas con el personal y externas con la clientela, son cosas que con mayor o menor finura, más o menos precisión y detalle, se fijan y determinan en las leyes fiscales y laborales, para los fines que ambas legislaciones persiguen."(106)

El concepto jurídico de empresa lo encontramos como aquella casa o sociedad mercantil o industrial que se constituye para llevar a cabo negocios o proyectos de importancia. Acción llevada a efecto, en especial cuando en ella intervienen varias personas. Se parte por lo tanto, en primer término, de la característica del patrimonio, es decir, consideran en sí al caudal o conjunto de bienes de una persona o de un grupo de ellas que se establece

106 Barrera Graf Jorge. El Derecho Mercantil en América Latina. Instituto de Derecho Comparado. Universidad Nacional Autónoma de México. Serie D. Cuadernos de Derecho Comparado. Núm. 4. 1a. Edición 1963. México. Pág. 69.

primordialmente para desarrollar un negocio, interpretando como tal, la actividad del empresario cuya finalidad es producir algo para el mercado.

LA DOCTRINA JURIDICA ITALIANA NOS DEFINE A LA EMPRESA: como la actividad del empresario consistente en la organización de diversos factores de la producción con el fin de producir bienes y servicios para el mercado. Se trata por una parte de un concepto económico que el derecho acoge a falta de instituciones y de elementos jurídicos que pueda utilizar para explicar la figura; por otra parte, en tal definición, se involucran factores distintos, los que si tienen contenido jurídico propio y que el derecho regula en forma diversa puesto que la conducta humana es una actividad de tipo mercantil, calificándolos como actos de comercio, dándole la legislación la característica de comerciante al que realiza tales actos. Dado que la finalidad de producir bienes y servicios para el mercado, los toma en cuenta el derecho mercantil para considerar los actos de quien los realiza y la figura misma de la negociación como comercial, al tener fines de lucro y no sólo sociales o culturales consistiendo primordialmente en organizar los factores productivos al constituir y explotar un patrimonio.

La existencia de la empresa es reconocida por diversas disposiciones jurídicas, en virtud de la repercusión que da ésta en la economía nacional.

Comúnmente se entiende y se considera empresa, a la organización de una actividad económica determinada que se dirige ya sea a la producción, o bien, al intercambio de bienes o servicios para el mercado.

Barrera Graf, nos dice que se entiende por Empresa: la organización de una actividad económica que se dirige a la producción o al intercambio de bienes y servicios para el mercado.

La empresa comprende en sí elementos importantes, destacando primeramente el de ser una organización que racionalmente enlaza y organiza los medios de producción, el capital y el trabajo, sometiendo a normas de orden para determinado fin su desarrollo, inclusive, el de que coordina las actividades de manera duradera, no siendo eventual u ocasional, también es su carácter independiente no guarda relación de subordinación, acorde a las disposiciones establecidas a las leyes y reglamentos en materia económica.

Por lo regular, el objeto marca las características de la empresa, el nos indica si se trata de una empresa productora de bienes o prestadora de determinados servicios, fundamentalmente el objeto, es el fin que tiene en sí la empresa, que es la de satisfacer las necesidades económicas imperantes en determinado lugar.

Los elementos de la empresa además de los indicados: son EL EMPRESARIO; que puede ser individual a quien se le conoce como persona física, o bien, empresario social, que puede ser una sociedad mercantil. El titular de la empresa es el dueño, por lo tanto, él es quien la organiza y maneja con fines de lucro. Al constituir una empresa, el empresario realiza extrayendo de la ciencia económica, bienes de producción o servicios organizándolos con un fin determinado, al trasladar y aplicar a los objetos del mundo exterior, los cambios o adaptaciones que en mente tiene, en virtud de lo cual y por ser una realización inmaterial del empresario, la empresa puede ir presentándose o plasmándose en forma sucesiva en objetos materiales distintos a lo largo de su existencia, siempre teniendo presente la inquietud y necesidad del consumidor, cuando se trata de una empresa que produce determinados bienes, o cuando se trata de una empresa

prestadora de servicios para satisfacer las necesidades del usuario.

Forma parte medular de la empresa, el patrimonio constituido por los bienes materiales e inmateriales, que organizados, propician un resultado económico determinado; así el empresario podrá alcanzar el fin prestablecido.

Constituye el personal de la empresa un aspecto fundamental, que al estar organizado para el desarrollo de los servicios que presta, su situación y relaciones laborales se regirán por las disposiciones establecidas en la Ley del Trabajo.

Es considerado como el local, el lugar donde se ubica a la empresa para el desarrollo de su actividad mercantil pudiendo establecer sucursales que son consideradas secundarias, aspecto importante que produce efectos jurídicos, como la competencia judicial y registral derivados de la actividad e intervención de la empresa.

La propiedad comercial, es el conjunto de derechos que se le reconocen al empresario sobre el local en que tiene establecido su negocio y éste no es de su propiedad, sino sólo lo arrienda, en el caso de que no pudiese extenderse por

determinadas circunstancias el término del arrendamiento del local y le causará perjuicio al empresario al mudar a otro lugar su negociación, cuando ya tiene un crédito mercantil, o bien, la dificultad de encontrar otro lugar, la Ley de la materia así como la legislación común sólo marcan en cuanto a la temporalidad el procedimiento y la indemnización a que tiene derecho.

Como se desprende de lo anterior, cabe decir que la actividad jurídica de la empresa, se traduce en una serie de actos jurídicos de la más variada naturaleza, como lo son: la organización de la misma, la elaboración de los contratos, el proceso, la venta y la distribución, así como la prestación de servicios.

El nombre comercial es considerado por la Ley de Propiedad Industrial en su Artículo 214, como la propiedad que tienen las personas físicas o jurídicas, productoras o comerciantes, así como el derecho de uso exclusivo, por lo tanto, protege y establece disposiciones para el caso de controversia.

Los avisos comerciales, son los emblemas, dibujos o combinaciones de letras que sirven para diferenciar e

identificar a una empresa de otra, sobre todo, cuando por el servicio o producción son semejantes o de la misma especie.

Las marcas son los signos distintivos de los artículos fabricados o vendidos por una empresa, que permite distinguirlos de los de su especie. Se determinan como tipos de marcas las industriales y comerciales.

Las patentes, son los documentos expedidos por el Estado en los que se reconoce y confiere el derecho de exclusividad de usar y de explotar al autor de una obra literaria, didáctica, científica o artística.

"Donde quiera que una persona, individual o social, coordine los factores de la producción, utilizando a los trabajadores en la faena para la que son aptos, aprovechando las fuerzas de la naturaleza y aportando el capital necesario (máquinas, materias primas, etc), si esa coordinación tiene por objeto satisfacer las necesidades del consumo a fin de obtener en cambio la correspondiente remuneración, surge allí el organismo que se llama empresa."(107)

Primordialmente, se le ha dado esta concepción porque la función del empresario, es la de mediación entre las energías productoras como son el capital, los operarios y las máquinas y el consumidor o el usuario, según el caso.

Aún cuando la legislación mercantil engloba a las diversas empresas como son las de abastecimiento; suministro; de construcciones y trabajos públicos y privados; de fábricas y manufacturas; de transporte de personas y de cosas por tierra o por agua y de turismos entre otras; se puede decir que el legislador determinó clasificar a las empresas, aplicando a la legislación los elementos considerados en el área económica, siendo primordialmente la función mediadora del empresario sin considerar si ésta función alcanza o no a imprimir por su desempeño la calidad de comerciante.

"La empresa es el organismo que actúa la coordinación de los factores económicos de la producción."(108)

Es pertinente indicar que no se debe de confundir al empresario con el comerciante, aún cuando el fin primordial de la empresa es el lucro, toda vez que una empresa que no persiga el fin de lucro, no es una empresa mercantil.

5.2. DIVERSOS TIPOS DE EMPRESAS.

Nuestra legislación especifica cuales son las empresas clasificándolas en:

DE SUMINISTRO: Que es la empresa que proporciona a sus clientes en forma periódica determinados bienes o servicios, previo convenio sobre el precio y los que generan el propio objeto, cantidades específicas de bienes o bien la prestación de los servicios a que se dedica la empresa y que como se desprende de su propia definición, su función es la de suministrar. Se puede decir que la empresa de suministros es aquella que se obliga a entregar algo en forma periódica, siendo su elemento esencial la obra o trabajo del suministrante, quien para realizar el suministro, se provee de un personal, por lo que no realiza su función en forma individual, sino que se vale de trabajo ajeno para poder realizar la prestación del servicio, o sea la entrega.

EMPRESA DE CONSTRUCCIONES Y TRABAJOS PUBLICOS Y PRIVADOS: El objeto que estas empresas tienen es la de construcciones, la demolición o transformación de algún inmueble, edificios o bien la construcción de puentes, carreteras, canales, drenajes, pavimentos, etc., cuya

característica es la transformar, crear o dar una nueva forma, que se ajuste a las necesidades requeridas, por lo que por su propia naturaleza no es su actividad desarrollada por una sola persona, sino que ésta, por cumplir con el objeto de la empresa, requiere el trabajo en conjunto del personal empleado para que cumpla con tal fin.

EMPRESAS DE FABRICAS Y MANUFACTURAS: Su denominación parte del objeto que las crea, que es el de transformar la materia prima o bien la que ya esta elaborada pero que se requiere ajustar a las necesidades del consumo. Se requiere especificar que sólo son actos mercantiles, los que celebra el empresario, no siendo de este carácter los del obrero contratado para que con su trabajo manual, realice el objeto del contrato, sobre la materia que el empresario suministra para elaborar un determinado bien a cambio de una remuneración determinada.

ARTESANO: Es el individuo que en forma personal se encarga de determinado trabajo que le es encomendado por el consumidor.

EMPRESAS DE TRANSPORTES DE PERSONAS O COSAS, POR TIERRA O POR AGUA, Y EMPRESAS DE TURISMO: Son las que se organizan con el fin de transportar de un lugar a otro, por tierra por

agua o por aire personas o bienes utilizando cualquier medio de locomoción. . La división técnica del trabajo, que se aplica a la industria de los transportes, tiene en sí un tratamiento autónomo, partiendo en sí de que el transportista toma a cargo transportar propiedades o posesiones o bien personas de un lugar a otro.

LIBRERIAS Y EMPRESAS EDITORIALES Y TIPOGRAFICAS: El objeto de las editoriales es el publicar y difundir las producciones del espíritu, consistiendo el principal medio la adquisición de los derechos exclusivos que sobre tales producciones tienen sus autores.

EMPRESAS DE COMISIONES, DE AGENCIAS, DE OFICINAS DE NEGOCIOS COMERCIALES Y ESTABLECIMIENTOS DE VENTAS EN PUBLICA ALMONEDA:

EMPRESAS DE COMISIONES: Se refiere a empresas organizadas para realizar actos que la Ley reputa como actos de comercio, aun cuando el comisionista se dedica a ser intermediario en negocios civiles, como sucede con las agencias de prestación de servicios. Es necesario aclarar que no se puede considerar civil por el hecho que la Ley lo considera como un acto mercantil, es decir, de comercio, en virtud de recaer por definición sobre operaciones comerciales

por ello es regulado exclusivamente en las disposiciones de comercio.

Se hace mención también de las OFICINAS DE NEGOCIOS: Consideradas como tales, en virtud de que son organizadas del modo y forma de constituir una empresa, y si no existe como tal, los trabajos desempeñados no pasaran de ser de indole personal. La ley declara que la profesión de los agentes es comercial.

LOS ESTABLECIMIENTOS DE VENTAS EN PUBLICA ALMONEDA: Se podría decir que no son sino intermediarios entre los que compran y los que venden.

EMPRESAS DE ESPECTACULOS PUBLICOS: Entendemos que son aquellas que a cambio de una determinada remuneración, se encargan de divertir y distraer a un público, mediante espectáculos de cualquier especie, tal es el caso de las representaciones teatrales, las de corridas de toros, las de cinematógrafos, circos, salones de baile, etc. En éstas el empresario tiende a especular con el talento de los artistas, o bien, con la aptitud y destreza de quienes se sirven para agradar al público, mediante el uso de material, maquinaria, aparatos, decoración, trajes, escenografías, etc. Por lo cual, el empresario debe reunir ciertas características como

administrar bienes, muebles e inmuebles y demás enseres en los cuales se ha de desarrollar el espectáculo.

EMPRESAS DE SEGUROS: Debe de ser una empresa organizada como sociedad, misma que sólo puede operar con la autorización determinada por la Ley, para que pueda realizar funciones en virtud de que se obliga mediante una prima a resarcir un daño o bien al de pagar una determinada suma de dinero, al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

El interés público es uno de los elementos que se toman en consideración para la creación de las Empresas Públicas, que fundamentalmente proporcionan servicios de infraestructura con objetivo de estimular la economía, el Artículo 28 Constitucional establece que: " el Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado."

Otro de los motivos fundamentales para su creación es el de realizar inversiones que muchas de las veces la empresa privada no puede hacer. También es importante, señalar que otras veces es de indole político, el saber cuales son los

factores claves en el proceso de desarrollo y la ubicación de la empresa en la economía nacional y su impacto en el área en la cual se desenvuelve.

Es pertinente enlistar acorde a la legislación también a la MICROINDUSTRIA, considerada como tal, a las empresas que ocupan hasta quince personas, la INDUSTRIA PEQUEÑA: a las empresas no comprendidas en el aspecto anterior y que ocupen hasta 100 personas y la INDUSTRIA MEDIANA: las empresas no comprendidas en los estratos anteriores y que ocupen hasta 250 personas.

Es necesario que las empresas cumplan simultáneamente con los requisitos de número de personal ocupado y valor de ventas netas, para clasificarse en un determinado estrato, mismo que en atención a ocupar un determinado nivel considera al elemento que se incrementó o disminuyó.

Las empresas clasificadas como microindustrias, e industrias pequeñas, tendrán preferencia para el otorgamiento de los apoyos de la actividad manufacturera que realicen.

Por lo tanto, se considera que la industria mediana y pequeña, es el conjunto del empresas del sector manufacturero de capital mayoritariamente mexicano, que ocupan hasta 250 personas, entre obreros, técnicos y empleados administrativos

y el valor de sus ventas netas, no rebase la cantidad de 1,100 millones de pesos al año.

El propósito fundamental de este sector, es el fomentar el desarrollo integral mediante la ejecución de acciones de los sectores público, privado y social cuya aplicación coordinada apoyen y promuevan la instalación, operación eficiente, maduración y desarrollo de las empresas de este subsector industrial, permitiendo al mismo tiempo, aprovechar su capacidad económica y el cambio estructural del aparato productivo, generando empleos, produciendo bienes prioritarios, y promoviendo el desarrollo regional e innovador.

Los objetivos del citado sector son el de elevar la eficiencia promedio de la industria mediana y pequeña mejorando el uso de los factores productivos, obtener en condiciones apropiadas, insumos, maquinaria, equipo, recursos financieros y otros servicios para el desarrollo de sus operaciones, e integrarse eficientemente al mercado interno, así como al de exportación.

La estrategia de operación se orienta a los aspectos de operación y desarrollo de las industrias medianas y pequeñas, identificándolas con dos grandes campos:

Los que afectan la eficiencia económica y social de sus operaciones y los que limitan su acceso a los mercados.

El abastecimiento oportuno de equipos y materias primas identifican las ramas que más requieren de apoyo tecnológico y asistencia técnica, impulsando el desarrollo y actualización empresarial, promoviendo la capacitación de la mano de obra, realizando acciones tendientes al perfeccionamiento y descentralización de los mecanismos de fomento financiero; a fortalecer los sistemas de garantía, fomentar y promover la industria, así como a los organismos representantes de información suficiente y actualizada respecto de los instrumentos para favorecer el desarrollo de sus empresas.

La organización de las industrias:

A) A la más rudimentaria y primitiva forma de organización de la industria se le llamó taller industrial, por ejemplo: el herrero, tendero o el ebanista, que aportaban su trabajo invirtiendo su capital, ocupándose de las ventas de sus propios productos, su sistema de organización industrial era de tipo individual, en virtud de que se reunía en una sola persona los diversos factores de la producción

B) En la empresa privada, los factores capital y naturaleza, se encontraban bajo el control de una sola persona, pero la mano de obra la realizaban otras. Posteriormente, se descargo el trabajo, el capital y la tierra no en una sola persona, sino que apareció en escena el que aportaba el capital, quien únicamente colocaba el dinero en las manos de otra, quien se desarrollaba con carácter de empresario, encargándose de manejarlo y el capitalista no se preocupaba de los problemas técnicos de la empresa ya que sólo esperaba al final del ejercicio la participación correspondiente.

C) Finalmente: "La gran combinación de empresas industriales, como son el Trust, el Cartel, los Amalgamas y los Consorcios, constituidas por grandes combinaciones, para tener el mayor control posible dentro de una actividad industrial o comercial. Pueden constituirse en combinaciones de tipo vertical o de tipo horizontal. En la horizontal se reúnen varios industriales que se dedican a un mismo proceso dentro de un ciclo productivo como cuando se reúnen varios propietarios de ramas pesqueras.

Las combinaciones de industrias en forma vertical, aparecen cuando las personas que forman el consorcio se dedican a diversas fases del proceso productivo de un mismo

satisfactor, tal acontece cuando el concesionario de un fundo minero se combina con transportadores, fundidores, afinadores y laminadores de metal para controlar la industria del hierro y el acero."(109)

La actividad desarrollada por dichas unidades económicas denominadas empresas, siempre deberá estar dirigida a la producción o al cambio de bienes y servicios, como resultado de la organización continua del ejercicio profesional que no debe de ser accidental.

Los bienes y servicios generados legalmente, se considerarán como objeto de la actividad empresarial, si reúnen las características que en sentido jurídico son el tener utilidad económica y tener una función autónoma susceptible de apropiación jurídica.

"La organización es el medio para la realización del fin especulativo que el empresario se propone realizar a través de la predisposición de los bienes y servicios para el mercado".(110)

109 Scott. Curso Elemental de Economía. Fondo de Cultura Económica. México 1956. Pág.8.Citado por Domínguez Vargas Sergio en su texto de Teoría Económica. Op. Cit.Pág. 83.

110 Vázquez Del Mercado Oscar. Contratos Mercantiles. Editorial Porrúa, S.A. México 1989. 1a. Edición. Pág. 125.

Por regla general el empresario al organizar los factores reales y personales, distribuye el patrimonio para la obtención de productos o servicios con objeto de satisfacer las necesidades que no sean las propias, para lo cual, emplea el trabajo de otros; que desempeñan el trabajo atendiendo a lo planeado por el que de igual forma responde en el aspecto interno, cuando sea necesario responder a las eventualidades por pérdidas, o bien, afrontando las descompensaciones que se den entre percepciones y gastos, cuando el período de producción se alargue o las condiciones particulares o generales del mercado alteren su desarrollo normal.

En cuanto al aspecto externo, que se regirá por las disposiciones legales que se deriven de las relaciones que se den con extraños a la organización de la empresa, ésta deberá hacer frente a las obligaciones que se produzcan, o bien, garantizar su cumplimiento.

En virtud de que el estudio de la empresa se hace primordialmente en términos económicos y de mercado, las libertades que se marcan con la competencia regulada por el incremento de las necesidades del mercado, impulsan a que la administración utilice racionalmente los medios humanos técnicos y financieros para su mejor utilización.

Es importante señalar el aspecto del mercado, toda vez que se ha hecho mención repetitiva de dicho concepto, así, partiendo del término sociológico, se considera que "La comunidad de mercado, en cuanto tal, es la relación práctica de vida más impersonal en la que los hombres puedan entrar. No porque el mercado suponga una lucha entre los participantes, sino porque es específicamente objetivo, orientado exclusivamente por el interés en los bienes de cambio. El mercado, en plena contraposición a todas las otras comunidades, que siempre suponen confraternización personal y, casi siempre, parentesco de sangre, es, en sus raíces, extraño a toda confraternización. En primer lugar, el cambio libre tiene lugar sólo fuera de la comunidad de vecinos y de todas las asociaciones de carácter personal; el mercado es una relación entre fronteras de lugar, sangre y tribu en su origen la única relación formalmente pacífica entre ellos."(111)

La base de dicha actividad y la garantía de legalidad de los actores, se sustenta en el supuesto de que cada uno de ellos está dispuesto a continuar en el futuro con las relaciones de intercambio en forma constante, manteniendo lo

111 Weber Max. Economía y Sociedad. Esbozo de Sociología Comprensiva. Edición Preparada por Winckelmann Johannes. Fondo de Cultura Económica. 2a. Edición en Español. Séptima Reimpresión. México 1984. Pág. 494.

convenido, evitando por lo menos, las grandes violaciones a la buena fe, y generando una situación de reciprocidad en cuanto a la relación cliente y proveedor, que bien encauzada, brinda la oportunidad de saber con base a la información que facilita el cliente, hasta donde puede el proveedor colmar y satisfacer los requerimientos que le indica su comportamiento en el propio mercado, ya que el atender a dichas peticiones, le facilitará su permanencia, cuando hace uso constante de la innovación siempre atendiendo a lo solicitado, puesto que, satisfacer debe ser la norma de observancia permanente, que debe tener el proveedor, el productor, el prestador y el comerciante; formando una relación recíproca de respeto a las actividades que cada una realiza, siempre tomando en cuenta al consumidor o bien al usuario.

5.3.- LA CAPACITACION EN TODOS SUS NIVELES.

Derivado de lo anteriormente expuesto y en virtud del papel que juega la empresa, ya sea ésta dirigida por una persona física, o por una colectiva o bien por una pública, es pertinente que tome en cuenta dentro de la propia organización, que la capacitación es elemento primordial a cumplir, puesto que cuando cada uno de los elementos humanos que la comprenden, tengan pleno conocimiento de los medios

que conducirán a la obtención de los fines a cumplir, se retroalimentarán enriqueciendo positivamente a la empresa, la capacitación no debe de estar únicamente encaminada para que el sector obrero sea quien deba de recibirla, puesto que se requiere conocer a fondo todas las situaciones y aspectos de la empresa, desde el empresario que es quien la organiza, hasta el ultimo trabajador, por lo tanto, deberán saber su real y efectivo funcionamiento.

Actualizar así como enriquecer cada sector de la empresa lleva a la obtención de beneficios generales, para que sean los bienes y servicios de una calidad insuperable lo que ocasionará que el consumidor, o el usuario, siempre se encuentre dispuesto a preferir los productos, cuando sea el caso, o bien, que se trate de servicios, que satisfagan la calidad que el usuario marca para que una empresa en especial sea de su preferencia, aún y cuando existan diversas empresas cuyo objeto que sea igual o parecido.

Por lo tanto, el empresario dejará de tener dicho carácter, cuando ya no cubra las necesidades del consumidor, o del usuario de los servicios. Puesto que cada elemento de los que se han mencionado son importantes y la capacitación debe de ser primordial; cada área, debe de conocer el objetivo que se debe de cubrir y sólo despertando la

conciencia,, de que el conocimiento real lleva a hacer las cosas bien desde el principio y no dejar para después lo que repercutirá cuando el producto sea rechazado, o peor aún, devuelto por el consumidor, si no satisface las necesidades que pretende satisfacer.

Quando el empleado ingresa a la empresa, se le debe de instruir primeramente en las actividades básicas que realiza la misma, tomando en cuenta cada sección de la estructura, para que tenga una idea clara del carácter y tipo de empresa que es, interrogándole si dentro de las actividades que se le plantea puede realizar con facilidad y sin previa capacitación alguna de ellas. Una vez que se ha identificado con dichas actividades, indicarle el área en la cual iniciara sus labores y la jerarquía que tiene dentro de la estructura. Seguido de lo cual, se necesitará instruirle en la labor que desempeñará; así como en la relación con el resto de las áreas y muy especialmente en la ruta a seguir para el caso de surgir alguna contingencia, señalándole opciones con las que cuenta y las soluciones posibles.

Sumamente importante es que en forma integral se aplique a cada sección, una efectiva y real concientización en cada nivel y la interpelación que guarda con el resto de la empresa, la importancia que implica el desempeño técnico, la

rutina de actividades, ajustándose siempre al procedimiento y si se visualiza una mejoría o un avance considerable, de un producto o de una innovación en el desarrollo, comunicarlo a la área responsable, para que una vez estudiada su aplicación, se le retribuya al innovador, además de los estímulos pactados; se le considere y reconozca públicamente el trabajo desempeñado. Aspecto que contribuirá para que una mente inquieta e inteligente, siempre esté buscando darle salidas más prácticas, satisfactorias, reales y efectivas, con calidad insuperable a las necesidades que en su entorno requiere el hombre colmar.

Por lo tanto, no es una razón de peso cuando alguna sección de la empresa argumenta que no requiere conocer tal o cual aspecto de la estructura interna, o su interpelación con el exterior, en virtud, de que su manejo es insuperable.

Considerar los cambios, las ventajas, la aplicación de opciones y los beneficios en la administración, producción, distribución y comercialización debe de ser una conducta sería que se aplique en todos los niveles de la empresa.

"El control total de calidad exige que todos participen en el mejoramiento continuo. Esto implica que cada uno de los trabajadores debe de ser responsable de su propia actuación.

El operario debe de saber, analizar, planear, ejecutar, comprobar, corregir, volver a diseñar; y debe de sentirse orgulloso del trabajo que ha realizado. Todo lo cual implica el desarrollo de su inteligencia, de su capacidad analítica, de su habilidad para pronosticar y capacidad de decisión. De ahí la importancia que tienen los programas de educación y entrenamiento. El control total de calidad, suelen repetir sus ideólogos, empieza con educación y termina con educación, pues implica un cambio en la forma de pensar de quienes administran una empresa o trabajan en ella, así como también un cambio en los métodos de actuación; cambios que son posibles sólo mediante una educación continúa. La compañía que es capaz de atender por todas las formas posibles al desarrollo de su recurso humano y de elevar la calidad de su personal, lleva ya gran parte del camino recorrido para lograr competitividad."(112)

La organización juega un papel importante en la empresa, y sin ella, la capacitación no surte los efectos necesarios para alcanzar la calidad en la producción, la distribución y la comercialización, pues es trabajo de todos, no dando reales resultados el que se fundamente su obtención en base a la inspección para su elaboración, o bien, en la fase final a la salida del producto.

Cuando en cada una de las áreas de la estructura de la empresa, se acepta por bueno, o se considera aceptable un producto, o la prestación de un servicio y no lo es, esta conducta se traducirá en un ambiente de rechazo, o bien, en un ambiente negativo en los demás, pues carecerá de significado que en determinado momento, se solicite se de cumplimiento con determinados requisitos, cuando no se cumple con las especificaciones que conducirán a un trabajo bien realizado, al relajar las normas de actuación, relegando a último término el que se atienda a la calidad, rompiéndose con ello el objetivo de la empresa, o sea, el alcanzar la excelencia.

Se debe de tomar especial cuidado, a los requerimientos de capacitación que se presenten, en atención a los cambios que genera una empresa que evoluciona y se desarrolla con la dinámica que el área económica va marcando. Dentro de un ambiente de trabajo en equipo, se debe de programar, mediante evaluación, el desempeño que la capacitación y la realización de planes conjuntos, empresa y empleado, toman en consideración para toda la estructura, permitiéndole a la empresa, lograr con base en un trato cordial y afable, resultados insospechados en el cumplimiento de su objetivo, que cuando se realiza eficientemente, se puede decir, que aquella empresa que de manera constante está buscando

diversas formas de hacer las cosas, proporcionará al consumidor, o al usuario, otras alternativas que le permitan satisfacer sus requerimientos.

Por lo tanto, la empresa se enriquecerá en conocimientos y manejo de situaciones que permitirán elevar el nivel de vida de todo su personal. Podemos afirmar, que un empleado satisfecho, feliz, que se siente apoyado y que siente que se considera el aspecto humano, brindará, salvo raras excepciones, más de sí para la obtención de óptimos resultados, cuando se adopta por la empresa un ambiente de cordialidad, es sumamente difícil que se le presenten limitantes, o situaciones que le ocasionen deterioro en toda su estructura .

Cuando durante el proceso de producción ocasionalmente se presentan errores, suele considerarse que es debido a la falta de capacitación. Cabe indicar, que un parámetro de óptimos rendimientos, está indicando que los recursos humanos de la empresa han recibido la capacitación necesaria y la información suficiente; por lo tanto, puede fortalecer la imagen que con los productos bien elaborados tiene como carta de presentación el productor ante el consumidor, y que el sector comercial de la empresa debe de conocer a fondo, pues si el vendedor ignora cómo debe de manejarse el producto

y no brinda la información que debe de proporcionarse, indicando al consumidor, los requisitos que se deben de administrar para que cumpla el producto con el fin que le dio origen, no se cumple con el requisito de calidad.

Además de los beneficios mencionados, se obtiene una verdadera retroalimentación del área comercial, pues por regla general, es quien solicita al consumidor que le sea proporcionada la información de uso, beneficios y si fue atendido oportunamente y a entera satisfacción.

Si cada sección de la estructura de la empresa cumple con las normas, le proporcionará a la propia empresa las opciones que se les han presentado y ante serios problemas de integración, la opción a conocer, cuales han sido las situaciones anteriores y con que resultados benéficos han enfrentado las problemáticas planteadas, marcando con ello, rutas a seguir para adecuarlas a las necesidades del consumidor.

5.4.- PARA ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD.

Puede enfatizarse que para obtener una elevada productividad, se requiere basar el proceso de desarrollo de la empresa primordialmente en la capacitación, pues es el

único camino a lograr efectivos resultados y el mejoramiento constante, puesto que se puede decir que la productividad no es resultado de trabajar más duro, sino que dicha tarea se haga de manera inteligente, puesto que la responsabilidad en dicho aspecto lleva a aumentar la calidad de los bienes y servicios producidos, si se aprovechan en un porcentaje lo más alto posible los recursos disponibles de la empresa, permitiéndole que facilite a los individuos que la integran, alcanzar mejores niveles de vida, al sostener todo un proceso de crecimiento, cuando realizan su trabajo con calidad, tomando como base, que la gente debe de saber qué tiene que hacer, como debe de hacerlo y que desee hacerlo, no se recomienda la improvisación.

PRODUCTIVIDAD. producir más con menos esfuerzo, es producir con calidad, es aprender, cultivar y aplicar la cultura de la calidad.

No se puede obtener una elevada productividad si se trabaja con materiales defectuosos, que en cualquier fase del proceso detendrá la elaboración, motivando pérdida de horas hombre, esfuerzo y desperdicio de material.

En virtud de que el desarrollo y la industrialización, así como la organización, el orden, la disciplina, la

capacitación, la supervisión y el convencimiento, deben de ser elementos existentes desde el inicio del camino, donde se debe de aplicar la calidad, que reeditarán a la empresa al cumplir al final del proceso, con una efectiva productividad, puesto que se reducirá considerablemente el aspecto de rechazo o rehabilitación de bienes, que implican a la economía de la empresa, pérdidas que merma su capacidad de productividad, que repercutirán en su desarrollo real por obtener una excelencia efectiva, impidiéndole alcanzar una economía fuerte, que le de sostenimiento y crecimiento positivo.

Toda vez que la calidad es trabajo de todos, es importante que se considere el papel que desarrollan los trabajadores, puesto que son ellos quien producen y cuando quien supervisa, no cumple con su tarea, no se ofrecerá un producto de calidad, por lo tanto, no se estará cumpliendo con el compromiso de satisfacer en un alto o total porcentaje, con las especificaciones establecidas, previas a la elaboración del producto; al contrario, se limitarán las posibles mejoras en el proceso, no aprovechándose adecuadamente el uso de materiales, horas de trabajo, etc., puesto que esto en forma gradual, incide en la economía de la empresa, que se reflejará en la actitud de dar satisfacción a las necesidades, evitando con ello, que tanto en el mercado

nacional, como en el internacional, se limite la comercialización, bajo el supuesto de que no se atiende apropiadamente a los requisitos y especificaciones que el propio consumidor le señala para satisfacer determinadas necesidades.

Puede determinarse que una empresa es verdaderamente eficiente, cuando todo el personal que la integra tiene una actitud positiva frente al trabajo, en virtud de que antes de que realice conductas de lucimiento personal, debe obtener el máximo beneficio al mínimo costo posible, con lo cual, se redondea el aspecto manejado en este inciso: lograr el máximo de productividad, al producir más con menos, que un cuando se manifiesta como una tarea sencilla, no lo es, pues se debe de planear, proyectar y desarrollar con calidad, con miras a obtener resultados de eficiencia, no se puede llevar a cabo de manera sencilla y automática, puesto que cada área de la empresa, debe de adquirir una mentalidad de creatividad constante.

Cuando se da especial énfasis en elevar la productividad, es necesario que la empresa en todos los niveles tenga bien señalado que si se sacrifican bajo el supuesto de ahorro o mejoría aparente, los materiales o los insumos, no se estará cumpliendo con el objetivo de elevar la

calidad reduciendo otros renglones, por lo tanto, es factor determinante que la elaboración de los productos debe hacerse bien desde el principio, para poder realmente elevar la productividad, pues ésta no se disparará de momento, para luego reducirse considerablemente al sufrir rechazos en el tránsito normal del producto hasta su venta.

Cuando se produce más con menor esfuerzo, se está realmente cumpliendo con el objetivo de hacer las cosas bien desde su inicio, sin necesidad de realizar incrementos económicos para su ejecución. Cuando no es rechazado un producto, antes bien, éste es preferido de entre otros por reunir características específicas de calidad, se está trabajando inteligentemente, porque no se presentará el aspecto de rechazo de un determinado bien, así no se generaran pérdidas considerables y falta de productividad a la empresa porque se produce con base a la realidad imperante en el mercado.

El Estado juega un papel importante en este aspecto, pues el alcanzar efectivos márgenes de transformación y modernización productiva que permitan competir interna y externamente al mercado mexicano, dependerá de la concientización que se tenga en todos los niveles de la economía, porque es responsabilidad de todos, y se debe de

calidad reduciendo otros renglones, por lo tanto, es factor determinante que la elaboración de los productos debe hacerse bien desde el principio, para poder realmente elevar la productividad, pues ésta no se disparará de momento, para luego reducirse considerablemente al sufrir rechazos en el tránsito normal del producto hasta su venta.

Cuando se produce más con menor esfuerzo, se está realmente cumpliendo con el objetivo de hacer las cosas bien desde su inicio, sin necesidad de realizar incrementos económicos para su ejecución. Cuando no es rechazado un producto, antes bien, éste es preferido de entre otros por reunir características específicas de calidad, se está trabajando inteligentemente, porque no se presentará el aspecto de rechazo de un determinado bien, así no se generaran pérdidas considerables y falta de productividad a la empresa porque se produce con base a la realidad imperante en el mercado.

El Estado juega un papel importante en este aspecto, pues el alcanzar efectivos márgenes de transformación y modernización productiva que permitan competir interna y externamente al mercado mexicano, dependerá de la concientización que se tenga en todos los niveles de la economía, porque es responsabilidad de todos, y se debe de

trabajar para obtener avances importantes que permitan un efectivo desarrollo económico, tecnológico, científico y cultural. Por lo tanto, al expedir normas de cumplimiento preciso para lograr dicho fin, debe de observarse que las mismas se expidan de manera clara, para que se ajusten a los requisitos de calidad con miras a progresar y competir con mercados externos los cuales luchan por abatir su desempleo, elevar de manera directa el nivel educativo que se enriquece con los avances obtenidos con la creatividad y la innovación, traduciéndose en mejoría de los servicios públicos que se prestan y con ello impulsan el bienestar social de su población.

5.5. CANALIZAR Y DISMINUIR COSTOS.

Para poder expresar, tanto en la producción como en la prestación de servicios que los mismos se refieren a la excelencia, es necesario establecer desde el principio un estricto control de la calidad, lográndose sólo si se fincan entre productor y proveedor relaciones de mutuo entendimiento, respecto de cuales serán lo sistemas y procedimientos que les permitan cumplir con la obligación a la que se someten, estableciendo información precisa respecto a la calidad, el precio y el plazo de entrega, en virtud de que de no tomar especial cuidado con lo que se

pretende realizar y se ha planeado en cuanto a la producción, así como de las actividades comerciales para satisfacer al consumidor, no se cumpliría con la calidad.

Es importante, también el efectuar un estudio consciente que indique si está la empresa en posibilidad de elaborar o producir en forma directa las piezas o materias primas, y si tiene capacidad para producirlas, cuando pretenda abatir costos en la producción.

La investigación de la capacidad del proveedor, en cuanto al control de calidad, se manifiesta en la selección de la materia prima y en la elaboración de las piezas, aspectos que se reflejarán finalmente en los costos de la producción.

Para poder canalizar y disminuir costos, se debe de romper con la teoría de que éstos sólo se logran con disminuir el precio de los insumos y no exigir un control de calidad en las materias primas o en las piezas, situación que si se analiza objetivamente, nos indica que al ser rechazado un producto por no satisfacer las especificaciones, o bien, su uso no se ajusta a un patrón determinado, se refleja en la última etapa, la comercialización, lo que nos indica que no se abatió el

costo, ni se canalizó adecuadamente, puesto que se quedó la producción almacenada o fue reprocesada.

Es necesario que el proveedor efectue un estudio de mercado en el cual se desempeña, saber su conducta y si cuenta con un proceso adecuado de producción, si tiene capacidad. Detectando la existencia de otros proveedores que cumplan con las especificaciones y poder enfrentar las demandas del mercado, a efecto de no depender únicamente de uno, manteniendo una relación de mutuo entendimiento y confianza. Se debe de mantener un constante examen y análisis de la aceptación de las mercancías, tanto en su uso como después de ser convertidas en productos terminados. Es pertinente que sea estimulado el proveedor con pequeños premios cuando sea adecuada y eficiente la aplicación del control de la calidad, misma que va a repercutir en una disminución de costos, pues su canalización, se verá al final por su real permanencia en el mercado.

5.6.- ALTA COMPETITIVIDAD.

Otro de los elementos que se deben de considerar dentro del proceso económico, en el cual, se ve inmerso el hombre, es el de la competitividad, originándose con la revolución tecnológica, que en la producción, se da por la organización

normal de la tecnología, la programación informática, y la planeación para reducir costos, así como todo aquello que conlleve a la evolución, la investigación y el desarrollo para cumplir con las especificaciones establecidas por el consumidor alcanzándose la calidad.

Es necesario conocer específicamente las necesidades a satisfacer que llevan a la superación y desarrollo tecnológico competitivo, aspectos que durante mucho tiempo en México, se vieron severamente reducidos en virtud de que se encontraba protegida la economía; por lo tanto, el consumidor no encontraba bienes con calidad a un costo accesible.

En un análisis denominado, La Posición Competitiva Internacional de las Empresas Líderes en México, 1988-1990, el Banco Nacional de México, afirma que entre los aspectos más importantes, para son que en la estrategia de competitividad existe conciencia de la importancia de la calidad en relación al internacional. La nueva estrategia de desarrollo, implica competir con éxito en el mercado mundial, y el reto de supervivencia consiste en modernizar y convertir nuestra planta productiva para poder vender bienes y servicios en mejores condiciones que los producidos en el resto de las naciones.

La disminución de la importancia del costo de la mano de obra en la competitividad internacional, debe de vincularse con una política prioritaria nacional para actualizar y mejorar la productividad y la calidad de los recursos humanos. Tanto del sector privado como del público. La competitividad no puede ser sólo de unas empresas debe de ser de todo el sistema nacional en todo su conjunto. (113)

Sobra decir que sólo se puede alcanzar la competitividad requerida, cuando no se somete a planes de ahorro el desarrollo tecnológico, científico y educativo, pues se impide su evolución con el excesivo proteccionismo, limitando la posibilidad de ofrecer al consumidor diversidad de opciones. El brindar variedad, implica que las empresas trabajen de manera conjunta con el Estado, la participación de los trabajadores y sindicatos, así como de el empresario, al decidir que la competitividad de su empresa, también involucra a otras empresas. La economía registra avances significativos en calidad y productividad de algunos sectores, cabe mencionar que se requiere que las posibilidades de avance en la productividad aún difieren del que deberían de tenerse en el aspecto exportador y no es conveniente que por mantener un determinado nivel de

113 Rossell Mauricio. Los Especialistas. EL UNIVERSAL. Diario de Fecha 30 de Abril de 1991. Tema Competitividad Única Salida.

sostenimiento exportador, se implique el castigar el precio de lo exportado a costa de sacrificar salarios reales.

La búsqueda de niveles refinados de la calidad debe de ser en forma generalizada y no sólo por sectores, actuando en forma conjunta con el Estado, para lograr el que se involucren la empresa, los trabajadores y los sindicatos, originando la transformación que permitirá que la competitividad pueda ser efectiva y que la facilidad a la permanencia de los productos o servicios sea real y permita a los consumidores satisfacer sus necesidades.

La competitividad, es el punto neurálgico de permanencia en el gusto y aceptación del consumidor o del usuario cuando los productos o los servicios tienen un auténtico control de la calidad.

El concepto de supervivencia de la empresa, debe de fincarse sobre la sólida base de una filosofía competitiva, que pueda atender a las demandas que se le presentan, proyectando en su entorno un auténtico control de la calidad.

Considerando a las empresas prestadoras de servicios y a las productoras, como beneficiarias en una economía abierta, en la que, la calidad, la productividad y la

competitividad son los elementos principales que determinan el éxito económico de la sociedad en la que se desarrollan, al atender la demanda de productos o de servicios con la creación de más empleos, elevando por lo tanto el nivel de vida de la población en general.

Influye la rapidez del cambio en las técnicas incorporadas en los procesos productivos en México, que tendrá implicaciones respecto del tipo de industrias que serán competitivas a nivel internacional, dependiendo de ello su permanencia, si ya existen, o bien que se establezcan y consoliden, incidiendo por lo tanto, en los renglones específicos en los que en el campo internacional el país sea competitivo.

La idea de que sólo los países que cuentan con una ciencia y tecnología sólida cuyas universidades deban de estar a la par con los grandes centros de investigación de los países desarrollados, y el tener acceso a grandes tecnologías, tiene repercusión en la productividad promedio de un trabajador, llevándole a la mejoría en su modus vivendi; por lo que el nivel de los profesionales debe de ser más sólido, y fortalecerse de manera especial, evitando recurrir a la importación y contratación de tecnologías, a las que se sujetará no adquiriendo un desarrollo efectivo,

pues la competitividad se mide por la productividad, así como por el uso y explotación de los factores tecnológicos expresándose el manejo y conocimiento que se tenga, aplicando la ciencia en la producción, elevando las condiciones de trabajo, tanto las físicas, como las ambientales y las organizativas, facilitando mejores remuneraciones al trabajador así como otras prestaciones, sin afectar o incrementar la duración de la jornada de trabajo, la capacitación, la especialidad y las habilidades que se incorporan a la fuerza de trabajo.

Para poder hacer referencia a la competitividad, por regla general, los estudiosos de la materia se refieren a la capacidad para colocar productos en el mercado o bien servicios, ofreciendo además, mejor precio, calidad y en ocasiones el mejor diseño, con objeto de que sea preferido entre otros en el mercado.

Depende cien por ciento para el éxito del producto el demostrar que cumpla con los requisitos determinados por el consumidor, por lo tanto, se requiere que hasta que se ponga a la venta la empresa vigile que su producto no salga a la competencia, ni se le agregue costas o cargas, que en comparación con otras de igual calidad, le deje fuera de la posibilidad de poder demostrar la eficiencia con la que

cuenta, porque en el camino se le agregaron gravámenes que le hacen salir por precio fuera del alcance del consumidor; no así, cuando la información facilita conocimientos concernientes a la tecnología, los avances científicos e industriales, de diseño de nuevos productos, para ir a la vanguardia de la innovación basada en productos y precios competitivos y justos.

5.7. COMERCIALIZACION, EFECTIVA PERMANENCIA EN EL MERCADO NACIONAL Y EN EL INTERNACIONAL.

Forma parte importante el aspecto de la comercialización, que debe de fundarse en un conocimiento amplio de las normas jurídicas imperantes en los mercados externos y un profundo respeto en el manejo y desarrollo del mercado nacional, cuidando el almacenamiento, la transportación, y la distribución oportuna de los productos, con conocimiento de las características y aprovechamiento de los mismos ya que va a repercutir en un manejo adecuado de la oferta y la demanda, auxiliándose de los sistemas de comunicación actuales, utilizando el transporte conveniente, sea este por tierra, mar, aire o agua, o bien, en el aspecto de las comunicaciones de radio, fax, telefonía y los sofisticados medios de informática, distribuyendo a tiempo y en mejores condiciones las mercancías, marcando la pauta para

comercializar óptimamente los productos elaborados y tratándose de servicios, que éstos sean los mejores, para que el cliente quede plenamente satisfecho.

Por lo tanto, la comercialización de los productos no debe de ser tomada a la ligera, se debe de aplicar el mejor aprovechamiento de la comercialización, y poner en consideración y conocimiento del consumidor, cuales son las necesidades y funciones que va a proporcionar y la capacidad que podrá cumplir, así como otras opciones del producto para satisfacer sus necesidades.

La integración que resulta del trabajo bien realizado cuya aceptación se generaliza en cualquier parte del mundo sin que influya su procedencia, puede ser óptima, como sucede actualmente con algunos productos de autopartes mexicanas, así como conductores eléctricos, cemento, acero; la rama agrícola, tiene preferencia comercial, identificándose por su calidad total, como elemento constitutivo para poder competir con efectivos resultados en las cadenas productivas, tanto a nivel nacional, como internacional. Por su parte ramas industriales, comerciales y de servicios, son generadoras de mejores empleos, amén de que en virtud de que la capacitación, la educación y la organización, tanto social, política y económica, dan como resultado en su regulación

juridica, la posibilidad de integrarnos comercialmente, al poder competir con grandes industrias y empresas productoras de diversas materias.

CAPITULO III.-

MARCO JURIDICO.-

El marco jurídico que se señala respecto al control de calidad, lo comprenden las disposiciones y ordenamientos, que regulan el aspecto del intercambio de bienes y servicios, tanto a nivel privado como público, las relaciones entre ambos y las que se generen como consecuencia de las relaciones comerciales, industriales y económicas que se dan tanto a nivel nacional, como internacional, con miras a fortalecer el desarrollo económico, que es de suma importancia para el Estado.

Las normas que se dan para regular dichas relaciones son formales, reales, claras y equitativas, puesto que al normar los actos jurídicos, trascienden a campos externos donde brindan a la economía nacional un desarrollo real y efectivo, permitiéndole enriquecer a la industria, a la ciencia, la cultura, y la tecnología; dando como consecuencia, la obtención y el logro de mejores niveles de vida de la población, que es uno de los fines del Estado.

1.- DISPOSICIONES JURIDICAS EN MATERIA DE CONTROL DE CALIDAD.

Las disposiciones jurídicas que parten de nuestra norma máxima, indican: Artículo 25 de la Constitución Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución.

El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución.

Al desarrollo económico nacional concurrirá, con responsabilidad social, el sector público, el sector social y el sector privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo de la Nación.

El sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva las áreas estratégicas que se señalan en el artículo 28, párrafo cuarto de la Constitución, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos que en su caso se establezcan.

Asimismo, podrá participar por sí o con los sectores social y privado, de acuerdo con la ley para impulsar y organizar las áreas prioritarias del desarrollo.

Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su producción y el medio ambiente.

La ley establecerá los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social: de los ejidos, organizaciones de trabajadores, cooperativas, comunidades, empresas que pertenezcan mayoritaria o exclusivamente a los trabajadores y, en general, de todas las formas de organización social para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios.

La ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y proveerá las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, en los términos que establece esta Constitución.

Por lo tanto de la disposición constitucional que se menciona, también se derivan otras que regulan las actividades de quienes participan en el desarrollo Nacional, se hace mención de las disposiciones en materia de: Transferencia de Tecnología, Metrología, Patentes y Marcas, normas Protección Al Consumidor, Código de Comercio, Código Civil, Legislación Mercantil, Industrial y las que se relacionen con la actividad económica y de comercio interior y exterior amén de la de Planeación y Adquisiciones, Micro, Pequeña y Mediana Industria Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial (Diario Oficial de la Federación 27-VI-1991), Ley General de Normas Pesas y Medidas, y todas aquellas que comprenden aspectos que los productos o servicios deben de cumplir en materia de control de calidad, ajustándose a las especificaciones señaladas para que la comercialización y distribución de los mismos se lleve a cabo en las mejores condiciones de desarrollo para el mercado.

Los agentes económicos en general, cuya forma jurídica y naturaleza patrimonial, infieran con su actividad cambios en la esfera de la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, se sujetarán a las disposiciones que normen las relaciones que se establezcan para tal fin, por lo tanto el Estado, expedirá a fin de poder cumplir con sus funciones disposiciones al respecto, dentro del proceso económico imponiendo tanto a productores, como a distribuidores de bienes y prestadores de servicios, estructuras y normas jurídicas con las que la Administración Pública influya en el comportamiento de la economía privada a fin de impulsar el desarrollo económico de México.

2.-ATRIBUCIONES DEL EJECUTIVO FEDERAL EN MATERIA ECONOMICA.

La Ley Sobre Atribuciones Del Ejecutivo Federal En Materia Económica, establece:

Artículo.19.-Las disposiciones de la presente ley serán aplicables a quienes efectúen actividades industriales o comerciales, relacionadas con la producción o distribución de mercancías o con los servicios, que a continuación se expresan:

I.-Artículos alimenticios de consumo generalizado;

II.-Efectos de uso general para el vestido de la población del país;

III.-Materias primas esenciales para la actividad de la industria nacional;

IV.-Productos de las industrias fundamentales;

V.-Artículos producidos por las ramas importantes de la industria nacional;

VI.-En general los productos que representen renglones considerables de la actividad económica mexicana;y

VII.-Los servicios que afecten a la producción, distribución, y comercialización de mercancías anotadas en las fracciones precedentes, todos aquellos servicios que se refieran a materias de interés público o beneficio general.

Con el propósito de que se diera trato justo y equitativo dentro de lo que es la producción, la propia ley determinó la lista de los productos que se sometían a control de precios, misma que en virtud de los cambios que se han presentado se han ido cambiando por Decreto, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de diciembre de 1982, comprendiendo a los Artículos Alimenticios de Consumo Generalizado, Materias Primas Esenciales Para La Actividad De La Industria Nacional, Productos De Las Industrias Fundamentales, Artículos Producidos Por Ramas Importantes De La Industria Nacional, Productos Que Representan Renglones

Considerables De La Actividad Económica Mexicana. Asimismo se publicó, el 29 de junio de 1979, el Acuerdo que Determina Los Productos Respecto De Los Cuales Deberá Indicarse Precio e Ingredientes.

Artículo 19 del Acuerdo: Los proveedores, sean industriales o comerciantes, que envasen, empaquen o etiqueten los productos que a continuación se indican, tendrán la obligación de señalar envase, envoltura, empaque o etiqueta, además de cualquier otra leyenda o información de carácter obligatorio.

Facultando por lo tanto a la Secretaría de Comercio a vigilar que su cumplimiento se lleve a cabo así como de las disposiciones en materia de Protección al Consumidor, con el fin de que el productor, proveedor, distribuidor y por último el comerciante, cumpla con las disposiciones señalándose las sanciones por violaciones al mismo.

Parte de la obligación del Estado, es la de vigilar el cumplimiento de normas tutelares de los derechos del consumidor, establecidos antes de la elaboración de los productos, o bien, antes de la prestación de los servicios, que observarán necesariamente cada una de las especificaciones.

3.- CONSTITUCION POLITICA.-

Artículo 25 de la Constitución, ya considerado con antelación en el punto número uno del presente capítulo.

Se puede decir que la finalidad de este precepto es la de que el Estado asegure el aprovechamiento de los recursos naturales, la explotación, y la transformación de los mismos producto del avance tecnológico, fomentando el crecimiento económico, el desarrollo nacional, y la distribución equitativa de la riqueza, sobre todo, en el sector social que es el de menor crecimiento, propugnando por un incremento en la producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuya necesidad y satisfacción sea indispensable cubrir.

Artículo 26.- El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política social y cultural de la Nación.

Los fines del proyecto nacional contenidos en esta Constitución determinarán los objetivos de la planeación. La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los

programas de desarrollo. Habrá un plan nacional de desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal.

El objeto de definir las metas que se pretenden alcanzar, las fórmulas para su realización y los procedimientos de evaluación de los avances obtenidos, dando fundamentación en la Ley de planeación, que es la base de las acciones a realizar conforme a un determinado programa serán observados por las dependencias gubernamentales.

Artículo 28.-En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de

una o de varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las áreas estratégicas a las que se refiere este precepto; acuñación de moneda; correos, telégrafos, radiotelegrafía y la comunicación vía satélite; emisión de billetes por un sólo banco, organismo descentralizado del Gobierno Federal; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad; ferrocarriles y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión.

202

El Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado.

No constituyen monopolios las asociaciones de trabajadores formadas para proteger sus propios intereses y las asociaciones o sociedades cooperativas de productores para que, en defensa de sus intereses o del interés general vendan directamente en los mercados extranjeros los productos nacionales o industriales que sean la principal fuente de riqueza de la región en que se produzca o que no sean artículos de primera necesidad, siempre que dichas asociaciones estén bajo vigilancia o amparo del Gobierno Federal o de los Estados, y previa autorización que al efecto se obtenga de las legislaturas respectivas en cada caso. Las mismas legislaturas, por sí o a propuesta del Ejecutivo, podrán derogar, cuando así lo exijan las necesidades públicas las autorizaciones concedidas para la formación de las asociaciones de que se trata.

Tampoco constituyen monopolios los privilegios que por determinado tiempo se concedan a los autores y artistas para la producción de sus obras y los que para el uso exclusivo de

sus inventos, se otorguen a los inventores y perfeccionadores de alguna mejora.

El Estado sujetándose a las leyes, podrá en caso de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público.

La sujeción a regímenes de servicio público se apegará a lo dispuesto por la Constitución y sólo podrá llevarse a cabo mediante ley.

Se podrán otorgar subsidios a actividades prioritarias, cuando sean generales, de carácter temporal y no afecten substancialmente las finanzas de la Nación. El Estado vigilará su aplicación y evaluará los resultados de ésta.

DE LAS FACULTADES DEL CONGRESO.

Artículo 73.-El congreso tiene facultad:

Fracción VI. Inciso -22.-Elaborar la ley orgánica correspondiente la cual establecerá los medios para la descentralización y desconcentración de la administración para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito Federal, incrementando el nivel de bienestar social, ordenando la convivencia comunitaria y el espacio urbano y propiciando el desarrollo económico, social y cultural de la entidad.

Fracción X.-Para legislar en toda la República sobre hidrocarburos, minería, industria cinematográfica, comercio, juegos con apuesta y sorteos, servicio de banca y crédito, energía eléctrica y nuclear, para establecer el Banco de Emisión Único en los términos del artículo 28 y para expedir las leyes del trabajo reglamentarias del artículo 123.

Fracción XVIII.-Para establecer casas de moneda, fijar las condiciones que ésta deba tener, dictar reglas para determinar al valor relativo de la moneda extranjera y adoptar un sistema general de pesas y medidas.

Fracción XXIX.-Inciso, 19.-Sobre el comercio exterior.

Fracción XXIX-D. Para expedir leyes sobre planeación nacional del desarrollo económico y social.

Fracción XXIX-E. Para expedir leyes para la programación, promoción, concertación y ejecución de acciones de orden económico, especialmente las referentes al abasto y

otras que tengan como fin la producción suficiente y oportuna de bienes y servicios, social y nacionalmente necesarios;

Fracción XXIX F. Para expedir leyes tendientes a la promoción de la inversión mexicana, la regulación de la inversión extranjera, la transferencia de la tecnología y la generación, difusión y aplicación de los conocimientos científicos y tecnológicos que requiere el desarrollo nacional.

Artículo 89. Las facultades y obligaciones del Presidente son las siguientes:

Fracción X. Dirigir la política exterior y celebrar tratados internacionales, sometiéndolos a la aprobación del Senado. En la conducción de tal política, el titular del Poder Ejecutivo observará los siguientes principios normativos; la autodeterminación de los pueblos; la no intervención; la solución pacífica de controversias; la proscripción de la amenaza o el uso de la fuerza en las relaciones internacionales; la igualdad jurídica de los estados; la cooperación internacional para el desarrollo; y la lucha por la paz y la seguridad internacionales;

Fracción XV. Conceder privilegios exclusivos por tiempo limitado, con arreglo a la ley respectiva, a los descubridores, inventores o perfeccionadores de algún ramo de la industria.

DEL TRABAJO Y LA PREVISION SOCIAL.

Artículo 123. Fracción XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los Estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a:

a) Ramas industriales y servicios.

1. Textil;

2. Eléctrica;

3. Cinematográfica;

4. Hulera;

5. Azucarera;

6. Minera;

7. Metalúrgica y siderúrgica, abarcando la explotación de los minerales básicos, el beneficio y la fundición de los mismos, así como la obtención de hierro metálico y acero a todas sus formas y ligas y los productos laminados de los mismos;

8. De hidrocarburos;

9. Petroquímica;
 10. Cementera;
 11. Calera;
 12. Automotriz, incluyendo autopartes mecánicas o eléctricas;
 13. Química, incluyendo la química farmacéutica y medicamentos;
 14. De celulosa y papel;
 15. De aceites y grasas vegetales;
 16. Productora de alimentos, abarcando exclusivamente la fabricación de los que sean empacados, enlatados o envasados, o que se destinen a ello;
 17. Elaboradora de bebidas que sean envasadas o enlatadas o que se destinen a ello;
 18. Ferrocarrilera;
 19. Maderera básica, que comprende la producción de aserradero y la fabricación de triplay o aglutinados de madera;
 20. Vidriera, exclusivamente por lo que toca a la fabricación de vidrio plano, liso o labrado, o de envases de vidrio;
 21. Tabacalera, que comprende el beneficio o fabricación de productos de tabaco y
 22. Servicios de banca y crédito;
- b) Empresas:

1. Aquellas que sean administradas en forma directa o descentralizadas por el Gobierno Federal;

2. Aquellas que actúen en virtud de un contrato o concesión federal y las industrias que les sean conexas, y

3. Aquellas que ejecuten trabajos en zonas federales o que se encuentren bajo jurisdicción federal en las aguas territoriales o en las comprendidas en la zona económica exclusiva de la Nación.

Artículo 131. Es facultad privativa de la Federación gravar las mercancías que se importen o exporten, o que pasen de tránsito por el territorio nacional, así como reglamentar en todo tiempo, y aun prohibir, por motivos de seguridad o de policía, la circulación en el interior de la República de toda clase efectos, cualquiera que sea su procedencia; pero sin que la misma Federación pueda establecer ni dictar en el Distrito Federal los impuestos y leyes que expresan las fracciones VI y VII del artículo 117.

El Ejecutivo podrá ser facultado por el Congreso de la Unión para aumentar, disminuir o suprimir las cuotas de las tarifas de exportación e importación, expedidas por el propio Congreso, y para crear otras, así como para restringir y para prohibir las importaciones, las exportaciones y el tránsito de productos, artículos y efectos, cuando lo estime urgente,

a fin de regular el comercio exterior, la economía del país, la estabilidad de la producción nacional, o de realizar cualquier otro propósito en beneficio del país. El propio Ejecutivo, al enviar al Congreso el presupuesto fiscal de cada año, someterá a su aprobación el uso que hubiese hecho de la facultad concedida.

Artículo 134. Los recursos económicos de que dispongan el Gobierno Federal y el Gobierno del Distrito Federal, así como sus respectivas administraciones públicas paraestatales, se administrarán con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Las adquisiciones arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Cuando las licitaciones a que se hace referencia el párrafo anterior no sean idóneas para asegurar dichas condiciones, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado.

El manejo de recursos económicos federales se sujetará a las bases de este artículo.

Los servidores públicos serán responsables del cumplimiento de estas bases en los términos del título cuarto de esta Constitución.

4.-ARTICULO 28 CONSTITUCIONAL EN MATERIA DE MONOPOLIOS.

El Artículo 28 Constitucional, señala de manera precisa cuales son los elementos que utilizará el Estado, para que en materia económica se pueda establecer las limitantes para que la producción, distribución y consumo, no sufra alteraciones que provoquen situaciones graves de desabasto, encarecimiento de los productos y desequilibrio de la oferta y de la demanda, protegiendo directamente al consumidor, contra acciones que puedan lesionar su economía.

5.-NORMAS, METROLOGIA, PATENTES Y MARCAS.

La política establecida para elevar la competitividad de la planta productiva en México, ha requerido de que las disposiciones en materia de Normas, se equiparen a las de otras legislaciones a efecto de proteger a quienes consuman dichos productos, o bien, utilicen determinados servicios, quienes tendrán contemplados de manera segura, y a su favor los niveles mínimos de calidad para los productos nacionales, fijando los estándares de producción industrial, y regulando la transferencia de la tecnología, crear disposiciones que protejan a la planta Nacional de la competencia desleal, promover las exportaciones, cuyo objetivo primordial, es el de recuperar el crecimiento de la economía del país y su modernización.

El principal objetivo de las disposiciones en cuanto a las normas se refieren a aquellas especificaciones técnicas, científicas, o tecnológicas a las que se deberán de ajustar los productos, los servicios y los procesos de producción. Tales normas se expiden con diversos fines, siendo los principales: la protección al consumidor, la salud y la seguridad pública, la protección al medio ambiente y la promoción del comercio.

Las disposiciones establecidas en el Diario oficial de la Federación fechado el 26 de enero de 1988, constituye el fundamento jurídico para la expedición de Normas Oficiales Mexicanas (NOMs) las cuales pueden ser de carácter obligatorio o voluntario.

Algunas de las causas por las que se producen barreras al flujo de bienes y servicios, son el uso indebido de dichas normas; Exagerar los requisitos establecidos para el cumplimiento de las mismas, así como para los procesos de validación, cumplimiento, verificación y vigilancia. También se incluyen los aspectos relacionados con los certificados y acreditamiento de laboratorios de pruebas, correspondiéndoles a éstos, el determinar si cumplen con las estipulaciones establecidas pues ellos son los encargados de determinar si un producto cumple con los aspectos de calidad y seguridad de los bienes y servicios que se comercian.

Las (NOMs) de cumplimiento obligatorio son todas aquellas que se publican en el ordenamiento señalado, con la declaratoria expresa de su obligatoriedad y de su fundamento legal. Regulando los instrumentos para medir patrones de medida y sus métodos de prueba para fines de comprobación oficial; términos, expresiones, abreviaturas, símbolos diagramas o dibujos que deberán de emplearse en el lenguaje oficial, industrial y comercial; tallas de prendas de vestir y

calzado productos o servicios en los que se requiera el cumplimiento obligatorio de normas oficiales de conformidad con otras disposiciones legales; productos utilizados como materia prima o partes para la fabricación o ensamble de productos finales sujetos al cumplimiento de norma obligatoria; procesos, productos y servicios de los que dependa la seguridad o la salud de las personas o que forme parte de aparatos, maquinaria y aparatos destinados a la generación, conducción, transportación, abastecimiento y utilización de energéticos.

El artículo 32 de la Ley General de Normas, de Pesas y Medidas establece que el Sello Oficial de Garantía que permitirá usar la Secretaría de Comercio, para que los fabricantes de artículos que hayan quedado sujetos a norma oficial opcional, lo fijen en sus productos, envases o empaques, facturas, correspondencia y propaganda comercial y que para obtener la autorización de usarlo, deberá solicitarse y cubrirse los requisitos que determina la ley y el reglamento de la materia.

Artículo 42.- Se prohíbe el uso del Sello Oficial de Garantía sin autorización de la Secretaría.

Artículo 52.-Queda prohibido el uso de siglas, palabras, nombres y dibujos que se confundan y tiendan a confundirse con el nombre y dibujo del Sello Oficial de Garantía.

Artículo 11.-Sólo a fabricantes de productos elaborados en el país, que hayan quedado sujetos a norma oficial opcional de calidad o funcionamiento, podrá concederse su uso.

Artículo 12.-El fabricante interesado o su legítimo representante presentará por cada norma, solicitud especificando:

- a) Nombre y razón social del solicitante su domicilio.
- b) Nombre del producto indicando tipos y grados del mismo conforme a la norma oficial respectiva.
- c) Indicación de si puede contener el propio producto el sello, en su empaque, envase o bien, indicar las causas por las cuales no puede contenerlo.
- d) Marca registrada con la que identificará al producto, si se encuentra en trámite de registro indicarlo, en la propia solicitud.
- e) Descripción del equipo de laboratorio de que disponga el fabricante, para controlar el producto acorde a las especificaciones señaladas en la norma, o en su defecto el indicar como efectúa el control de estas especificaciones.
- f) Sistema del control de calidad en las diferentes fases del proceso, detallando y acompañando las tablas, gráficas, etc., que para el efecto se utilicen.

Artículo 19.-El fabricante autorizado para usar el Sello está obligado a mantener un sistema de control de calidad adecuado. Asimismo, con el equipo de laboratorio y un método

de prueba apropiado está obligado a controlar permanentemente el producto a fin de que cumpla con las especificaciones previstas en la norma, a cuyo efecto debe de llevar un control estadístico de la producción en forma tal que objetivamente se aprecie la obtenida conforme a la norma.

De igual forma el Acuerdo por el que se derogan diversos que fijan el contenido neto, tolerancias y en su caso masa drenada de información comercial de productos envasados.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de junio de 1989, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Artículo 29.-Queda subsistente la obligación de indicar en las etiquetas, envases, empaques o envolturas, el contenido neto o declaración de cantidad de conformidad con La Norma Oficial Mexicana NOM-27-3-1989, así como la información comercial necesaria para el óptimo conocimiento de los consumidores.

Artículo 30.-La Dirección General de Normas en el ámbito de su competencia, verificará que la información comercial que aparece en las etiquetas, empaques, envases o envolturas de los productos preenvasados corresponda a los datos que establezcan la Secretaría, de acuerdo con las características del producto, y la cantidad ofrecida se verificará de acuerdo

al método de muestreo para productos preenvasados que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-Z-96:1989.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-Z-96-1989 PRODUCTOS ENVASADOS
CONTENIDO NETO-TOLERANCIAS Y METODOS DE VERIFICACION.

NOM-Z-14 METODOS DE MUESTREO Y GRAFICAS PARA LA INSPECCION
POR VARIABLES.

3.1. Producto envasado

Es el producto que cuando es colocado en un envase de cualquier naturaleza, no se encuentra presente el comprador y la cantidad del producto en el envase, tiene un valor predeterminado y no puede ser alterado sin que el envase sea abierto o modificado perceptiblemente.

3.2. Unidad de producto

Es la unidad que se inspecciona para determinar el contenido neto del producto que contiene.

3.3. Lote o partida

Es el conjunto de unidades de producto del cual se toma la muestra para su inspección y se determina la conformidad con el criterio de aceptación.

En lo posible cada lote o partida debe estar constituido por unidades de producto de un sólo tipo, grado, clase, tamaño y composición, fabricados esencialmente bajo las mismas condiciones y en el mismo periodo de tiempo.

3.4 Muestra

Consiste de una o más unidades del producto tomadas de un lote o partida.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-22-3-1989

" INFORMACION COMERCIAL-DECLARACION DE CANTIDAD EN LA ETIQUETA-ESPECIFICACIONES".

Para que el consumidor pueda establecer sin dificultad la relación entre la cantidad de producto y el precio, es necesario que en las etiquetas de los productos se especifique con toda claridad el dato relativo al contenido neto y a la masa drenada según se requiera.

LEY DE FOMENTO Y PROTECCION DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

Artículo 19.- Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de observancia general en toda la República, sin perjuicio de lo establecido en los Tratados Internacionales de los que México sea parte, su aplicación administrativa corresponde al Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Artículo 29.- Esta ley tiene por objeto:

I.-Establecer las bases para que, en las actividades industriales y comerciales del país, tenga lugar un sistema permanente de perfeccionamiento de sus procesos y productos;

II.-Promover y fomentar la actividad inventiva de aplicación industrial, las mejoras técnicas y la difusión de conocimientos tecnológicos dentro de los sectores productivos;

III.-Propiciar e impulsar el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios en la industria y en el comercio, conforme a los intereses de los consumidores;

IV.- Favorecer la creatividad para el diseño y la presentación de productos nuevos y útiles;

V.- Proteger la propiedad industrial mediante la regulación de patentes de invención; de registros de modelos de utilidad, diseños industriales, marcas y avisos comerciales; de nombres comerciales; de denominaciones de origen y de secretos industriales, y

VI.- Prevenir los actos que atenten contra la propiedad industrial o que constituyan competencia desleal relacionada con la misma y establecer las sanciones y penas respecto de ellos.

Artículo 59.-La Secretaria promoverá las invenciones de aplicación industrial y su desarrollo comercial mediante:

I.- La divulgación de acervos documentales sobre invenciones publicadas en el país o en el extranjero y la asesoría sobre su consulta y aprovechamiento;

II.- La elaboración, actualización y difusión de directorios de personas físicas y morales dedicadas a la generación de

invenciones y a actividades de investigación tecnológica, así como a prestar servicios relacionados con el desarrollo industrial y comercial de los procesos de producción o de los bienes y servicios resultantes;

III.-La realización de concursos, certámenes o exposiciones y el otorgamiento de premios y reconocimientos que estimulen la actividad inventiva y la creatividad en el diseño y en la presentación de productos, y

IV.-La asesoría a empresas a intermediarios financieros para emprender o financiar la construcción de prototipos y el desarrollo industrial o comercial de determinadas invenciones.

Artículo 69.-La Secretaría difundirá entre las personas, grupos, asociaciones o instituciones de investigación, enseñanza superior o de asistencia técnica, el conocimiento y alcance de las disposiciones de esta Ley y su reglamento que faciliten sus actividades en la generación de invenciones y en el desarrollo industrial y comercial subsecuente.

Para promover y fomentar las invenciones y creaciones de aplicación industrial o comercial, la Secretaría podrá celebrar convenios de cooperación, coordinación y concertación, según el caso, con instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

Capítulo V

De la Tramitación de Patentes.

Artículo 38.- Para obtener una patente deberá presentarse solicitud escrita ante la Secretaría, en la que se indicará el nombre y el domicilio del inventor y del solicitante, la nacionalidad de este último, la denominación de la invención, y demás datos que prevengan esta Ley y su Reglamento, y deberá exhibirse la comprobación del pago de derechos.

La solicitud de patente en trámite y sus anexos serán confidenciales hasta el momento de su publicación.

Artículo 47.- A la solicitud de patente se deberá acompañar:

I.-La descripción de la invención, que deberá de ser lo suficientemente clara y completa para permitir una comprensión de la misma y, en su caso, para guiar su realización por una persona que posea pericia y conocimientos medios en la materia. Asimismo, deberá incluir el mejor método conocido por el solicitante para llevar a la práctica la invención, cuando ello no resulte claro de la descripción de la invención.

En caso de material biológico en el que la descripción de la invención no pueda detallarse en sí misma, se deberá de complementar la solicitud con la constancia de depósito de dicho material en una institución reconocida por la

Secretaría, conforme a lo establecido en el Reglamento de esta Ley;

II.-Los planos o dibujos técnicos que se requieran para la comprensión de la descripción:

III.-Una o más reivindicaciones, las cuales deberán ser claras y concisas y no podrán exceder del contenido de la descripción, y

IV.-Un resumen de la descripción de la invención, que servirá únicamente para su publicación y como elemento de información técnica.

Artículo 57.-Cuando proceda el otorgamiento de la patente, se comunicará por escrito al solicitante, para que, dentro del plazo de dos meses, cumpla con los requisitos necesarios para su publicación y cubra los derechos por la expedición del título. Si vencido el plazo fijado el solicitante no cumple con lo establecido en el presente artículo se le tendrá por abandonada su solicitud.

Artículo 59.-La Secretaría expedirá un título para cada patente como constancia y reconocimiento oficial al titular. El título comprenderá un ejemplar de la descripción, reivindicaciones y dibujos, si los hubiere, y en el mismo se hará constar:

I.-Número y clasificación de la patente;

II.-Nombre y domicilio de la persona o personas a quienes se expide;

III.-Nombre del inventor o inventores;

IV.-Fechas de presentación de la solicitud y de prioridad reconocida en su caso, y de expedición;

V.-Denominación de la invención,y

VI.-Su vigencia.

TITULO CUARTO

De las Marcas y de los Avisos y Nombres Comerciales

Capítulo I

De las Marcas

Artículo 87.- Los industriales, comerciantes o prestadores de servicios podrán usar una marca en la industria, en el comercio o en los servicios que presten. Sin embargo, el derecho a su uso exclusivo se obtiene mediante su registro en la Secretaría.

Artículo 88.-Se entiende por marca a todo signo visible que distinga productos o servicios de otros de su misma especie o clase en el mercado.

Artículo 89.-Pueden constituir una marca los siguientes signos:

I.-Las denominaciones y figuras visibles, suficientemente distintivas, susceptibles de identificar los productos o servicios a que se apliquen o traten de aplicarse, frente a los de su misma especie o clase;

II.- Las formas tridimensionales;

III.- Los nombres comerciales y denominaciones o razones sociales, siempre que no queden comprendidos en el artículo siguiente, y

IV.- El nombre propio de una persona física, siempre que no exista un un homónimo ya registrado como marca.

Artículo 93.-Las marcas se registrarán en relación con productos o servicios determinados, o clases de productos o servicios determinados, o clases de productos o servicios según la clasificación que establezca el reglamento de esta Ley.

Capítulo V

Del Registro de Marcas.

Artículo 113.-Para obtener el registro de una marca deberá presentarse solicitud por escrito ante la Secretaría con los siguientes datos:

I.-Nombre, nacionalidad y domicilio del solicitante;

II.-El signo distintivo de la marca, mencionando si es nominativo, innominado o mixto y, en su caso, si es tridimensional;

III.-La fecha de primer uso de la marca, la que no podrá ser modificada ulteriormente, o la mención de que no se ha usado;

IV.-Los productos o servicios a los que se aplicará la marca, y

V.-Los demás que prevenga el reglamento de

Artículo 115.- En los ejemplares de la marca que se presenten con la solicitud no deberán aparecer palabras o leyendas que puedan engañar o inducir a error al público. Cuando la solicitud se presente para proteger una marca innominada, los ejemplares de la misma no deberán contener palabras que constituyan o puedan constituir una marca.

Artículo 126.- La Secretaría expedirá un título por cada marca, como constancia de su registro. El título comprenderá un ejemplar de la marca y en el mismo se hará constar:

I.-Número de registro de la marca;

II.-Signo distintivo de la marca, mencionando si es nominativa, innominada o mixta y, en caso, si es tridimensional;

III.-Productos y servicios a los que se aplicará la marca;

IV.-Nombre y domicilio del titular;

V.- Ubicación del establecimiento, en su caso;

VI.-Fechas de presentación de la solicitud; de prioridad reconocida y de primer uso, en su caso; y de expedición, y

VII.-Su vigencia.

Artículo 129.-La Secretaría podrá declarar el registro y uso obligatorio de marcas en cualquier producto o servicio o prohibir o regular el uso de marcas, registradas o no, de

oficio o a petición de los organismos representativos, cuando:

I.- El uso de la marca sea un elemento asociado a prácticas monopólicas, oligopólicas o de competencia desleal, que causen distorsiones graves en la producción o comercialización de determinados productos o servicios;

II.- El uso de la marca impida la distribución, producción o comercialización eficaces de bienes y servicios, y

III.-El uso de marcas impida, entorpezca o encarezca en casos de emergencia nacional y mientras dure ésta, la producción, prestación o distribución de bienes o servicios básicos para la población.

La declaratoria correspondiente se publicará en el Diario Oficial.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de junio de 1991.

7.- CODIGO DE COMERCIO.

Artículo 1º Las disposiciones de este código son aplicables sólo a los actos comerciales.

Artículo 3º Se reputan en derecho comerciantes:

I.-Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación ordinaria;

II.-Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles;

III.-Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio.

Artículo 75. La ley reputa actos de comercio:

I.-Todas las adquisiciones, enajenaciones y alquileres verificados con propósito de especulación comercial, de mantenimiento, artículos, muebles o mercaderías, sean en estado natural, sea después de trabajados o labrados;

II.- Las compras y ventas de bienes inmuebles, cuando se hagan con dicho propósito de especulación comercial;

III.- Las compras y ventas de porciones, acciones y obligaciones de las sociedades mercantiles;

IV.- Los contratos relativos a obligaciones u otros títulos de crédito corrientes en el comercio;

V.- Las empresas de abastecimientos y suministros;

VI.- Las empresas de construcciones y trabajos públicos y privados;

VII.- Las empresas de fábricas y manufacturas;

VIII.- Las empresas de transportes de personas o cosas, por tierra o por agua, y las empresas de turismo;

IX.- Las librerías y las empresas editoriales y tipográficas;

X.-Las empresas de comisiones, de agencias, de oficinas de negocios comerciales y establecimientos de ventas en pública almoneda;

XI.- Las empresas de espectáculos públicos;

XII.- Las operaciones de comisión mercantil;

XIII.- Las operaciones de mediación en negocios mercantiles;

XIV.- Las operaciones de bancos;

XV.- Todos los contratos relativos al comercio marítimo y a la navegación interior y exterior;

XVI.-Los contratos de seguros de toda especie, siempre que sean hechos por empresas;

XVII.- Los depósitos por causa de comercio;

XVIII.- Los depósitos en almacenes generales y todas las operaciones hechas sobre los certificados de depósito y bonos de prenda librados por los mismos;

XIX.- Los cheques, letras de cambio o remesas de dinero de una plaza a otra, entre toda clase de personas;

XX.- Los valores u otros títulos a la orden o al portador, y las obligaciones de los comerciantes, a no ser que prueben que se derivan de una causa extraña al comercio;

XXI.- Las obligaciones entre comerciantes y banqueros, si no son de naturaleza esencialmente civil;

XXII.- Los contratos y obligaciones de los empleados de los comerciantes en lo que concierne al comercio del negociante que los tiene a su servicio;

XXIII.- La enajenación que el propietario o el cultivador hagan de los productos de su finca o de su cultivo;

XXIV.- Cualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este código.

En caso de duda, la naturaleza comercial del acto será fijada por arbitrio judicial.

TITULO SEXTO

De la compraventa y permuta mercantiles y de la cesión de créditos comerciales.

CAPITULO I

Art. 373. Las compraventas que se hicieren sobre muestras y calidades de mercancías determinadas y conocidas en el comercio se tendrán por perfeccionadas por el solo consentimiento de las partes.

En el caso de desavenencia entre los contratantes, dos comerciantes, nombrados uno por cada parte, y un tercero para el caso de discordia nombrado por éstos, resolverán sobre la conformidad o inconvinción de las mercancías con las muestras o calidades que sirvieron de base al contrato.

Art. 374 Cuando el objeto de las compraventas sea mercancías que no hayan sido vistas por el comprador, ni

puede clasificarse por calidad determinada conocida en el comercio, el contrato no se tendrá por perfeccionado mientras el comprador no las examine y acepte.

Art. 375. Si se ha pactado la entrega de las mercancías en cantidad y plazo determinados, el comprador no estará obligado a recibir las fuera de ellos; pero si aceptare entregas parciales, quedará consumada la venta en lo que a éstas se refiere.

B.-LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

CAPITULO PRIMERO

Artículo 19.-Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social. Son irrenunciables por los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario.

Artículo 20.-Quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores.

Artículo 39.-Para los efectos de esta Ley por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización, la adquisición uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios. Por proveedores, a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 29 y por comerciantes a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA PUBLICIDAD Y GARANTIAS

Artículo 59.-Todo proveedor de bienes y servicios está obligado a informar clara, veraz y suficientemente al consumidor, cualquiera que sea el medio que utilice. En consecuencia, se prohíbe que en cualquier tipo de información, comunicación o publicidad comercial se haga uso de textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente impliquen inexactitud, obscuridad, omisión, ambigüedad, exageración o que por cualquier otra circunstancia puedan inducir al consumidor a engaño, error o confusión sobre:

1.-El origen del producto, bien sea geográfico, comercial o de cualquier otra índole, o, en su caso del lugar de prestación del servicio y la tecnología empleada.

II.-Los componentes, ingredientes que integran el producto o el porcentaje en que concurran en él.

III.-Los beneficios o implicaciones del uso del producto o servicio.

IV.-Las características del producto, tales como dimensiones, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad o atributos o, en su caso, las características del servicio que se ofrezca.

V.- Propiedades del producto o servicio no demostrables.

VI.-La fecha de elaboración y caducidad, cuando estos datos deben de indicarse.

VII.-Características o cualidades basadas en comparaciones tendenciosas, falsas o exageradas, respecto de otros bienes o servicios iguales o similares, que produzcan o presten en el país o en el extranjero.

VIII.-Los términos de las garantías, si se ofreciesen.

IX.-Reconocimientos o aprobaciones oficiales o institucionales, sean nacionales o extranjeros como adjudicación de trofeos, medallas, premios o diplomas.

Los anunciantes podrán solicitar de la autoridad competente opinión o dictamen sobre la publicidad que pretendan realizar.

Si la opinión o dictamen no se rindiera dentro del plazo de 45 días, la publicidad propuesta se entenderá aprobada. La autoridad podrá requerir la documentación comprobatoria y la

información complementaria del caso, por una sola vez, dentro de los primeros quince días de dicho término, entendiéndose interrumpido aquél durante todo el tiempo que el interesado tarde en presentarla. La aprobación expresa o tácita libera al anunciante de la responsabilidad prevista en el artículo 62.

Sin perjuicio de la responsabilidad en que pudiera incurrir, no se entenderá aprobada la publicidad cuando el anunciante hubiera proporcionado datos falsos a la autoridad.

La información sobre bienes y servicios provenientes del extranjero estará sujeta a las disposiciones de esta Ley, respecto de la cual existe responsabilidad solidaria entre la empresa matriz y sus filiales, subsidiarias, sucursales y agencias.

Artículo 69.-La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial estará facultada para:

1.-Obligar, respecto de aquellos productos que estime pertinente, a que se indique en términos comprensibles y veraces, en los mismos o en sus envases, empaques, envolturas, etiquetas o en su publicidad los elementos, substancias o ingredientes de que están hechos o constituidos, así como sus propiedades, características, fecha de caducidad y los instructivos de advertencias para el uso normal y conservación del producto.

II.-Determinar la forma y capacidad de las presentaciones de los productos, así como el contenido neto, el peso drenado y las tolerancias, caso en el cual la producción y la comercialización deben sujetarse a dichas determinaciones.

III.-Determinar respecto de los productos a que se refieren las fracciones anteriores, la forma y términos en que deberá incorporarse la información obligatoria correspondiente.

IV.-Fijar las normas y procedimientos a que se someterán las garantías de los productos y servicios, para asegurar su cumplimiento, salvo que estén sujetos a la inspección y vigilancia de otra dependencia del Ejecutivo Federal, en cuyo caso esta ejercerá la presente atribución.

V.- Ordenar se hagan las modificaciones procedentes a los sistemas y prácticas de comercialización de bienes, servicios y arrendamiento de bienes a que se refiere esta Ley, para evitar prácticas engañosas o trato inequitativo al consumidor. Igual atribución tendrán las dependencias competentes en razón de su materia, cuando se trate de prestación de servicios.

Artículo 79.- En todos los casos, los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases, empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y en moneda nacional, en términos comprensibles y legibles y conforme al sistema general de unidades de medida, pero

tratándose de productos destinados a la exportación o para ser adquiridos por el turismo extranjero, podrán usarse además idiomas y unidades monetarias o de medida extranjeras, previa autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Artículo 89.- La falta de veracidad en los informes o instrucciones a que se refieren los artículos anteriores, es causa de responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasionaren.

Artículo 90.- La Dependencia competente en cada caso ordenará que se suspenda la publicidad que viole lo dispuesto en el artículo anterior y podrá exigir al anunciante que, a cargo del mismo, realice la publicidad correctiva en la forma en que aquella lo estime suficiente, sin perjuicio de imponerle las sanciones en que hubiere incurrido.

Artículo 100.- Se prohíbe emplear en los productos, en sus envases, empaques, envolturas, etiquetas o propaganda, expresiones tales como "producto de exportación", "calidad de exportación o cualquier otra que de a entender que existe una calidad para el mercado interno y otra para el externo, salvo autorización expresa de la autoridad competente.

Las leyendas "garantizado", "garantía", o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando se indique en que consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerla efectiva, o cuando se trate de productos sujetos a normas de

cumplimiento obligatorio u ostenten la contraseña oficial correspondiente.

Artículo 11.-Los términos de las garantías serán claros y precisos. En todo caso deberán precisar su alcance, duración y condiciones, así como los establecimientos y la forma en que puedan hacerse efectivas. Cuando las garantías no cumplan los requisitos mencionados, podrá ordenarse su modificación o prohibirse su ofrecimiento.

La Secretaria de Comercio y Fomento Industrial o la dependencia competente, en su caso, quedará facultada para fijar las bases mínimas que deberán contener las pólizas de garantía.

Segundo párrafo del Art.15.- Por "oferta", "barata", "descuento", "remate", o cualquier otra leyenda similar, se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los que prevalezcan en el mercado o, en su caso, a los normales del establecimiento.

CAPITULO CUARTO

De las responsabilidades por incumplimiento.

Artículo 31.- El consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio y, en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan

impropia para los usos a que habitualmente se destine o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, que de haberlos conocido el consumidor no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella.

Artículo 32.- Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación o devolución de la cantidad pagada en exceso, en los siguientes casos:

I.- Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o la cantidad de que se trate sea menor a la indicada en el envase o empaque;

II.- Cuando el consumidor advierta que algún instrumento empleado para la medición operia o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

El proveedor incurrirá en mora si no satisface la reclamación dentro de un plazo que no excederá de 15 días.

Artículo 33.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y, cuando ello no sea posible, a su reposición; o, de no ser posible la una ni la otra, a la devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos:

I.- Cuando los productos sujetos a normas de calidad de cumplimiento obligatorio, o que ostenten la contraseña oficial de conformidad con ella, no cumplan las especificaciones correspondientes.

II.- Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten;

III.- Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique;

V.- Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

9.- LEY DE SOCIEDADES.

LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES

Art.1º Esta ley reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles:

- I. Sociedad en nombre colectivo;
- II. Sociedad en comandita simple;
- III. Sociedad de responsabilidad limitada;
- IV. Sociedad anónima;
- V. Sociedad en Comandita por acciones; y
- VI. Sociedad Cooperativa.

Cualquiera de las sociedades a que se refieren las fracciones I a V de este artículo podrán constituirse como sociedades de capital variable, observándose entonces las disposiciones del capítulo VIII de esta ley.

Art.20 Las sociedades mercantiles inscritas en el Registro Público de Comercio, tienen personalidad jurídica distinta de la de los socios.

Salvo el caso previsto en el artículo siguiente, no podrán ser declaradas nulas las sociedades inscritas en el Registro Público de Comercio.

Las sociedades no inscritas en el Registro Público de Comercio que se hayan exteriorizado como tales frente a terceros, consten o no en escritura pública, tendrán personalidad jurídica.

Las relaciones internas de las sociedades irregulares se regirán por el contrato social respectivo y, en su defecto, por las disposiciones generales y por las especiales de esta ley, según la clase de sociedad de que se trate.

Los que realicen actos jurídicos como representantes o mandatarios de una sociedad irregular, responderán del cumplimiento de los mismos frente a terceros, subsidiaria, solidaria e ilimitadamente, sin perjuicio de la responsabilidad penal en que hubieren incurrido, cuando los terceros resultaren perjudicados.

Los socios no culpables de la irregularidad, podrán exigir daños y perjuicios a los culpables y a los que actúen como representantes o mandatarios de la sociedad irregular.

Art.4º Se reputarán mercantiles todas las sociedades que se constituyan en alguna de las formas reconocidas en el artículo 1º de esta ley.

10.-DISPOSICIONES DIVERSAS.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 1987-1994.

MODERNIZACION ECONOMICA

Para hacer frente al reto del crecimiento, México demanda la modernización profunda de sus estructuras económicas. Se requiere un cambio de actitudes. Es preciso alcanzar una mayor competitividad en lo interno y en lo externo; abrir los canales para que se manifieste el potencial del país y de sus habitantes, alentando sus iniciativas y promoviendo, sin paternalismos su ejecución.

La Modernización económica implica un sector público más eficiente para atender los requerimientos de infraestructura económica y social del desarrollo; una mayor competitividad del aparato productivo en el exterior; un sistema de regulaciones económicas que en vez de atrofiar aliente la actividad económica eficiente de los particulares, elimine inseguridades, permita y fomente la concurrencia de todos en las actividades productivas; una mayor y mejor educación una

mayor y mejor capacitación de la fuerza de trabajo; un uso adecuado y eficiente de tecnologías propias y externas de acuerdo con su rentabilidad y conveniencia; en suma, más productividad y más competitividad. Modernizar la economía es también no querer hacerlo todo nosotros mismos, sino procurar concentrarnos más en aquello que somos relativamente más eficientes.

Avanzar hacia una participación más eficiente de México en la economía mundial, con un mejor aprovechamiento de las ventajas relativas del aparato productivo nacional.

Actualizar las normas de regulación de la actividad productiva para desburocratizar y simplificar trámites, propiciar el abatimiento de costos e incertidumbres, así como una mejor asignación de recursos; y alentar una mayor concurrencia de productores que sirva de acicate a la competitividad y productividad, removiendo obstáculos a la entrada de nuevos participantes en la actividad en los casos que carezcan de una clara justificación económica y social.

Fortalecer a la empresa pública para que atienda con eficacia las áreas en que su participación es estratégica o prioritaria para el desarrollo, para que sea económica y financieramente sólida, y para que preste servicios y venda productos de buena calidad y a buen precio.

Mejorar el diseño y ejecución de políticas conducentes a un rápido desarrollo de la capacidad tecnológica del país.

Para apoyar la modernización económica, es necesario efectuar una profunda reforma educativa que, por una parte, mejore directamente las condiciones de vida en lo cultural, y, por la otra, eleve el potencial de desarrollo mediante el incremento de la calidad del capital humano. La política educativa, por su gran incidencia en el bienestar social, derivada de su capacidad para el mejoramiento productivo de las condiciones de vida de la población en general y de los grupos de bajos ingresos en particular, es considerada en el capítulo correspondiente de la estrategia social.

Debido a la necesidad de que los campesinos decidan y conduzcan su propia superación, se abandonarán las actitudes paternalistas, que son anacrónicas e ineficaces. Para ello se promoverán decididamente los procesos de organización productiva y capacitación técnica de manera tal que los productores asuman su responsabilidad en la programación de los trabajos, la selección de los cultivos, y las decisiones vinculadas a la producción del campo, todo ello a la luz de deficiones claras, oportunas y seguras en cuanto a la política e instrumentos oficiales.

Particular atención se dará a los mecanismos de fijación de precios de garantía. En consulta con los productores, industriales y consumidores se buscará definir una fórmula de aplicación clara, automática y justa, que tome en cuenta las referencias de los precios internacionales, las diferencias de costos que prevalecen y los márgenes de protección y fomento que deben darse a nuestros campesinos. Mediante programas de estímulos regionales de beneficio directo para los agricultores, se buscará el compesar lo heterogéneo de nuestra estructura productiva. Los precios reconocerán las diferentes variedades y calidades de un producto. En general incluyendo la ganadería y la silvicultura, se regirá una política de precios remuneradores, flexibles congruentes con la evolución general de la economía nacional y del poder adquisitivo de los consumidores.

POLITICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.

La participación del Estado en la creación de infraestructura de comunicaciones y transportes constituye una función de rectoría e impulso al desarrollo nacional.

La modernización del país requiere que los servicios sean suficientes, de calidad y de alta eficiencia. Además como regla general, los precios de los mismos no deberán ser mayores que los de los países con los que competimos en los mercados internacionales.

Se actualizará el marco normativo e institucional a fin de mantener las atribuciones de autoridad del Estado para modernizar elevar la eficiencia y la calidad de los servicios, así como para fomentar la competencia y evitar la aparición o persistencia de monopolios. Ello permitirá dar seguridad a los participantes en esta actividad, en el contexto de la rectoría estatal que señala la Constitución.

En vista de la magnitud de las inversiones que exige la modernización de las comunicaciones y los transportes, es necesaria una mayor participación de la inversión privada en los términos y casos en que la ley lo permita, así como la contribución que puedan hacer los grupos que integran el sector social.

MODERNIZACION DE LAS TELECOMUNICACIONES

Un aspecto fundamental de la creación y operación de infraestructura económica es el referente a las telecomunicaciones. Se requiere aquí una importante modernización para apoyar todos los renglones del desarrollo nacional. Los servicios de telecomunicaciones deben de diversificarse, mejorar su calidad, ampliar su cobertura en las áreas urbanas y extenderse a más zonas rurales. Las tarifas de los distintos servicios no deben diferir

significativamente de las vigentes en los países con los que México compite en el mercado internacional.

El servicio telefónico deberá elevar su eficiencia y modernizar sus sistemas para que constituya un verdadero enlace entre los mexicanos y con el exterior.

El cambio tecnológico permite hoy la competencia en servicios de telecomunicaciones. Múltiples empresas podrán desarrollar los servicios de transmisión conmutada de datos, de teleinformática, telefonía celular y otros. De esta manera, los consumidores podrán elegir entre diversas empresas que compitan en la venta y mantenimiento de equipo terminal. La regulación de estos servicios fomentará la competencia y evitará el surgimiento de prácticas monopólicas.

En telegrafía se automatizará en mayor grado la transmisión de telegramas y giros para aumentar la calidad y la confiabilidad y disminuir los tiempos de entrega. Además, se ofrecerán en competencia nuevos servicios como facsimil y mensajes electrónicos. Se ampliará la cobertura promoviendo el aprovechamiento óptimo de la infraestructura existente.

El servicio postal se reestructurará para garantizar oportunidad, seguridad e inviolabilidad de las piezas postales. Se consolidará la operación de los centros postales de clasificación. Se implantarán sistemas modernos de encauzamiento y distribución. Se ampliará la capacidad de

reparto de correspondencia y se extenderá la cobertura a áreas urbanas marginadas y al medio rural, donde existe demanda insatisfecha. Se sanearán las finanzas del Servicio Postal Mexicano mediante la mejor comercialización de los servicios actuales, y se aumentarán los ingresos por servicios competitivos de mensajería de alta calidad.

COMERCIO EXTERIOR.

La política de protección excesiva a los productores del país frente a la competencia externa propició una asignación ineficiente de los recursos nacionales, al desviar su uso hacia actividades en que el país no era competitivo, y propició la concentración del ingreso, al favorecer actividades menos intensivas en el empleo de mano de obra. De esa manera, los beneficios o rentas especiales a monopolios y oligopolios, creadas mediante el proteccionismo, se reflejaron en cargas al consumidor que redujeron el bienestar de las mayorías.

El empresario mexicano deberá aprovechar las oportunidades de la apertura y la modernización; su éxito dependerá de la productividad y de la capacidad para organizar la producción y el comercio.

La apertura de la economía a la competencia externa y su nueva orientación hacia el sector exportador contribuirán a

una expansión dinámica de la actividad económica que promueva la creación de empleos bien remunerados, una eficiente adquisición, difusión y desarrollo de tecnologías modernas, y una generación permanente y sana de divisas. La política de industria y comercio exterior estará orientada a promover la modernización del aparato productivo para que eleve su eficiencia y competitividad. Se consolidará la participación de los particulares en la economía y se crearán las condiciones que permitan a la inversión privada constituirse en un motor del desarrollo industrial.

MODERNIZACION DE LA EMPRESA PUBLICA.

Los propósitos de un Estado moderno, como el mexicano, son salvaguardar la soberanía nacional y promover la justicia social en un ambiente plural de concertación democrática y desarrollo económico y social. La responsabilidad del Estado moderno consiste en orientar la energía y la vitalidad sociales hacia un desarrollo que permita el uso soberano y racional de nuestros recursos naturales, una distribución equilibrada de las actividades en el territorio, avances tecnológicos y productivos que den sustento a la participación competitiva del país en la economía mundial, una educación eficaz y moderna, la satisfacción de necesidades básicas de la población, un empleo remunerador y,

sobre todo, la ampliación de las oportunidades para poder elegir el tipo de vida que se desea.

Uno de los propósitos centrales de las empresas públicas será la calidad y oportunidad de la oferta de los bienes y servicios que producen.

CIENCIA Y TECNOLOGIA.

La ciencia y la tecnología del mundo contemporáneo evolucionan a un ritmo sin precedente, modificando con gran dinamismo la posición competitiva de empresas, industrias y países. Esta característica de la situación mundial exige una pronta y eficaz modernización de las políticas nacionales en ciencia y tecnología, que parta del conocimiento de que el rezago de nuestro país en estos campos ha aumentado considerablemente en el pasado reciente. El fortalecimiento científico y tecnológico es urgente y debe de ser muy acentuado en los próximos años, dada la necesidad de continuar impulsando la participación eficiente de la economía mexicana en la internacional y la inconveniencia e imposibilidad de mantener indefinidamente la competitividad del aparato productivo sobre la base de insumos y mano de obra baratos. El crecimiento futuro de la productividad y, por lo tanto, de los salarios reales, dependerá crucialmente de la modernización tecnológica del país.

El desarrollo científico del país se impulsará mediante las siguientes acciones:

Se dará un aumento gradual y sostenido en el monto de recursos públicos que inciden en la actividad científica, de tal manera que, durante el periodo del plan, crezcan sensiblemente la cantidad y calidad de las infraestructuras física y humana utilizadas en este campo; a esto coadyuvará la atracción de recursos privados en la medida que la comunidad científica oriente su trabajo, en los casos que así proceda, a la solución de problemas vinculados al desarrollo nacional de largo plazo.

La política para promover el desarrollo tecnológico del país debe de sujetarse a profundos cambios, acordes con la productividad y con la competitividad requeridos para la recuperación del crecimiento económico.

La modernización tecnológica del país será promovida con las siguientes acciones:

Se ampliará y mejorará la infraestructura educativa para aumentar en calidad y cantidad la enseñanza de las especialidades técnicas en los niveles medio terminal y terminal medio superior; se emprenderá un esfuerzo sin precedente en materia de capacitación laboral, en el que se vinculen estrecha y eficientemente los programas de capacitación con la demanda de fuerza de trabajo

especializada de las empresas en proceso de modernización tecnológica;

Se otorgarán en el marco de las leyes aplicables, facilidades técnicas y administrativas para que las empresas adquieran eficientemente las tecnologías disponibles en los mercados internacionales, lo que supone reorientar la función del Registro Nacional de Transferencia de Tecnología.

NORMAS MEXICANAS

El sistema mexicano de normalización se encuentra regulado por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1988. Dicho ordenamiento constituye el fundamento jurídico para la expedición de Normas Oficiales Mexicanas (NOMs), las cuales pueden ser de carácter obligatorio o voluntario.

Entre los objetivos del sistema mexicano de normalización está el incrementar la calidad de los productos y servicios nacionales; estimular la concurrencia del sector privado, público, científico y de consumidores en la elaboración y observancia de todos los aspectos relacionados con las NOMs; determinar las normas de carácter obligatorio y la forma en que se acreditará el cumplimiento de las mismas, así como el desarrollo de los recursos humanos especializados para lograr estos fines.

CAPITULO IV.-

BENEFICIOS QUE SE OBTIENEN DE ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN LA ELABORACION DE PRODUCTOS Y LA PRESTACION DE SERVICIOS.

Es conveniente subrayar que el auténtico control de calidad no debe de quedar sólo en proyecto y buenas intenciones, pues su verdadera aplicación debe de salir de la esfera de la administración de la empresa, requiriéndose que en todos sus niveles se aplique la calidad, con el objeto primordial de obtener beneficios, proyectando en consecuencia eficacia, firmeza y una economía bien sostenida siendo imposible que la aplicación efectiva del control de calidad le perjudicase o no le brindara los resultados esperados.

Quando el control de calidad se aplique desde el principio del proceso de producción, industrialización, comercialización, etc; se romperá con la aplicación actual, que es errónea, puesto que se invierten grandes sumas para el control de calidad en inspección, así como para la reelaboración, readaptación, reparación o restauración de lo que fue rechazado por no estar bien elaborado, o bien cuando la prestación del servicio es deficiente no se satisface la necesidad del usuario.

Los beneficios que se obtienen se traducen en la preferencia sobre los productos bien elaborados cuando satisfacen las necesidades del consumidor, elevando por lo tanto los ingresos de la empresa que bien administrados e invertidos en la investigación respecto de las necesidades y el comportamiento de gustos y preferencias, proporcionará mayores beneficios de los que hoy se obtienen; situación que en otros países, como por ejemplo, Japón le ha dado excelentes resultados puesto que cada uno de los elementos de la empresa está consciente del papel que desempeña en la misma y lo importante de un trabajo bien realizado, que siempre le redituará altos beneficios y seguridad de empleo.

1.-INDUSTRIALIZACION.

El control de calidad para que surta efectos y beneficios para la industria, primeramente requiere que la materia prima seleccionada sea la mejor para cumplir con las especificaciones que se establecen en las normas tanto del mercado interno como del externo, toda vez que cuando no son observadas repercuten en el aspecto económico de la industria y que muchas veces la llevan al fracaso, dejando a quienes laboran en la misma sin su fuente de trabajo, por lo tanto se afecta a la sociedad en la que se desarrolla y de la que forma parte.

Por lo tanto, cuando se aplica la planeación, estudio y desarrollo adecuado de las necesidades que se tienen que satisfacer se está atendiendo a los aspectos reales de la sociedad, por lo mismo su aplicación redundará en beneficios de desarrollo, por lo que la innovación debe de atender a la planeación a largo plazo, para poder afrontar los cambios en gustos y preferencias de productos, nuevos materiales, mejoras en los equipos y en otras habilidades que se tendrán que tener para elevar en todos los aspectos a la industria.

Cabe indicar que una industria fortalecida difícilmente entrará en crisis, si la planeación y estudio es parte medular de todas y cada una de las áreas que la conforman, si se apoya en estudios profundos de necesidades primordiales a satisfacer, basados en tecnología actualizada y que no implique pérdida económica y desperdicio de tiempo, horas hombre, en productos o componentes que no serán aprovechados en la siguiente fase del proceso por no ajustarse a las especificaciones establecidas para ello con anticipación, ante esto, el Estado prevé mediante disposiciones expresas cual será la mecánica a seguir y ante que situaciones se dará prioridad de solución.

La industria dentro de la economía en México, es uno de los aspectos que repercute en cada uno de los sectores de la sociedad, pues su actividad se refleja cuando satisface

efectivamente a la población brindándole beneficios para obtener mejores niveles de vida.

2.-EMPRESA- MICRO- MEDIANA- PEQUEÑA- GRUPO DE EMPRESAS- CORPORACIONES.

Es necesario en este punto mencionar la aplicación de los catorce puntos de Deming:

1.-Se debe ser perseverante en el propósito de mejorar el producto y el servicio.

Esto se logra sólo con un plan diseñado para ser competitivo y para que el negocio permanezca activo por tiempo indefinido, proporcionando empleos.

Aspectos que se logran tomando en consideración la innovación en nuevos productos, nuevos servicios que tengan mejor mercado, nuevos materiales en pro de mejorar y reducir costos por una mejor aplicación tanto de materiales como del equipo y un uso adecuado de medios de capacitación a todos los niveles de la empresa.

2.-Estamos en una nueva era económica. La administración occidental debe darse cuenta, por lo tanto, del nuevo desafío; debe aprender a cumplir su responsabilidad y a ser líder en el cambio a efectuar. Por esto es necesario adoptar la nueva filosofía.

Juega un papel importantísimo la competitividad, para que los productos y servicios mexicanos estén a la altura de

los mejores en el mundo, esto sólo se logra con un efectivo desempeño en las tareas que se encomienden conociendo y aplicando con eficacia todos y cada uno de los medios que estén a nuestro alcance para hacer las cosas bien desde el inicio y no esperando a ver que resulta y como va a solucionar el problema la siguiente sección en la etapa de producción, industrialización, comercialización, etc; o bien dejando a un departamento de inspección y control de calidad la solución cuando la misma está a nuestro alcance.

3.-Hay que acabar con la inspección masiva. En su lugar debemos exigir evidencia estadística de que el producto o servicio, desde los primeros pasos se hace con calidad. Esto elimina la necesidad de la inspección masiva.

Se ha llegado a la conclusión de que la inspección sólo eleva a la larga el producto, por ser costosa, pues en el proceso no juega un papel que reditue a la empresa beneficios, en suma es una sección que no produce nada.

4.-El precio sólo tiene sentido cuando hay evidencia estadística de calidad. Se debe acabar con la práctica que usa como criterio de compra sólo el bajo precio, lo importante es minimizar el costo total. Es preferible tratar con un número reducido de proveedores con los que se haya creado una relación duradera, leal y confiable.

Con la nueva política de comercio internacional a la que México ha entrado, se debe de romper con el criterio de que

sólo es un buen producto cuando se adquiere caro, no importando la calidad, el buen uso, la durabilidad y el que cumpla con el objetivo para satisfacer la necesidad que se pretende alcanzar.

Es necesario que el departamento de compras asimile que la adquisición de materiales y demás equipos deben de estar bien relacionados con el uso que el consumidor le va a dar al producto, por lo tanto, requerirá capacitación para identificar el grado de calidad que se va a adquirir y si cumple con las especificaciones. El juicio respecto de la calidad requiere conocimientos por parte de los gerentes de compras, confianza y ayuda mutua entre éste y el proveedor tomando como norma de dicha relación una efectiva calidad.

5.- Hay que estar mejorando constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad, para abatir así los costos.

El propósito de la calidad debe de reflejarse desde el diseño del producto, toda vez que, el hacerlo en etapas posteriores sería inoperante, puesto que el trabajo así realizado no redituaría a la empresa beneficios sino merma en reediseñar, pérdida de horas-hombre, así como no desarrollar nuevas y mejores opciones para un producto o la prestación de un servicio.

6.-Hay que poner en práctica métodos modernos de entrenamiento.

Es sumamente importante que todos y cada uno de los empleados así como la administración de la empresa, conozca a fondo tanto los materiales que se utilizan, así como todos y cada uno de los pasos que se tienen en el proceso y la fase final en él, la comercialización, es decir cuando ya está en manos del comprador, o bien tratándose de servicios, del usuario. Siendo para ello necesario el que se tengan planes de entrenamiento y que se conozca a fondo las habilidades del personal y saber cual podría ser en determinado momento lo más adecuado para evitar situaciones de frustración del personal, lo cual reduce el rendimiento y aprovechamiento tanto en productividad, competitividad y calidad así como beneficios para la empresa.

7.-Se debe administrar con una gran dosis de liderazgo.

La administración de la empresa debe de ser promotora siempre del mejoramiento constante de la calidad así como del diseño y elaboración del producto, por lo tanto, se debe de conocer lo que se está haciendo y no dejar como aspecto secundario su manejo y funcionamiento puesto que la supervisión debe de ser con el fin primordial de alcanzar, mayores beneficios tanto para la empresa como para sus empleados.

8.-Se debe eliminar el miedo en el trabajo.

Sólo se puede superar el miedo a las situaciones con un ambiente de cordialidad, expresando las inquietudes así como las dudas que se tengan en el desarrollo de las labores cotidianas, toda vez que, cuando se presentan dichas actitudes y no se le da una solución adecuada va a reflejarse en un trabajo mal desempeñado, que podrá ser la causa de que no se rinda lo esperado, por lo tanto, se reflejará en el aspecto económico de la empresa. Cuando el conocimiento no es parte fundamental del desarrollo diario, impide cumplir con eficiencia el mismo y si aunado al orgullo de no querer adquirir nuevos conocimientos, con la excusa de saber lo suficiente y no haber más al respecto, deja a la larga fuera de la capacidad que la modernidad está señalando y por ello fuera de competencia en el mercado tanto interno como externo.

9.-Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.

Es sumamente importante que las áreas de investigación, diseño, compra de materiales, ventas, recepción de materia prima, etc., conozcan los problemas que conciernen a los materiales, las especificaciones en la producción y el ensamble, toda vez que, la falta de información impedirá a las mismas evitar la pérdida en la producción por el retrabajo que se tiene que hacer para poder cumplir con dichas especificaciones.

Cuando se tiene una actitud de respeto y coordinación en las labores a desarrollar y se evitan cambios de última hora, rompiendo con la práctica de requerir al sector correspondiente que se elabore el trabajo antes de lo programado, sacrificando aspectos ya contemplados, únicamente por capricho expreso de la administración y se cumple con las disposición de ajustarse a la planeación respetando en todo momento a cada sección de la empresa, protegiendo su economía, se está actuando con sensatez y respeto absoluto que en forma indirecta le traerá beneficios.

10.- No se debe proponer a los trabajadores metas numéricas, como también salen sobrando exhortaciones o amonestaciones.

Lo que requiere en sí el trabajador, es que la alta gerencia o administración le trace la ruta a seguir para obtener mejor calidad en la producción, o bien, de la competitividad, cuando el patron o la administración únicamente le indica que se requiere elevar la producción, más no le indica en forma alguna cuales son los sistemas que se están adoptando para mejorar los aspectos de la calidad, de la competitividad y de la producción, al trabajador lo desmoralizan, tiene en el ánimo la sensación de que la administración nunca está satisfecha por el esfuerzo realizado.

De modo contrario, cuando el sector administrativo o la alta gerencia le comunican al trabajador que es lo que se está haciendo para que se resuelva tal o cual aspecto para obtener efectivos resultados en materia de calidad, productividad y competitividad elevan el ánimo del trabajador pues la administración se hace solidaria con él, de los defectos o fallas que se presentan y se vuelca a resolverlos, por lo tanto, éste desempeñará mejor su trabajo.

11.-Hay que eliminar las cuotas numéricas.

Se ha encontrado que cuando se fijan cuotas numéricas, en materia de productividad se reduce considerablemente la calidad, así como la productividad del trabajador pues cuando éste ha alcanzado el promedio asignado deja de realizar un esfuerzo extra, se debe por lo tanto instaurar en su lugar un sistema eficiente de supervisión y fomentar que el operario se sienta orgulloso del trabajo desarrollado.

Es importantísimo el administrar con un sistema estable logrando con ello el trabajar a toda la capacidad puesto que cuando se conoce el trabajo a desarrollar así como su relación con los demás, y se conoce como gerencia lo que hacen todos y cada uno de los operarios y secciones de la empresa, se trabaja con eficiencia, pues aprender con certeza dicha actividad es mucho más adecuada que vigilar que se cumplan con las normas de calidad, las fallas, los inventarios de ventas, etc., si se da más importancia a los resultados y

no se atiende lo concerniente a la calidad, no se puede mejorar un proceso o una actividad pues el desconocimiento de los pasos correspondientes se están dejando en último término.

12.- Quitemos los obstáculos que impiden que el operario se sienta orgulloso de haber realizado un trabajo bien hecho. Se requiere que antes que nada un operario antes de otra cosa sepa en qué consistirá su trabajo.

13.-Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.

Los estudios y la preparación son necesarios en todo núcleo de trabajo sea este del sector privado o bien del sector público, por lo tanto, se requiere que las personas se esten constantemente capacitando y superando al conocer de una manera más amplia cada uno de los elementos que forman la empresa o cual sería el mejor funcionamiento de tal o cual instrumento y como sacarle mayor provecho. Signo normativo de la competitividad puede ser el mayor o menor grado de la preparación del sector humano, y puesto que todos tenemos una responsabilidad dentro de la economía en nuestros tiempos toca a todos los sectores de la empresa el cumplir con eficacia y mayor empuje nuestras actividades dando más de nosotros para el mejor desempeño de las tareas que tenemos que desarrollar.

14.-Hay que emprender las acciones necesarias para lograr la transformación de la empresa.

Debe de existir concordancia en el pensar y en el actuar con la nueva filosofía, se debe de actuar con energía para romper con la forma tradicionalista de actuar y de trabajar, eliminar los factores que han conducido a muchas empresas al caos por no adoptar una línea efectiva que rompa con los elementos que tarde o temprano conduzcan a tomar rutas que han llevado a otras al fracaso, aspectos que cuando se tomen como conducta a seguir, es necesario que sean del conocimiento de toda la estructura de la empresa, porque son los cambios que les va a beneficiar a todos y cada uno de ellos, tanto a largo como a mediano plazo; es necesario el configurar dentro de cada sector de producción una conducta bien determinada de mejoramiento continuo, configurado para su cumplimiento con la formación de equipos de trabajo que deben de cumplir en cada etapa con la responsabilidad de hacer las cosas bien desde el principio, mejorando los insumos del proceso y los resultados, contribuyendo con ideas y planes siempre de mejoramiento, todas las actividades que se van a desarrollar, examinando permanentemente con actitud crítica todos los resultados obtenidos de la anterior etapa y con la firme idea de mejorar aún más la siguiente etapa, que en último de los casos, será para el trabajador de beneficios económicos, de mejores niveles de vida y en forma indirecta

de la sociedad donde se desenvuelve, así como de la población, puesto que podrá obtener mejores niveles de vida y mayores conocimientos en el aspecto cultural, científico y tecnológico que dará a la misma un enriquecimiento efectivo y mayores posibilidades de avance continuo.

Si dentro de la industria micro- mediana pequeña, así como los grupos de las grandes empresas y las corporaciones, se aplica efectivamente el impulso por una calidad real, la economía que dentro del Estado, desempeña cada uno de ellas, se verá fortalecida y podrá cumplir con el objetivo que las creó, satisfacer las necesidades que las originaron.

3.-PRODUCCION.

Para que la producción sea efectiva y no se dispare ni altere el equilibrio económico, es necesario que se sustente en la aplicación del control de calidad, pues una producción basada en necesidades reales de los consumidores con apoyo en estudios reales de mercado, aplicando estándares en su elaboración así como apego a las disposiciones previamente establecidas, cumpliendo con las normas establecidas para su adecuado desarrollo, redundarán en beneficios que enriquecerán y brindarán la seguridad de empleos la permanencia en los mismos, propiciando mejoras continuas cuando se apoyen en la capacitación permanente, siendo en la producción un elemento de primordial importancia y existencia su presencia, sustancialmente, también se debe atender a la

estadística y a satisfacer efectivamente los estudios de las necesidades del consumidor, cuales son sus gustos y sus preferencias, se debe de romper con la actitud de imponer al consumidor las ideas que salen del arbitrio de quien las produce, pues esta conducta ha llevado a actitudes erróneas en el desarrollo de la industria, porque muchas veces grandes volúmenes de determinado producto ha tenido que desperdiciarse porque no encuentra el acomodo que dentro del mercado interno o bien externo se esperaba, creando una imagen que estaba muy lejos de pretender obtener.

4.-COMERCIALIZACION.

Para que la comercialización de los productos o la promoción de los servicios, tenga en su aplicación un efectivo éxito y permanencia, debe de sustentarse en estudios de mercado, de las necesidades que se pretenden satisfacer en un adecuado manejo de almacenaje, distribución y conocimiento del producto, de quien lo pone en manos del consumidor. Reviste primordial importancia que el sector comercial trate con afabilidad al consumidor, pues es la imagen de la empresa, debe de exponerle las opciones que se le brindan con el producto, su máxima explotación, cuales son sus otras alternativas y los beneficios que se obtienen, cuando se cumplen con los requisitos señalados para el mismo.

Es necesario que la empresa observe sin excusa alguna todas las disposiciones que para la comercialización

establece el Estado, mediante ordenamientos precisos a efecto de evitar hábitos que afecten el patrimonio del consumidor, por lo tanto, mediante normas expresas se sancionará a quien viole las disposiciones legales, por ser de interés general su cumplimiento.

Aparentemente no implica importancia la comercialización del producto más sin embargo, si no se atiende efectivamente este aspecto, como es la distribución y manejo adecuado de los bienes producidos o bien la prestación del servicio, se reflejará en la reducción de los beneficios económicos de la empresa que afectará a cada sección de la misma, decayendo a la larga el interés de los empleados por hacer las cosas bien y con entusiasmo, porque, quien no conoce ni se identifica con un producto por serle desconocido o bien por no indicarse con palabras sencillas su funcionamiento, o bien, la utilidad que el mismo le proporcionará, acaba por desecharlo o bien, cuando el mismo no cumple con las características que en propaganda se anuncia se termina por recomendar que no se adquiera en el futuro, produciendo por lo tanto rechazo general, dejando grandes volúmenes de mercancía almacenada para remate posterior o bien su reprocesamiento, aspecto que propiciara merma en ganancias, cero beneficios y reducción de fuentes de trabajo desde la producción hasta la fase final del mismo.

modernizaron ni mejoraron sus procesos ni sus productos, y si es necesario que las empresas destinen mayores recursos para investigación y un mejor aprovechamiento de los medios de producción para un mejor y mayor desarrollo y poder competir a niveles internacionales, si se brinda más apoyo por parte de la empresa a los centros de investigación, se evitará que quienes egresen de dichos centros se encuentren con que los estudios realizados no se pueden aplicar en nuestra industria, propiciando con ello su salida a otros mercados que posteriormente aprovecharán su inventiva vendiendo con contratos ventajosos dicha tecnología.

Otro de los aspectos que se logran con la modernización de la cultura y de la tecnología, es el de que se aplica en el trabajo, beneficios por un mejor empleo de la maquinaria, el uso y la explotación de la materia prima, equipo y instrumentos de trabajo, puesto que con ello se facilitan tareas en menor tiempo, con mayores beneficios, puede decirse que con menor esfuerzo, menor gasto, por lo tanto, mayores beneficios en el trabajo, para el trabajador y por supuesto al dueño de la empresa, por lo que se debe propugnar porque se logren mayores beneficios a la larga para conseguir una plataforma económica fuerte, siendo de suma importancia el que la tecnología se enriquezca continuamente, que no se detenga por cuestiones de economía que con el pretexto, de que se sangra a la empresa cuando se destina liquidez para

solucionar futuros problemas, cuando el futuro de la empresa es de suma importancia, toda vez que significará su permanencia en el mercado, su fortaleza en factor monetario, y consecuente de ello, el que los trabajadores cuenten con trabajo seguro, por lo menos con la certeza de que un trabajo bien realizado, siempre tendrá cabida mercantil y su adquisición será más probable que un artículo mal elaborado cuya tecnología es inadecuada y no se ajusta a las especificaciones y que por el contrario, lo que se suponía tendría más cabida y acogimiento por ser de apariencia y presencia económica mejor, pero que a la larga, al no satisfacer las necesidades del consumidor será desechado, porque su uso no le satisface, situación que no arroja beneficios a la tecnología, puesto que no se aplica realmente lo mejor ni en materiales, ni en mano de obra, sino que todo se realiza a medias sin el entusiasmo que se debe de poner, ni con la calidad que se requiere, en virtud de tener en aplicación tecnología caduca y que no reporta beneficio general, principal objetivo del Estado, una sociedad productiva, tendrá actitudes positivas con repercusiones hacia otras latitudes que le reeditarán beneficios, traducidos al aspecto cultural, económico, científico y tecnológico, que debe de ser especialmente observada para que la administración y aspecto económico del Estado, carezca de altibajos o situaciones críticas que le impidan crecer.

6.-GARANTIA DE CALIDAD

La garantía de calidad no debe de ser sólo un requisito de comercialización, para el producto, esta debe de ser parte primordial durante todo el proceso de producción así como elemento participante de cada área y persona que intervenga en su desarrollo. No debe ser bandera de propaganda para fines comerciales, debe de ser elemento constitutivo de cada uno de los pasos que se establecen para que un producto sea elaborado, contando por lo tanto, con la selección de las mejores materias primas, de partes y componentes garantizados, así como el uso adecuado de las maquinas y herramientas, con miras a realizar siempre lo mejor. Por lo tanto, cada integrante debe de garantizar que lo utilizado sea lo solicitado, no suplir con improvisaciones, aspectos modulares, porque la falta de adecuación o cumplimiento siempre generará cambios de última hora, que no permitirán cumplir con un compromiso previo y que puede alterar o cambiar la naturaleza, apariencia o sus fines, la mentalidad de cumplir a medias debe de ser cambiada, por la de que cada integrante en el proceso forma parte como proveedor, por lo tanto debe de garantizar que su aporte sea lo mejor, al cumplirse con la tarea encomendada, garantizando un control total de calidad, en un producto que vale y satisface las necesidades del consumidor.

Los beneficios que se obtienen al garantizar la calidad del bien son; primordialmente el que el producto sea preferido de entre otros en el mercado, de la misma naturaleza y para el mismo fin, por lo tanto reditúa beneficios económicos a quien lo produce y reduce considerablemente los gastos que por reparación, readaptación o reelaboración se generan cuando la garantía de calidad sólo forma parte de la inspección del producto antes de salir al mercado, por lo tanto no forma parte de todo el proceso ni es elemento constitutivo del mismo.

Un adecuado desarrollo y mayores beneficios se obtienen cuando la innovación, el conocimiento, la investigación y la satisfacción efectiva de las necesidades del consumidor se cumplen, ello se obtiene cuando se atiende a la garantía de calidad antes de la venta, en el momento de la venta y garantía de la venta.

La garantía de calidad reviste primordial importancia en el proceso y siempre se debe de conocer cuales son las necesidades del consumidor, o si se trata de un servicio que sea el mejor y el más eficaz, todo productor o prestador de servicios debe de tener siempre en cuenta el factor mercado, y debe de incluir la garantía de calidad, porque todos son parte en el proceso, por lo tanto, los beneficios son generales y equitativos tanto para quien produce como para quien adquiere.

7.-GARANTÍA DE CALIDAD A PETICION EMPRESARIAL.

La garantía de calidad a petición empresarial, es una de las prácticas que en otra latitudes ha tenido un éxito rotundo, porque la garantía de calidad deja de ser un requisito exigido por el ordenamiento, cuando el propio empresario solicita que su producto sea sometido a un estricto cumplimiento de la norma y él garantiza que su producto satisface las necesidades del consumidor, en virtud de que todos los elementos con los cuales ha sido elaborado, han sido en estricto apego a lo establecido, acorde a las especificaciones señaladas por quien requiere determinado bien o servicio esto ha llevado al éxito rotundo a empresas que han retado a añejas prácticas de que sólo la inspección logra un auténtico control de calidad, o que la represión del trabajador consigue el aumento de la productividad sin tomar en cuenta el control de la calidad, gracias a esta actitud, muchas empresas que han tomado en cuenta y con seriedad absoluta que la calidad no es cuestión de ajustarse solamente a los requisitos la calidad, debe de ser tomada en cuenta como parte del proceso, por lo tanto, cuando un producto cumple con la norma y el control total de calidad se observa en todas sus partes, éste es un producto que reviste las características de la excelencia, por lo tanto, es lo ideal para satisfacer las necesidades del consumidor.

CONCLUSIONES

1.- La aplicación efectiva en todos los niveles de una organización del control total de calidad, generará una producción que difícilmente se quedará almacenada, por no satisfacer las necesidades del consumidor, ya que no será costosa e inaccesible, al atender a la calidad desde la planeación y a lo largo del proceso hasta su comercialización, ya que el consumidor, recibirá siempre productos de calidad a lo que se ha dado en llamar comercialmente lo mejor.

2.- Aún cuando no se expresaba tácitamente el concepto de calidad en la antigüedad, nace del artesano, quien al realizar sus obras daba lo mejor de sí, creando a solicitud de quien le encomendaba determinada tarea, ajustarse a las especificaciones previamente señaladas, por lo tanto, lo realizado siempre era lo mejor y al gusto de quien lo consumía, pues le manifestaba al artesano inmediatamente que no era de su agrado o bien al contrario, si le satisfacía plenamente. Por lo tanto cada artesano elaboraba una obra única imprimiendo con la misma su sello característico e inalterable siendo casi siempre lo mejor.

3.- La elaboración en serie de los productos rompe con el contacto directo artesano consumidor, quedando trunca la comunicación al desconocer quien realiza el producto, si cumple con las funciones para las cuales fue creado a su entera satisfacción.

4.- Los sistemas de patentes, marcas y transferencia de tecnología debe de contemplar el control de calidad en todos sus aspectos puesto que ello elevará su papel ante otras sociedades, reforzando y fortaleciendo la economía nacional para estar a la altura de otros Estados en el mercado mundial, por lo tanto, el Estado Mexicano podrá cumplir con satisfacer ampliamente las necesidades de la población elevando su nivel de vida, enriqueciendo el aspecto cultural, científico y tecnológico pues su capacidad de competitividad y productividad será tanto a nivel Nacional como Internacional.

5.- La capacitación y conocimiento de lo que se realiza, cómo se elabora y quien desarrolla el trabajo, debe de ser ampliamente conocido en todos los niveles de la empresa, debe de eliminarse la práctica desagradable del elitismo y el desarrollo de tareas de planeación sólo a nivel de escritorio.

6.-Las disposiciones jurídicas en materia de control de calidad en México, se ajustan a las internacionales, ya que cada una de ellas se expidieron con el propósito y el fin de que la sociedad en general obtenga mejores niveles de vida, protegiendo la ecología de su entorno, por lo que dichas normas tutelan a todo gobernado para la obtención y la superación continua tanto a nivel privado, como de la administración pública; consecuentemente el cultural, el científico y el tecnológico.

7.- Es necesario despertar la conciencia de todo elemento de la empresa, para que al realizar su trabajo de lo mejor de sí, y se cumpla con el propósito de hacer las cosas bien desde el principio, es decir, hacer las cosas con calidad en cada nivel de la empresa, desde la planeación hasta la comercialización del producto.

8.- La industria nacional actualmente enfrenta un fuerte compromiso a nivel internacional, pues debe de satisfacer tanto a nivel interno como externo la demanda de productividad y competitividad acorde a la política de Comercio Internacional, pues el Tratado de Libre Comercio, México, Canadá y Estados Unidos de Norte América, establece que los productos y servicios deben de ajustarse a las normas

de calidad que le permitan satisfacer las necesidades del consumidor o del usuario del servicio.

9.- Es necesario que cada elemento de la empresa cumpla efectivamente con su función, desarrollando desde su inicio el control de calidad total, evitando la improvisación, ajustándose al conocimiento y observación de las disposiciones primeramente establecidas, a efecto de cumplir con las especificaciones. Dicho cumplimiento no debe de ser promedio, debe de ser siempre el mejor para que todo el proceso incluya el control de calidad y se elabore siempre lo mejor.

10.- Los beneficios que se obtienen al incluir el control de calidad en todo el proceso, se reflejan en la disminución de costos, pues ya no es necesario realizar ajustes para que un producto sea aceptado en el mercado.

11.- Siempre se deben de realizar estudios previos de cuales son las necesidades del consumidor, se debe de romper con la práctica de lanzar al mercado productos que no son requeridos, o bien, tratar de imponer en el consumidor productos que están muy lejos de colmar sus necesidades.

BIBLIOGRAFIA.

- 1.-Alvarez de la Cadena Héctor. Participación Extranjera Transferencia de Tecnología e Inversiones, Ed. Diana 1ª Ed. México, 1983.
- 2.-Aristóteles. Ética Nicomaquea. Política. Versión Española e Introducción de Gómez Robledo Antonio. Décimo Segunda Edición. Editorial Porrúa. S.A. México 1989. "SEPAN CUANTOS".
- 3.-Arnaiz Amigo Aurora. Estructura del Estado. Miguel Ángel Porrúa, S. A. Primera Edición. México 1979.
- 4.-Barrera Graf Jorge. El Derecho Mercantil En América Latina. Instituto de Derecho Comparado Universidad Nacional Autónoma de México. Serie D. Cuadernos de Derecho Comparado. No. 4. 1ª Edición México 1963.
- 5.-Bonard, Précis de Droit Administratif. Ed. Sirey. Paris 1962.
- 6.-Burgoa Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. Primera Edición. Editorial Porrúa S.A. México, 1973.
- 7.-Copleston Frederick. Historia de la Filosofía. Vol. I. Grecia y Roma. Editorial Ariel. Barcelona Caracas. México. 5ª Edición. 1980.
- 8.-CH. Parelman. La Giustizia. IV. 133 Págs. D. Giappichelli. Ed. Torino. Juan Beneyto. Una Sociología de la Historia Jurídica. Inst. Ed. Reus. Madrid 1975.

- 9.-Dominguez Vargas Sergio. Teoría Económica. Editorial Porrúa S.A. Décimo Segunda Edición. México 1986.
- 10.-Ginebra Joan y Arana De La Garza Rafael. Dirección Por Servicio. La Otra Calidad. Editorial Mc. Graw-Hill/Interamericana de México S.A. De C.V. 1ª Edición. México 1961.
- 11.-Gómez Granillo Moisés. Breve Historia de las Doctrinas Económicas Cuarta Edición. Editorial Esfinge S.A. México 1973.
- 12.-González Uribe Héctor. Teoría Política. Tercera Edición. Editorial Porrúa S. A. México, 1980.
- 13.-Gutiérrez Mario Dr. Administrar Para la Calidad. Editorial Limusa. Noriega Editores. Segunda Edición. México, 1989.
- 14.-Hart. WL. Christopher y León Garza Miguel. Los Especialistas. Nota Publicada en el Periódico El Universal 1ª Plana 9 de marzo de 1991.
- 15.-Heller Herman. Teoría del Estado. Editorial Fondo de Cultura Económica, Quinta Edición, México, 1963.
- 16.-Jellinek. G. Teoría del Estado. Editorial Fondo de Cultura Económica, 5ª Edición. México, 1963.
- 17.-Kou Ishikawa. ¿Qué es el Control Total de Calidad. La Modalidad Japonesa. Traducción al Japonés al Inglés por David. J. Lu. Traducción de Margarita Cárdenas. Editorial Norma, S. A. Bogotá, Colombia. 1986.

- 18.-Lorens Borrás José A. y otros. Universidad de Barcelona. La Estructura del Estado. Bosh. Barc. 1958.
- 19.- Recasens Siches Luis. Tratado General de Sociología. 12ª Edición. Editorial Porrúa, S.A. México, 1972.
- 20.-(^E) Rossell Mauricio. LOS ESPECIALISTAS; EL UNIVERSAL. Diario fecha 30 de abril de 1991. Tema Competitividad Unica Salida.
- 21.-Scott. Curso Elemental de Economía. Fondo de Cultura Económica. México. 1956.
- 22.-Senior. F. Alberto Sociología Genética. Cuarta Edición. Editor y Distribuidor Francisco Méndez Oteo. México. 1970.
- 23.-Serra Rojas Andrés. Ciencia Política. Editorial Porrúa 3ª Edición. México, 1975.
- 24.-Serra Rojas Andrés. Derecho Administrativo. 6ª Edición Editorial Porrúa. S.A. México, 1974.
- 25.-Tena Felipe de J. Derecho Mercantil Mexicano. 9ª Edición. Editorial Porrúa, S.A. México, 1978.
- 26.-Vázquez Del Mercado Oscar. Contratos Mercantiles. Editorial Porrúa, S.A. México. 1989.
- 27.-Villoro Toranzo Miguel. Introducción al Estudio del Derecho Editorial Porrúa, S.A. 1ª Edición, México. 1966.
- 28.-(^E)Weber Max. Economía y Sociedad Esbozo de Sociología Comprensiva. Edición Preparada por Winckelmann Johannes. Fondo de Cultrua Económica. 2ª Edición. en Español. 7ª Reimpresión, México. 1984.

29.-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Comentada Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Serie A. Fuentes b) Textos y Estudios Legislativos. Núm. 59 México. 1985.

30.-Cuadernos SECOFI Información Básica sobre la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial. Serie Desarrollo Tecnológico Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Subsecretaría de Industria e Inversión Extranjera. Julio 1991. México.

31.-Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena de la Lengua Española. Editorial Ramón Sopena, S.A. Barcelona 1980.

32.-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

33.-Código de Comercio

34.-Código Civil

35.-Ley Federal de Protección al Consumidor

36.-Ley Federal sobre Metrología y Normalización (Diario Oficial 19 de junio de 1989)

37.-Ley para Promover la Inversión Mexicana y Regular la Inversión Extranjera Pública en el (Diario Oficial de la Federación 27 de junio de 1991.)

38.-Ley General sobre Normas Pesas y Medidas

39.-Ley de Fomento y Protección a la Propiedad Industrial (Diario Oficial de la Federación 27 de junio de 1991)

40.-Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994. Publicado en el Diario Oficial de la Federación 31 de mayo de 1989.