

Importancia de la productividad y la Calidad

Por: Jacobo Echavarría Cuervo*

Productividad y calidad son palabras que escuchamos con gran frecuencia en nuestro medio, y tal vez por esto pensamos que corresponden a una de las tantas modas en cuanto a gestión organizacional que llegan a nuestro país. Pero estas palabras mas que a

una moda corresponden a una necesidad de nuestras empresas, ya que estas dos son las variables determinantes en la posición competitiva de nuestras empresas. Para darnos cuenta de su importancia miremos sus significados.

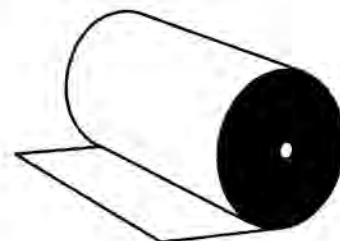
Qué es PRODUCTIVIDAD

La definición convencional de dicho término es: La relación entre los recursos o insumos que entran en el proceso productivo y los resultados obtenidos. Esta definición corresponde a una definición teórica de un indicador de la productividad, la cual no basta para crear conciencia sobre la importancia de este término, por lo cual considero que una mejor definición

es la que un organismo Europeo dedicado al estudio de la productividad ofreció en 1959: "La productividad es una actitud mental, una actitud que busca el mejoramiento continuo de todo lo existente, es la convicción de que uno puede hacer las cosas hoy mejor que ayer y mañana mejor que hoy".

Qué es CALIDAD

El desarrollo de conceptos y prácticas de la calidad se refleja en el surgimiento de instituciones técnicas que se ocupan de los temas relacionados con desarrollo y promoción de la



* Ingeniero Industrial Universidad de Antioquia

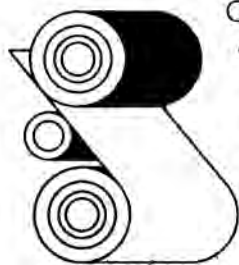
Profesor Investigador adscrito al Centro de Investigación Tecnológica. Instituto Tecnológico Pascual Bravo. 1997

calidad, y con aplicación de sus principios, técnicas y normas en las empresas productivas y de servicios, pero así como han surgido instituciones, también han surgido significados y definiciones de calidad. Muy significativo en este campo ha sido la Organización Internacional de Normalización (ISO), la cual representa mas de 90 países en todo el mundo y cuyas decisiones

se ven reflejadas en normas internacionales. Fruto de esta acción es la definición universalmente adoptada de calidad:

“Conjunto de las propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (Norma ISO 8402'-1986)

Qué es COMPETITIVIDAD



Cuando hablamos de competitividad, nos referimos a la capacidad de participación de las empresas en el mercado, la cual es analizada en ocasiones desde el punto de vista de las naciones y en otras de las empresas, ya

que los factores determinantes de la competitividad pueden sintetizarse en factores del entorno, que incluyen las principales variables macroeconómicas y de infraestructura; y las de carácter interno a la empresa, como productividad y calidad.

Según una definición dada en 1985 por la comisión presidencial de los Estados Unidos sobre la competitividad Industrial:

“La competitividad para una nación es el grado al cual puede en condiciones de mercado libre y justo, producir bienes y servicios que superen satisfactoriamente el examen de los mercados internacionales, mientras simultáneamente mantienen y expanden el ingreso real de sus ciudadanos. La competitividad es la base para el estándar de vida de una nación y fundamentalmente para la expansión de oportunidades de empleo y la capacidad de una nación para cumplir con sus obligaciones internacionales”.

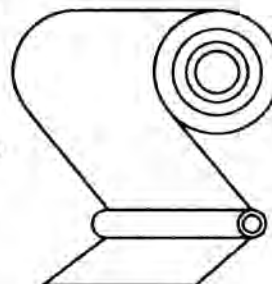
Ejemplo del ASIA PACÍFICO

Lo que este postulado reconoce es que la competitividad de una nación se construye a partir de la competitividad de las empresas que están dentro de esta economía, la cual a su vez está determinada por la calidad y productividad. El Asia Pacífico está conformado por 10 naciones (Japón, Corea del Sur, Taiwan, Hong Kong, Singapur, Malasia, Indonesia, Filipinas, Tailandia y China) que escaparon del círculo vicioso de la pobreza y cuyas exportaciones en 1960 no alcanzaban el 4% del PIB mundial y para el año 2000 significarán por lo menos el 28%.

Estos países aumentaron en un período muy corto su ingreso percapita, mucho mas rápido que el resto de economías mundiales, elevando

notablemente su nivel de vida. Esto gracias al proceso de industrialización, en el que se destacan varios elementos comunes de gran importancia:

- * Participación decidida del estado
- * Políticas de dinámica Industrial orientadas a las exportaciones
- * Desarrollo tecnológico mediante transferencia de tecnología



- Desarrollo de una cultura de la competitividad, productividad y calidad
- Desarrollo del recurso humano enfocado hacia el mejoramiento continuo
- Creación de centros de productividad

Cuando hablamos de desarrollo tecnológico, no hablamos del desarrollo de ciencia ni invención de tecnologías, sino de la adaptación de tecnologías aplicadas a la industria, y solamente cuando la tecnología se ha incorporado a los procesos y se ha consolidado su desarrollo podemos empezar a hablar de desarrollo de ciencia básica.

En estos países antes de empezar a automatizar sus procesos, fue necesario racionalizarlos, para ello impulsaron una estrategia de optimización de los procesos y se hicieron grandes inversiones en tecnología (lo que por el contrario hacen muchas de nuestras empresas).

Dentro de este cambio que se dio en estos países jugó un papel fundamental los centros de productividad, los cuales impulsaron en gran parte los procesos de calidad y productividad dentro de las empresas, prestando servicios de capacitación y asesorías en innovación y optimización de procesos.

Cuál es nuestra RESPONSABILIDAD

En nuestro país el proteccionismo que acompañaba al modelo económico tradicional limitó el avance de la productividad y calidad, restringió la competitividad de nuestros productos e impedía la completa satisfacción de la necesidad de los consumidores, ahora con los cambios de nuestra economía, (dados por la apertura económica) el mejoramiento de la productividad y la calidad en todos los procesos se convierte en un requisito indispensable en una competencia global, donde no existe campo para empresas ineficientes. No es tan solo cuestión de conveniencia, sino cuestión de supervivencia, donde aquellas empresas que no logren niveles adecuados de productividad y de calidad corren el riesgo de desaparecer.

Si queremos seguir el ejemplo del Asia Pacífico, debemos crear conciencia entre todos los empresarios y trabajadores de la importancia de ser productivos y trabajar con calidad, pero para lograr el cambio en referencia no bastan acciones aisladas, es necesario coordinar e integrar esfuerzos del estado, sector productivo y académico en el logro de un desarrollo sostenido de la calidad y productividad en Colombia, los cuales como ya hemos visto son los factores determinantes para acelerar las tasas de crecimiento económico e incrementar el nivel

de calidad de vida de nuestra población, por tal motivo a nivel académico tenemos la responsabilidad de formar técnicos y profesionales con capacidad de participar en procesos de calidad, mejoramiento continuo, en innovación, optimización y normalización de procesos. También debemos fomentar en nuestros estudiantes e instituciones la investigación aplicada (la cual parte de una necesidad hacia la búsqueda de soluciones reales) en como mejorar técnicas, tecnologías, para una mejor utilización de los recursos que intervienen en los procesos productivos, haciéndolos mas eficientes, eficaces y económicos, así como en la elaboración de productos cada vez mas satisfactorios para los clientes, además, debemos empezar a pensar en desarrollar centros de productividad y calidad dentro de nuestras instituciones que presten servicios de asesoría empresarial y cuenten con la participación de estudiantes y profesores. De este modo facilitaremos la transferencia de resultados hacia el sector productivo para que este pueda entrar a competir en el mercado internacional y no dejar que muchas de nuestras empresas altamente vulnerables por sus métodos atrasados de producción, sean absorbidas por un mercado globalizado y cada vez mas exigente.

BIBLIOGRAFIA

- * Foro Internacional: "Productividad, competitividad e Internacionalización de la Economía" Bogotá sept. 6-7 1995
- * Memorias del seminario Internacional: "Gestión de calidad y productividad como estrategia de desarrollo" Cartagena, junio 13-15 de 1990