Gerald Suárez

Director de Calidad Presidencial en la Agencia de Comunicaciones de la Casa Blanca

"EL EMPRESARIO ASTURIANO TRABAJA CON ENTUSIASMO, OPTIMISMO Y DEDICACION"

El profesor J. Gerald Suárez es como su propio nombre sugiere uno de esos tantos americanos cuyas raíces se encuentran en Asturias.

A través de los contactos que Asturias Business School tiene en Washington el profesor Suárez aceptó una primera invitación, hace ya más de cuatro años, para venir a Oviedo a dar un seminario sobre Gestión Total de la Calidad. Es evidente que enseguida se sintió cómodo en nuestra región pues no ha vuelto a faltar a la cita y desde entonces hemos disfrutado de su compañía y enseñanzas año tras año.

Además de su faceta docente como profesor en el "Graduate School of Business de Marymount University" en Virginia el Sr. Suárez es en la actualidad Director de Calidad Presidencial en la Agencia de Comunicaciones de la Casa Blanca en Washington, D.C. Doctor en Psicología Industrial ha centrado su actividad en temas de gestión de calidad trabajando como asesor, investigador y formador en entidades tales como Hewlett-Packard, los Ministerios de la Marina y de Defensa de EE.UU., etc. Ha colaborado directamente con el Dr. Edwards Deming y es autor de numerosas publicaciones.

Recientemente el Instituto de Fomento Regional y Asturias Business School han publicado un libro que recoge dos de sus obras: "El Miedo en las Organizaciones" y "Tres Expertos en Calidad".

Durante su última visita a Asturias, el pasado mes de noviembre impartió dos seminarios a los directivos del Grupo Duro Felguera y de Esmena, S.A. Hemos tenido oportunidad igualmente de charlar con él y, amablemente, ha contestado a una serie de preguntas que transcribimos a continuación.

Cámara: Sabemos que ya son varios años los que lleva viniendo a nuestra región invitado por Asturias Business School. ¿Cómo comenzó su relación con la Escuela y con Asturias?

Gerald Suárez: Mi relación con Asturias Business School comenzó en el año 1993 cuando el Director de la Escuela, Ramón Casbas Gómez y el entonces vicepresidente Joaquín García Tuñón, visitaron la Universidad de Marymount en el estado de Virginia. En sus conversaciones con los directivos de dicha Universidad salió a relucir que un miembro del claustro de profesores ofrecía cursos en Calidad Total. Resultó además atractivo para los señores de ABS el que mi primer idioma fuese el español.

Semanas más tarde recibí comunicación de Asturias Business School y coordinamos ofrecer un curso de cuatro días sobre la Filosofía de la Gestión Empresarial orientada a la Calidad Total.

Fue una experiencia muy positiva y enriquecedora tanto para mi como para los participantes. Esta visita generó un gran interés por los métodos y principios de la Calidad Total. Desde entonces hemos colaborado ofreciendo cursos avanzados tanto para empresarios y trabajadores como para estudiantes. Además, hemos trabajado con mucho esmero para publicar y distribuir literatura que adelante las ideas, métodos y teoría empresarial en Calidad.

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

"ME HA LLAMADO MUCHO LA ATENCION LA ALTA DISPOSICION DEL EMPRESARIO ASTURIANO POR TOMAR RIESGOS Y SU HABILIDAD PARA EXPLORAR EL FUTURO ESTRATEGICAMENTE".

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

C: Vd. ha impartido seminarios a un amplio sector del empresariado asturiano. Ha tenido oportunidad de hablar con muchos de ellos y de conocer su problemas. ¿Cómo definiría Vd. al empresario asturiano? ¿Cuáles serían sus elementos diferenciadores?

G. S.: En mi interacción con empresarios asturianos he observado un gran interés y curiosidad por los postulados y principios de nuevas técnicas,

métodos y teoría de gestión. Me ha llamado mucho la atención la alta disposición del empresario asturiano por tomar riesgos y su habilidad para explorar el futuro estratégicamente.

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

LA CALIDAD TOTAL REQUIERE COMPROMISO Y PARTICIPACION ACTIVA DE LOS LIDERES Y DE TODOS LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆

En todas mis visitas he contado con el inestimable apoyo de los directivos y del personal de diversas empresas. Siento una gran admiración y respeto por todos aquellos con los que he colaborado. Sin duda, el empresario asturiano trabaja con entusiasmo, optimismo y dedicación.

Cámara: Como Director de Calidad Presidencial en la Agencia de Comunicaciones en la Casa Blanca en Washington, nos gustaría que nos explicase en qué consiste básicamente su trabajo allí y cómo es el día a día en la Casa Blanca.

G. S.: Mi trabajo en la Casa Blanca consiste en dirigir la primera oficina de Calidad Presidencial en la historia de esta institución.

Con mucha perseverancia, compromiso serio y dedicación, hemos puesto en marcha toda la filosofía de calidad, rediseño y transformación organizacional. He podido dirigir la implantación de nuevas técnicas de gestión para rediseñar la organización completa y a su vez optimizar los procesos que dan apoyo al líder del mundo libre y a toda la Presidencia de los Estados Unidos de América. Este es sin duda un reto enorme pues nuestro cliente es el Presidente.

Es un trabajo fascinante, novedoso y hasta cierto punto "adictivo". Cada día es un reto nuevo. Cada día se vive historia. Para mi no hay otro lugar en el mundo con la simpleza y la fuerza de la Casa Blanca.

Cámara: Vd. lleva muchos años trabajando en temas de Calidad tanto a nivel académico como práctico ¿cuáles serían sus consejos o recomendaciones para todas aquellas organizaciones que van a implantar o están implantando sistemas de calidad?

G. S.: El primer consejo que puedo darles es que definan una visión del futuro deseado e identifiquen los valores y principios guía para la empresa y que sean perseverantes en el logro de dicha visión.

Segundo, la Calidad Total requiere compromiso y participación activa de los líderes y de todos los empleados de la empresa. En mi experiencia he aprendido que la participación del liderazgo no garantiza el éxito pero la ausencia de participación sí garantiza el fracaso. La calidad no puede ser delegada. Esta comienza con la intención de la dirección.

Tercero, que inviertan tiempo y recursos en un programa de formación y capacitación para todos. La calidad comienza con la educación y termina con educación.

Cuarto, es indispensable involucrar tanto a proveedores como a clientes en este proceso. En la nueva era económica debemos ver a la empresa como un sistema que va más allá de las fronteras que típicamente definen una empresa.

Finalmente, que mantengan en perspectiva que no hay atajos hacia la Calidad Total. Este esfuerzo no es un destino sino una jornada de rediseño, mejora continuada y más rediseño. Es fundamental crear una cultura empresarial dedicada a ofrecer un producto de calidad a un coste atractivo para el cliente. Además, no podemos olvidar que la gente es el recurso más preciado de toda empresa y debemos crear las condiciones necesarias para una mejor calidad de vida laboral.

Cámara: Según nos han dicho tanto Vd. como su mujer son descendientes de asturianos. ¿Qué han supuesto en este sentido sus repetidas visitas a nuestra región?

G. S.: Ha sido una gran satisfacción para nosotros visitar y conocer una parte tan importante de nuestras raíces. Asturias es sin duda una región fascinante y con gente encantadora. Desde nuestra primera visita no hemos tenido otra cosa que una experiencia fenomenal. Mi esposa y yo nos sentimos afortunados de haber tenido la oportunidad de conocer y apreciar la cultura, la comida, los paisajes y sobre todo la gente de Asturias.