



LA EVOLUCION DE LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS

THE EVOLUTION OF PRODUCTIVITY AND QUALITY IN ENTERPRISES OF GOODS AND SERVICES

Ivon Lisseth Arzube Justillo
Universidad Técnica Babahoyo
ivonlisarubej_94@outlook.es

Lic. Gianella Cecilia Huacón Coello
Instituto Tecnológico Superior Babahoyo
ceci_giane@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ivon Lisseth Arzube Justillo y Gianella Cecilia Huacón Coello (2019): "La evolución de la productividad y calidad en las empresas de bienes y servicios", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (enero 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/empresas-bienes-servicios.html>

RESUMEN

El objetivo de este artículo es ver cómo ha evolucionado la productividad y la calidad en las empresas de bienes y servicios, dar a conocer las variables que intervienen, así como los retos que deben atravesar son el paso de los años de la misma forma hacer un recuento de cómo se mide estos dos factores de vital importancia en el funcionamiento de una empresa.

También se dará a conocer como se aplica la productividad y calidad en una cultura organización y el replanteamiento de los parámetros en la productividad con los cuales se evalúan el desempeño de las organizaciones.

PALABRAS CLAVES

Evolución, productividad, calidad, empresas, servicios y bienes.

ABSTRACT

The aim of this test is to see how evolved the productivity and the quality of goods and services companies, to publicize the variable involved, as well as the challenges that cross the are over the years in the same way do a recount of as is measure these two factors of vital importance to the functioning of a company.

It will also be released as it applies the productivity and quality in a culture organization and rethinking of the parameters in the productivity with which evaluated the performance of organizations.

KEY WORDS

Evolution, productivity, quality, companies, services and godos.

INTRODUCCION

Sería muy difícil para una persona introducirse en el mundo de la "calidad" si no dispone de explicaciones útiles de lo que eso significa y de cuál es su relación con la "productividad".

La calidad y la productividad son consecuencias del trabajo del ser humano. Se obtienen cuando desarrolla bien su trabajo y entiende que cada mejora es una oportunidad para crecer. No es responsabilidad exclusiva de un departamento dentro de la organización de las empresas; debe ser un propósito claro de todos sus integrantes.

Ser productivo no es solo producir más sino producir lo que un mercado necesita (calidad de diseño), hacerlo bien (calidad de producción) y mejorarlo constantemente

DESARROLLO

CONCEPTOS DE PRODUCTIVIDAD

Productividad es hacer más con menos.

Productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles. **(Combeller, 1993)**

Según **(Grayson, 1993)** destacó la importancia de las organizaciones incrementaran la productividad para sobrevivir en las cambiantes condiciones que caracterizan el fin del milenio, y estableció con mucha convicción que el mejor camino para alcanzar la productividad es el logro de la calidad total. El anhelo tradicional por buena calidad y alta productividad parece haber recuperado la atención empresarial, sin que ello signifique que los problemas de las organizaciones en estas materias hayan sido superados. Desde una perspectiva amplia, la productividad ha ocupado un lugar prominente para apreciar el avance económico, tanto de las organizaciones como de las naciones. En la concepción general, la productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la calidad de productos o servicios elaborados.

RETO DE LA PRODUCTIVIDAD

Para crear bienes y servicios se necesita transformar los recursos en bienes y servicios. Cuanto más eficiente hagamos la transformación, más productivos seremos y mayor será el valor agregado a los bienes y servicios entregados. La productividad es la razón entre salidas (bienes y servicios) y una o más entradas o insumos (recursos como mano de obra y capital). El trabajo del administrador de operaciones es mejorar la razón entre salida e insumo, y mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. Esta mejora puede lograrse de dos formas: una reducción en la entrada mientras la salida permanece constante, o bien, el incremento en la salida mientras la entrada permanece constante. Ambas formas representan una mejora en la productividad. En el sentido económico, las entradas son mano, capital y administración, integrados en un sistema de producción. La administración crea este sistema de producción, que permite la conversión de entradas en salidas. Las salidas son bienes y servicios que incluyen artículos tan diversos como pistolas, mantequilla, educación, sistemas judiciales mejorados y centros para esquiar. La producción es la elaboración de bienes y servicios. Una producción alta solo puede implicar que más personas están trabajando y que los niveles de empleo son altos (bajo desempleo), pero no implica necesariamente una alta productividad. **(Combeller, 1993)**

MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD

La medición de la productividad puede ser bastante directa. Tal es el caso si la productividad puede medirse en horas-trabajo por tonelada de algún tipo específico de acero, o bien, como la energía necesaria para generar un kilowatt de electricidad. Un ejemplo puede resumirse en una ecuación:

$$\text{Productividad} = \text{Unidades Producidas} / \text{Insumos Empleados}$$

VARIABLES DE LA PRODUCTIVIDAD

Dependen de tres variables de productividad:

1. Mano de Obra, que contribuye en casi 10% del incremento anual.
2. Capital, el cual contribuye en casi 38% del incremento anual.
3. Administración, que contribuye alrededor de 52% del incremento anual.

Estos tres factores son decisivos para incrementar la productividad. Representan las grandes áreas en que los administradores pueden actuar para mejorar la productividad. (Stein & Foss, 1995)

MANO DE OBRA: La mejora en la contribución de la mano de obra a la productividad es resultado de una fuerza de trabajo más saludable, mejor educada y más motivada. Ciertos incrementos pueden atribuirse a semanas laborales más cortas. (Stein & Foss, 1995)

Históricamente, cerca de 10% de la mejora anual en productividad se atribuye a mejoras en la calidad del trabajo. Tres variables clave para mejorar la productividad laboral son:

1. Educación básica apropiada para una fuerza de trabajo efectiva.
2. La alimentación de la fuerza de trabajo.
3. El gasto social que hace posible el trabajo, como transporte y salubridad.

En las naciones desarrolladas, un cuarto desafío para la administración es mantener y mejorar las habilidades de la mano de obra en el marco de la rápida expansión de la tecnología y el conocimiento. (Wanjek, 2005)

CAPITAL: Los seres humanos son animales que usan herramientas. La inversión de capital proporciona dicha herramientas. La inversión de capital en Estados Unidos ha aumentado cada año excepto durante los pocos periodos de recesión severa. La inversión anual de capital en ese país ha aumentado a una tasa anual de 1.5% después de deducciones y depreciación. (Heirzer & Render, 1996)

ADMINISTRACION: La administración es un factor de la producción y un recurso económico. La administración es responsable de asegurar que la mano de obra y el capital se usen de manera efectiva para aumentar la productividad. Los administradores son responsables de más de la mitad del incremento anual de la productividad. Incluye las mejores realizadas mediante la aplicación de la tecnología y la utilización del conocimiento. La aplicación de la tecnología y la utilización de nuevos conocimientos precisa capacitación y educación. La educación seguirá siendo un artículo necesario de alto costo en las sociedades posindustriales. (Heirzer & Render, 1996)

REPLANTAMIENTO DE LOS PARAMENTROS DE LA PRODUCTIVIDAD

La evolución del concepto de productividad implica un replanteamiento de los parámetros con los cuales se evalúan el desempeño de las organizaciones. Para identificar los nuevos parámetros se debe partir del convencimiento de que la productividad de una institución depende de su misión o razón de ser. La productividad y sus parámetros deberán definirse en función de la misión y no, como sucede frecuentemente, de la utilización automática de índices que tal vez funcionan bien en las empresas que los generaron. (Combeller, 1993)

En efecto, la definición de parámetros requiere una visión más reflexiva. Tal vez una de las aproximaciones más interesantes es la desarrollada por el físico Eliyahu Goldratt quien afirma que si la misión definida por los dueños o accionistas de la empresa consiste, cuando menos en parte, en ganar dinero hoy y mañana, entonces de manera natural resulta productiva toda acción encaminada a ganar dinero e improductiva toda aquella que implique ganar dinero. Como puede apreciarse, esta diferenciación parte del reconocimiento previo de la razón de ser de la organización. (Combeller, 1993)

RELACION ENTRE PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y COSTOS

Las relaciones entre estos tres factores se puede resumir en las siguientes posibilidades, que parecieran ser las más obvias:

- ❖ A mayor calidad, mayor productividad y menos costos.
- ❖ A mayor productividad, menor costos y menor calidad, si es que las estrategias para incrementar la productividad no consideran su impacto en calidad.
- ❖ A menor productividad, mayor costos y muy probablemente, menor calidad.

- ❖ Si, a pesar de existir baja productividad, se intenta elevar la calidad, es muy probable que los costos se incrementen notoriamente para compensar la baja productividad.
- ❖ Aunque parezca redundante, es indispensable insistir en que los incrementos en la productividad conduzcan, por definición, a la disminución de los costos.

(Parra, 2001)

CONCEPTOS DE CALIDAD

Según **(Deming, Conceptos de Calidad, 1993)** “la describe como la suma de los productos más útiles solicitados por los clientes”.

(Juran, 1993) La define como algo apropiado para usarse.

Calidad son fundamentales en todos los procesos y actividades de trabajo. Los gerentes operativos ayudan a establecer objetivos de calidad y buscan la forma de mejorar la calidad de los productos y servicios de la empresa (Administración de la Calidad Total); se sirven de inspecciones y métodos estadísticos para vigilar la calidad producida por los diversos procesos (Control Estadístico de Procesos) y de planes de muestreo para describir las características peculiares de cada uno de ellos. (Carro Paz & Gonzales Gomez , 2014)

MEDIDA DE CALIDAD

Hasta fechas relativamente recientes, la calidad no ha sido asumida por la dirección de las empresas como uno de los objetivos primordiales. Una de las razones que explican esta circunstancia es la falta de unidad de medida de tipo económico para conceptos técnicos tales como defectos, tasa de fallos, rendimientos, etc. Según (Crosby, 2011) la calidad no cuesta (es gratis), lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad, o en otras palabras, todas las acciones que resultan de no hacer las cosas bien a la primera (Llorens & Fuente , 2001). La calidad no cuesta , es gratis, pero nadie va a saberlo si no existe algun tipo de medicion. Actualmente esta medida se suele realizar en terminos de costes.

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La administración para la calidad total que conduce al incremento de la productividad y a mejorar la competitividad de las organizaciones no se concibe de manera estática, como el cumplimiento de normas y especificaciones de calidad, ni como un simple conjunto de técnicas o de sistemas que deben ser implantadas; menos aun como una orden o un decreto que debe ser obedecido por los miembros de la institución, sino que es el resultado de un proceso de cambio cultural en el seno de las empresas. Sin embargo, todavía existe una fuerte corriente en contra de esta posición de transformación cultural. Algunos ejemplos de estas corrientes se ilustran con frases como estas:

- “Eso de los círculos de calidad está bien para los japoneses, pero nosotros no tenemos una tradición de participación como la del Japón”.
- “Me parece bastante bien tratar de mejorar la calidad pero no es aplicable en nuestro medio”.

(ConocimientosWeb.Net, 2013)

En realidad estas son manifestaciones de resistencia a los cambios que implican los programas para la mejorar continua de la calidad y productividad. En las circunstancias de los mercados globales d lata competencia ya no es tiempo de decir: “Eso es positivo, pero no puede aplicarse en nuestra cultura”, hoy es necesario afirmar: “Si nuestra cultura nos impide lograr algo positivo lo que necesitamos transformar es la cultura”, pues la calidad y la productividad son el resultado y la expresión de un estado de ánimo positivo y de una cultura organizacional avanzada. (Combeller, 1993).

CONCLUSION

La productividad y la calidad es, sobre todo, una actitud de mente. Las cuales tienen como objetivo desarrollar constantemente todo lo que existe. Está basada en la seguridad de que uno puede hacer cosas hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Muchas empresas creen que la productividad y la calidad deben mejorar pero muchas veces tienen dificultades para comenzar con un programa de mejoramiento, ya que estas son una creencia firme en el progreso humano.

La calidad y la productividad son consecuencias del trabajo del ser humano.

RECOMENDACIONES

Diseñar procesos estables y capaces en cuanto a la calidad obtenida, siempre la misma y lo exigido por los clientes, la misma cantidad que nos permita el cumplimiento de fechas y la planificación y programación de la producción o prestación de servicios optimizando el consumo de materiales y tiempos, sin descuidar la ergonomía de las personas y la prevención de riesgos que también influyen en la calidad y productividad de una empresa.

Bibliografía

- Carro Paz, R., & Gonzales Gomez , D. (2014). *Administracion de Operaciones*. Buenos Ares, Argentina : Nueva Libreria .
- Combeller, C. R. (1993). *El Nuevo Escenario: La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas*. Jalisco, Mexico.: ITESO.
- Crosby. (2011). Medida de Calidad. En J. Moyano Fuentes, S. Bruque Camara, & P. J. Martinez Jurado, *Gestion de la Calidad en Empresas Tecnologicas de TQM a ITIL* *Gestion de la Calidad en Empresas Tecnologicas de TQM a ITIL* (pág. 29). Bogota: StarBook Editorial (Español).
- Deming. (1993). Conceptos de Calidad. En C. Rodriguez Combeller , *El Nuevo Escenario: La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas* (pág. 41). Jalisco, Mexico: ITESO.
- Grayson, D. J. (1993). Concepto de Productividad. En C. R. Combeller, *El nuevo escenario: La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas* (pág. 22). Jalisco, Mexico : ITESO.
- Heirzer, J., & Render, B. (1996). *Principios de Administracion de Operaciones*. Mexico: Pearson Educacion.
- Juran. (1993). Conceptos de Calidad. En C. Rodriguez Combeller , *El Nuevo Escenario: La Cultura de la Calidad y Productividad en las Empresas* (pág. 41). Jalisco, Mexico: ITESO.
- Llorens, & Fuente . (2001).
- Parra, H. (Enero-Junio de 2001). Relacion entre Calidad y Productividad. *Calidad, Productividad y Costos: Analisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos* . Merida, Venezuela.
- Stein, H., & Foss, M. (1995). *The New Illustrated Guide ton the American Economy*. Washington: DC: AIE Press.
- Wanjek, C. (2005). *Food at Work: Workplace Solutions for Malnutrition, Obesity, and Chronic Disesases*. International Labor Office .

