

CALIDAD ¡EL SECRETO DEL EXITO!

Martha Lucía Guerrero Camacho
Elvia Mercedes Hernández Carrillo

A medida que el hombre ha evolucionado ha hecho más complejo el proceso de intercambio de sus productos, dando origen y participación a un número mayor de intermediarios, de los cuales unos han centrado su atención en el lucro y otros lo han hecho en la CALIDAD. A partir de este momento y hasta nuestros días este concepto se ha ido revaluando.

• Alumnas de noveno semestre de economía de la Universidad Militar Nueva Granada.

Solo en las últimas décadas cuando la economía mundial impone a los países en vía de desarrollo la necesidad de cubrir nuevos mercados, de abrir sus economías y garantizar un alto grado de competitividad, el sector empresarial retomó el concepto de CALIDAD el cual definitivamente les abrirá las puertas a un mercado amplio y creciente.

Es así como los mismos consumidores ahora son más conscientes de la importancia de la presencia de la CALIDAD en los productos que ellos consumen, pues sólo de esta forma logran la satisfacción de sus necesidades.

El concepto de CALIDAD es relativo a las condiciones del consumidor, es decir, depende de su capacidad de compra, de sus gustos, preferencias y del uso que puede darle a esos bienes y servicios.

Para los industriales CALIDAD significa "Lo mejor" dentro de las condiciones del consumidor.

CALIDAD es el resultado de un proceso en el cual se utilizan conocimientos técnicos que permiten lograrla.

El control de CALIDAD es el conjunto de actividades en las cuales intervienen todos y cada uno de los miembros de

una organización, con el fin de ir la desarrollando y mejorando en la fabricación de un bien o la prestación de un servicio.

El control de CALIDAD es un auxiliar de los métodos de fabricación para el personal de diseño y depende de la inspección minuciosa que se hace a la producción de bienes de alta CALIDAD.

CARACTERISTICAS DE LA CALIDAD

Estas características deben definirse en forma particular de acuerdo al producto que se desea obtener, es decir, un requisito físico o químico que lo identifique, una dimensión, temperatura, etc.; como también determinar el uso que se le va a dar, como por ejemplo un cilindro metálico el cual puede identificarse por el tipo de metal, la longitud y el diámetro.

De acuerdo a cada característica de la calidad se desarrollan una serie de actividades, como son:

- Investigación de mercados: Es la encargada de descubrir los gustos y preferencias del consumidor por un bien o servicio, teniendo en cuenta los indicadores económicos, sociales, geográficos y culturales.

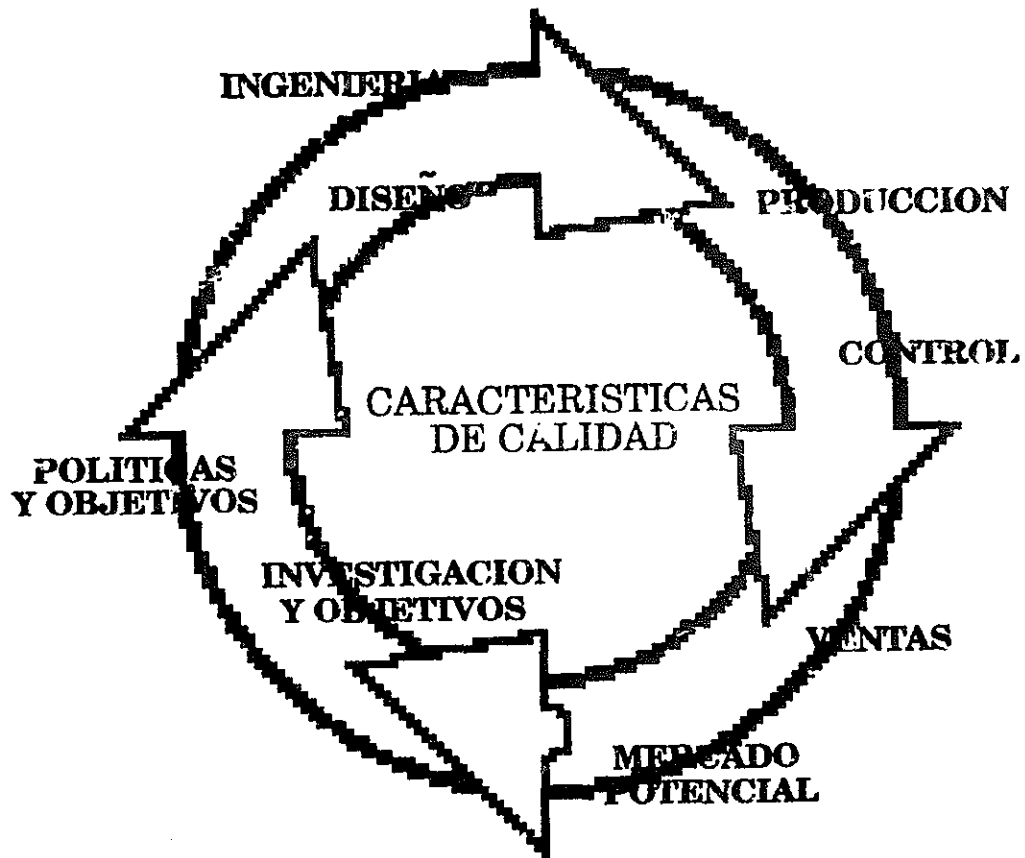


Figura No. 1 Ciclo de retroalimentación del producto.

- Políticas y Objetivos: Estos los fija la empresa y deben contemplar todo lo relacionado con los volúmenes de fabricación, el tipo de producto, las estrategias de comercialización y las líneas económicas.

- Diseño: En esta actividad se especifican las características basándose en planos, materiales requeridos y establece los estudios de confiabilidad que permitan esperar que el producto realice la función para lo cual fue diseñado.

- Ingeniería: Es la que determina los

- Ingeniería: Es la que determina los procesos o la forma como se elaborará el producto de acuerdo al diseño, teniendo en cuenta los materiales e instrumentos estandarizados.

- Producción: Fabrica el producto.

- Control de calidad: Verifica que el producto haya sido realizado de acuerdo a lo proyectado.

- Ventas: Distribuye el artículo por un canal de comercialización en el que se incluye un servicio de post-venta que contempla planes de mantenimiento, reemplazo de partes y reclamos.

- Mercado Potencial: Finalmente el consumidor usará el producto y determinará las bases para el próximo diseño, iniciándose de esta forma el ciclo y la retroalimentación con el fin de realizar las correcciones en cada uno de los pasos.

PRINCIPIOS DE CONTROL DE CALIDAD

Uno de los principios fundamentales del control de CALIDAD de los productos no es simplemente el de ejercer el control; ellos deben fabricarse con CALIDAD y ésta no sólo es responsabilidad

del equipo productor¹.

El control de CALIDAD no clasifica, ni selecciona, ni tampoco resuelve problemas de fabricación, pero sí debe dar las razones que conduzcan a un estudio de las causas y soluciones que determinan la CALIDAD.

De otro lado, el control de CALIDAD, ejerce la función de ser auxiliar en los trabajos de diseño, ingeniería, investigación de mercados, en los cuales deben ser definidos los detalles con los que deberán ser elaborados los productos de alta CALIDAD.

El control de CALIDAD debe ejecutarse en todas las fases del proceso, en cada sitio y momento, donde se realiza la acción, para evitar la producción de artículos defectuosos, permitiendo que se pueda corregir inmediatamente, lo que impedirá desechar el producto ya terminado.

Los objetivos del control de CALIDAD deben ser claros y específicos creando una conciencia de CALIDAD que abar

¹ Véase el control total de la calidad. Colección Manuales Prácticos para Gerentes, Legis, Bogotá, 1991.

que a todos y cada uno de los individuos que hacen parte de la organización.

El control de CALIDAD en nuestro país se hace de acuerdo a las normas que prepara el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, que se basan en las normas internacionales ISO (International Standard Organization) y en la experiencia de la empresa nacional. Una norma técnica es el sistema o modelo que debe seguirse en un proceso productivo, ella unifica y simplifica el uso de los productos y facilita su fabricación.

El control de CALIDAD debe ser desarrollado por personal responsable con conocimientos técnicos y/o estadísticos, con un dominio perfecto del producto a fabricar, complementado ésto con aptitudes de organizador, emprendedor, habilidad personal para introducir las técnicas de CALIDAD en forma racional.

PASOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD

1. Establecimiento del modelo, prototipo o estándar para lograr instaurar los costos de CALIDAD, funcionamiento y confiabilidad en el producto.

2. Establecer la calidad de concordancia entre el producto manufacturado y el prototipo. La calidad de concordancia es la diferencia que existe entre las especificaciones de CALIDAD que se hicieron en el diseño y los resultados de CALIDAD que se obtuvieron finalmente.

3. Aplicar correctivos necesarios cuando se rebasen los estándares.

4. Realizar planes de mejoramiento de costos y de confiabilidad del producto.

CICLO DEL PRODUCTO

Se debe establecer el ciclo del producto, lo cual es determinante en la planeación estratégica de comercialización. Todos los productos pasan por ciertas etapas las cuales establecen si el producto permanece o no en el mercado.

Etapa de Introducción: Nace de la investigación, es la más costosa pues sus resultados son apenas teóricos.

Etapa de Crecimiento: Se llega a esta etapa superada la anterior. En esta etapa es más importante el volumen de producción que la CALIDAD, ya que el consumidor aceptará otro producto de

baja CALIDAD, si desea el producto y no dispone de otras alternativas.

Etapa de Madurez: Se presenta al saturarse el mercado con productos de diferencias poco perceptibles y que brindan aparentemente la misma confianza.

Etapa de Decadencia: Esta etapa no es más que el resultado de una competencia de precios, donde el consumidor puede llegar a sacrificar la CALIDAD.

INVESTIGACION DE MERCADOS SOBRE CALIDAD

Esta investigación se realiza por varios métodos, los cuales están dirigidos a evaluar el impacto del producto sobre el consumidor:

- **Referéndum Postal:** Se realiza por correo e investiga las características del producto, problemas de entrega, garantía y servicios.

- **Llamada Telefónica:** Se realiza para conocer rápidamente la opinión del usuario sobre la calidad y sugerencias para ser atendidas de inmediato.

- **Entrevista Personal:** En ella se tiene un

contacto directo con el cliente y permite conocer los problemas y ventajas del producto.

- **El Experimento:** Se realiza cuando se desea impulsar un producto nuevo, en él se registran las opiniones sobre las diferentes características del producto que se puedan acomodar más ampliamente a las necesidades del consumidor.

- **Panel de Consumidores:** En él se conoce la reacción de consumidores experimentados que permiten conocer con más confiabilidad las variaciones en la CALIDAD de un producto.

COSTOS DE CALIDAD

Dentro del presupuesto de toda actividad económica debe existir una partida destinada a cubrir los costos que genera el control de CALIDAD.

En la Figura 2 podemos ver dos casos específicos:

- La curva de pendiente positiva representa una empresa que invierte en CALIDAD buscando un grado de perfeccionamiento en sus productos. A medida que desea superar su CALIDAD ésta es cada vez más costosa.

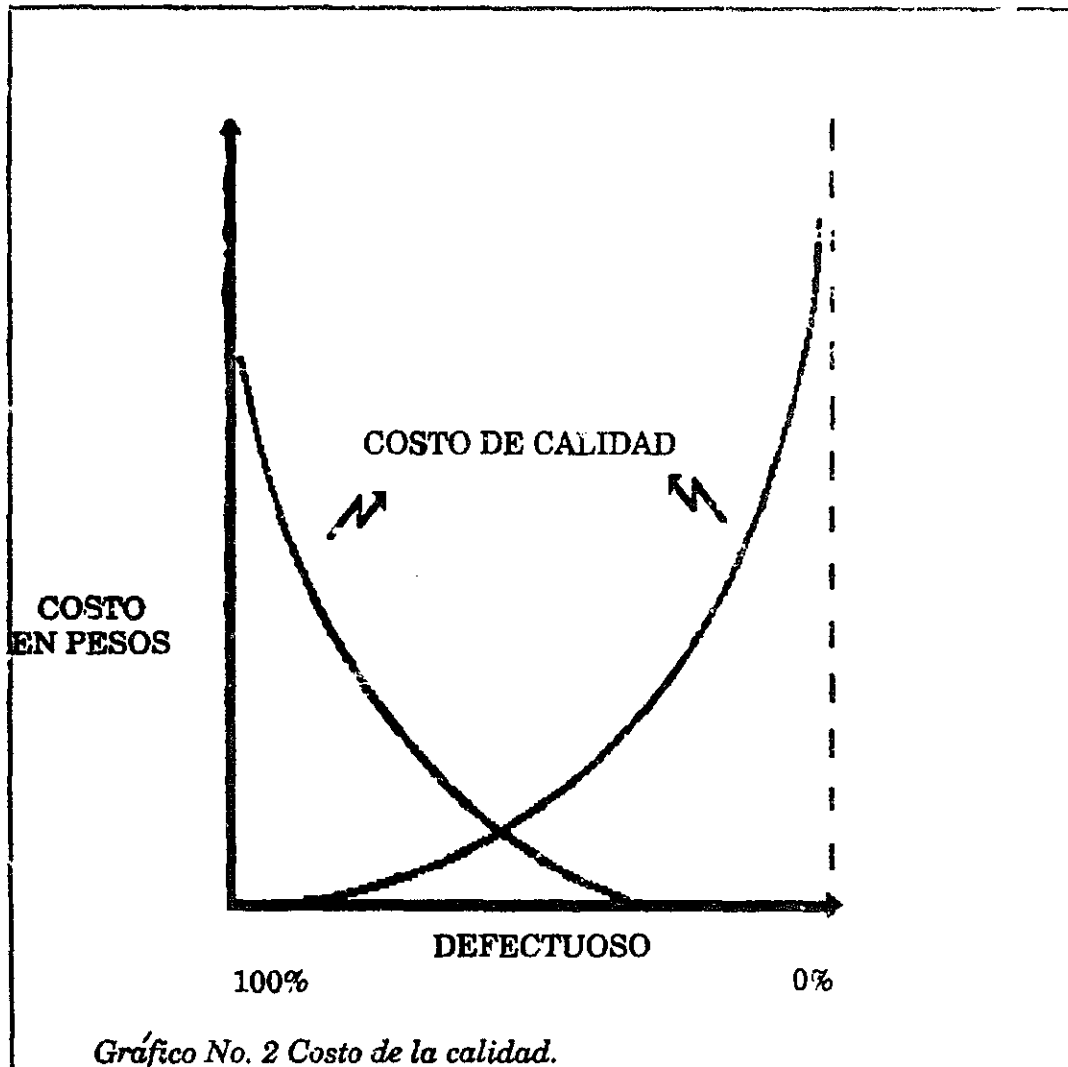


Gráfico No. 2 Costo de la calidad.

- La curva de pendiente negativa representa una empresa que no invierte en el control de CALIDAD permanentemente o que destina muy poco de su presu-

puesto a este fin, por ello se está arriesgando a obtener gran parte de su producción defectuosa, razón por la cual puede salir del mercado.

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Cuando se hablaba de productividad se pensaba únicamente en la eficiencia, o sea, en la cantidad de producción que se podía obtener con unos recursos disponibles, en este momento se omitía el concepto de CALIDAD²

Fueron los japoneses, quienes retomaron el concepto de CALIDAD haciéndola una variable indispensable dentro del proceso de producción, la adicionaron el concepto de CALIDAD humana, lo cual se traduciría en un mejoramiento en la CALIDAD y con ello un mejoramiento en la productividad. "El ejemplo japonés demuestra que el éxito no es cuestión de condiciones favorables y cuantificables sino que más bien depende del ingenio y del esfuerzo. En el análisis final, el factor humano es decisivo"³.

En estos momentos en que vemos que el comercio mundial es más dinámico, ya que existe un mercado de competencia, en donde el consumidor, productor e

inclusive los mismos gobiernos se han vuelto más exigentes en la CALIDAD de los productos, pues es ella la que definitivamente los convierte en competitivos, se han introducido en los procesos de producción con mayor dinamismo y nuevas tecnologías.

El control de CALIDAD es la mejor estrategia de comercialización, ésta defiende al consumidor asegurándole la CALIDAD del producto, y él finalmente va a consumir.

La CALIDAD es la preocupación máxima de todos los directivos de la empresa, y está presente en las políticas como prioridad; ella nos permite incrementar la producción, la rentabilidad, la mejora en el nivel de vida y bienestar de los trabajadores, etc.; es por ello que en las empresas se debe crear una conciencia clara de estos beneficios, en todos y cada uno de los individuos que la conforman, pues es el único camino que inexorablemente nos conducirá al secreto del éxito.

² Véase, Hansen, Bertrand. Control Total de la Calidad. p. 18.

³ KARATSU, Hajime. CTC: La sabiduría japonesa. p. 9.