

“MEDICIÓN ESTADÍSTICA DE LA CALIDAD PARA LAS EMPRESAS”

María de Jesús López Torres, Marilú León Andrade

Licenciatura en gestión empresarial, Universidad de Guanajuato | Dirección de correo electrónico: mdj.lopeztorres@ugto.mx

Departamento de estudios sociales, División de ciencias sociales, Celaya- Salvatierra, Universidad de Guanajuato | Dirección de correo electrónico: marilu@ugto.mx

Resumen

La calidad es un concepto en constante cambio y actualización, por lo que diversos autores han implementado sus conocimientos para definir y aportar al tema de calidad. Pero la base del éxito de las empresas radica no solo en la calidad de sus productos, también en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes de una manera eficiente.

Al realizar muestreos probabilísticos sobre los procesos de calidad dentro de una empresa se pueden determinar los métodos y herramientas utilizados por la misma y hacer sugerencias para el aseguramiento de la calidad dentro de todas las actividades realizadas en la organización.

Se observaron diversas fallas importantes dentro de la estructura organizacional de la empresa, lo cual no le ha permitido crecer y desarrollarse en el mercado con una ventaja competitiva mayor, razón por la cual se hacen diversas sugerencias que pueden ser aplicadas dentro de un corto período de tiempo, con un costo mínimo para la empresa y con amplios beneficios para la misma. La calidad es la base de las estrategias propuestas a la empresa para mantener y mejorar su presencia en el mercado y su ventaja competitiva y ayudarla a salir de su período de recuperación.

Abstract

Quality is a concept which is in constant change and update, this is the reason why several authors have implemented their knowledge to define and contribute to the topic of quality itself. The base for success of all enterprises lies not only on the quality of their products, but also on the completion of the clients' needs and expectations on an efficient manner.

When one makes probabilistic sampling about quality processes within an enterprise, one can determine the methods and tools used by the company, and consequently make suggestions with the purpose of achieving complete quality un all the activities made inside the organization.

Several different important failures were noticed on the organizational structure of the enterprise, which have kept it from expanding and developing in the market with a bigger competitive advantage; this is why many suggestions are created so that they could be applied within a short period of time, with a minimum cost for the company but with wide benefits for it. Quality is the foundation of the strategies proposed to the enterprise so that it can keep its permanent status in the market, as well as its competitive advantage; with the purpose of helping the company to get out of its recovery period in a quick manner.

Palabras Clave

Palabra clave 1 Ventaja; 2 Competitividad; 3 Mejora; 4 procesos; 5 Costos.

INTRODUCCIÓN

Calidad es definida según Cuatrecasas [1] como “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos de un sistema productivo; así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”. La norma ISO9000 a su vez interpreta a la calidad como “la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor”. Por otro lado, Cantú [2] refiere que “se puede definir a la calidad como todas las cualidades con que cuenta un producto o servicio, siendo sus características tangibles e intangibles las que satisfacen las necesidades del cliente”. La calidad, se considera entonces, como un proceso mediante el cual se minimizan los costes y se aceleran los procedimientos de producción para satisfacer las necesidades de los consumidores y ser competitivo ante el mercado.

La calidad ha venido evolucionando a lo largo de la historia, basándose en los éxitos y fracasos que han llevado a mantenerla en un constante cambio y actualización para que pueda funcionar en un entorno que se encuentra en constante movimiento. La calidad ha acompañado al hombre desde el inicio, pues al seleccionar los alimentos y vestidos que le beneficiaran ya se estaba dando un proceso de calidad [2].

Posterior a esta época se da pie a la etapa de inspección de la calidad, siendo su impulsor el estadounidense Eli Whitney, notando que se requería un estricto control de calidad dentro de su empresa, con lo que logró realizar las primeras inspecciones de producción en masa. En esta misma época, la empresa Bell System creó un grupo de investigación y desarrollo con el fin de que idearan nuevas teorías y métodos de inspección para mejorar y mantener la calidad; dentro de este grupo de expertos se encontraban personalidades como Walter Shewhart, Joseph

Juran, George Edwards y W. Edwards Deming, entre otros; mismos que fueron pioneros en acuñar el término de aseguramiento de la calidad, creando una variedad de técnicas para mejorar la calidad; de esta forma la calidad pasó a convertirse en una disciplina técnica [3].

En esta etapa Ronald Fisher comienza a aplicar diseños estadísticos de experimentos y Walter E. Shewhart desarrolla el control estadístico de calidad (SPC), basado en la aplicación de métodos estadísticos para controlar la calidad, considerándolo a él como el padre de la calidad, debido a que consideraba la calidad como un problema de variación que se podía controlar y prevenir y así dejar de ser una inspección masiva y convertirse en inspección por muestreo, contribuyendo de esta manera a disminuir los costos que hasta este momento representaba la calidad [3].

En la década de 1900, Frederick W. Taylor propone separar la función de planificación de la función de ejecución, con lo cual hace un gran aporte al mejoramiento de la calidad de las empresas [3]. De tal manera que se dio paso a la supervisión como principal control de calidad, creando los departamentos de calidad dentro de las organizaciones, a quienes se les atribuía toda la responsabilidad. En esta misma época, Henry Ford padre, establece una serie de bases que ahora son consideradas como prácticas de calidad total [3].

Deming relacionaba la calidad con el producto o servicio al ayudar a alguien y tener un mercado adecuado y sustentable donde posicionarse; desde el punto de vista de este autor la variación era la principal culpable de la mala calidad [3]. Desarrollo su modelo de calidad basado en 14 puntos para la administración, los cuales conducían a la empresa a una posición de productividad y competitividad, resumiendo en estas frases su contribución a la calidad total [2].

Por su parte, Joseph Juran enseñó los principios de calidad a los japoneses en la década de 1950. Como es señalado por R. Evans y M. Lindsay [3]: Juran propone una sencilla definición de calidad: “adaptación al uso”. Considerando la calidad desde dos perspectivas: la satisfacción del cliente y cero deficiencias; proponiendo la calidad vista desde dos perspectivas dentro de la empresa: la misión de la empresa como un todo para lograr una alta calidad de diseño y la misión de cada departamento de la empresa para lograr alto cumplimiento.

Las empresas comenzaron a reconocer las mejoras duraderas mediante una atención significativa hacia la calidad de las prácticas administrativas cotidianas. Cuando las organizaciones comenzaron a integrar principios de calidad en sus sistemas administrativos, se volvió popular la idea de una gestión de la calidad total (TQM), con la cual la calidad asumió un nuevo papel que permeó cada aspecto en el funcionamiento de una empresa [3].

Con el desarrollo del concepto de calidad total se comienzan a integrar todas las áreas de la empresa para crear una verdadera cultura de la calidad dentro de la misma, siendo su principal objetivo la satisfacción del cliente al tratar de reducir la variabilidad y buscar los niveles de operación **seis sigma**. Considerándose con este desarrollo el origen de la Gestión de la calidad total, la cual consiste en realizar las cosas bien desde un inicio para evitar el paso de inspección y reprocesado, siendo la calidad un enfoque global que se encuentra presente en todos los departamentos, liderada por la alta dirección y con la participación de todos los trabajadores, este nuevo enfoque conjuga técnicas utilizadas desde el control estadístico de la calidad y las diferentes etapas por las que transcurrió, incorporando nuevas herramientas como el análisis modal de fallos o el despliegue funcional de la calidad, ayudando a emplear de forma integrada la planificación, optimización y control de la calidad de productos y servicios [3].

Actualmente, se considera que, se deben implementar sistemas de calidad en las empresas mexicanas como un detonante de crecimiento económico y desarrollo de una ventaja competitiva a un nivel nacional e internacional, mejorando así procesos, prácticas y métodos dentro de la organización. Pues, debido a la creciente oferta de productos y servicios a nivel global uno de los distintivos que permanecerá en la mente de los consumidores será la calidad que han consumido y si sus expectativas ante este fueron cubiertas o superadas.

Para que una empresa pueda mantenerse en un mercado y tenga una buena participación se debe manejar la calidad en cada uno de los aspectos que influyen directa o indirectamente en la misma, gracias a esto podrá lograr entregar productos y servicios en tiempo y forma, satisfaciendo y superando, en algunos aspectos, las necesidades de los clientes y el aseguramiento de la utilización eficiente de todos sus recursos.

Por lo cual, el trabajo a desarrollar es la implantación de diversos métodos de calidad dentro de una empresa objetivo en recuperación, con el fin de mejorar su calidad organizacional, la cual se verá reflejada en la calidad de sus productos, evitando gastos innecesarios, fugas de capital y mal uso de los recursos con los que dispone, aunando una ventaja competitiva superior a su competencia directa y un crecimiento en el mercado.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación está dirigida a realizar una medición y evaluación de la relación entre la calidad a nivel organización y la ventaja competitiva dentro de una empresa dedicada a la elaboración de blusas con pedrería.

La exploración se realizó mediante un muestreo probabilístico de la empresa objeto de estudio para determinar la calidad en sus procesos y su estructura organizacional, con el fin de obtener la información precisa para poder sugerir

herramientas y métodos de calidad encaminados a mejorar la ventaja competitiva y reducir costos dentro de la organización.

Dicho muestreo se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas y la observación detallada de las actividades realizadas en la empresa dentro de todas sus áreas, mediciones de tiempo y observación de las áreas asignadas para cada proceso.

En base a estas mediciones se determinaron los puntos críticos de producción, los tiempos muertos dentro de toda la compañía, las estrategias organizacionales y de calidad que hasta el momento se llevan a cabo además del impacto que han tenido cada una de ellas, fueron observados los procedimientos de inspección de calidad que se aplican para cada actividad, también se le dio seguimiento a los productos que necesitan ser reparados o reprocesados por fallas de calidad y se establecieron las principales razones de dichas fallas, se consideraron las mermas que genera la empresa y los procedimientos que se realizan para el control de desechos.

Con respecto a la estructura organizacional, se identificaron los problemas que ha sufrido, su jerarquía y las consecuencias que ha acarreado para la compañía, el uso de estas tácticas estructurales, la distribución operacional que se utiliza hasta el momento (con los efectos que ha tenido), los sistemas contables con que se cuenta y los sistemas de inventarios para el control de insumos, así como productos terminados, las mejoras detectadas y aplicadas además de los resultados obtenidos hasta el momento.

Era necesario determinar el concepto de calidad que se tiene dentro de la organización, el significado que posee para los dueños y los altos mandos, además de su implementación en las áreas de la empresa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cuando se sometieron los resultados obtenidos a un proceso de revisión y análisis comparativo, los datos de la empresa arrojaron las diversas fallas que han afectado la productividad así como las

utilidades netas. Dentro de las más importantes y corregibles a corto y mediano plazo son:

La empresa no cuenta con un sistema bien establecido de retroalimentación dentro de las áreas que la conforman, lo cual no permite una mejora de procesos en base a las sugerencias y detecciones de mejora de los trabajadores. Los círculos de control de calidad propician la reunión periódica de trabajadores con los supervisores para discutir los problemas del área, debido a que los que pueden detectar un error o posible mejora son quienes realizan las actividades día con día. El concepto de los círculos de control de calidad fue propuesto por el Dr. Ishikawa, el cual consiste en que los trabajadores del área productiva realicen una discusión constructiva sobre los problemas de calidad que han observado [4].

Por otro lado, la estructura jerárquica está bien definida pero mal delimitada, por tal razón las decisiones que toman los altos mandos llegan a contraponerse y afectar la productividad de la compañía. Se sabe que, una organización bien dirigida, con metas claras que están diseñadas con sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y vinculadas con el entorno tienen gran posibilidad de surgir y posicionarse en el mercado en poco tiempo; dicha organización debe estar basada en las personas dentro de la empresa y la relación que existe entre ellas, de esta manera se asegura que se llevarán a cabo funciones esenciales que ayudarán a alcanzar la metas, dando la posibilidad a los empleados de aprender y contribuir mientras realizan estas acciones [5]. Para que en una organización se pueda desarrollar y funcionar correctamente debe tener una estructura que contenga e integre órganos, personas, tareas, relaciones, recursos, entre muchos más, funcionando como el esqueleto de la organización el cual refleja la forma en que se dividen, organizan y coordinan actividades y componentes para la realización de tareas y alcance de las metas propuestas [6].

Otro factor importante es que, la empresa no cuenta con un sistema contable que le permita determinar con exactitud las pérdidas y ganancias. Sabemos que una empresa, primero en formación y luego en operación debe llevar a cabo un registro de todas las transacciones económicas que lleva a cabo, sin excepción alguna [7], pues al

analizar las operaciones realizadas por la misma de manera numérica se pueden determinar exactamente las pérdidas y ganancias que ha tenido la compañía, así como la identificación de los gastos e ingresos de una forma detallada y concisa.

Aunado al punto anterior, se localiza la falta de un registro de inventario, tanto de insumos como de producto terminado, que a su vez llega a entorpecer la información que se da a los altos mandos sobre la cantidad real de producción; repercutiendo así en un costo para la empresa, debido a que son dos áreas las que proporcionan información necesaria para el sistema de costos de producción: el área de producción y el área de administración y finanzas [8]; la empresa al no contar con la información proveniente del área de finanzas, no puede determinar con exactitud en términos monetarios sus movimientos, a su vez solo hace una aproximación de sus ganancias totales. Al tener un registro de producción pueden determinar sus ganancias en términos volumétricos, pero dicha información no se tiene concentrada en una base de datos para determinar la actividad fabril correspondiente a un período en específico, lo cual le produce a la empresa una cierta desventaja.

CONCLUSIONES

Implementando las diversas técnicas dirigidas al mejoramiento organizacional de la empresa con base en la calidad se pueden obtener grandes beneficios que pueden ser percibidos en un corto plazo. Esto debido a que la empresa se encuentra en un período de recuperación y es el momento idóneo de cambiar estrategias organizacionales mal ejecutadas y mejorar técnicas utilizadas hasta el momento. Además, el implementar técnicas estadísticas de calidad con el fin de reducir tiempos de inspección de calidad y aumentar la productividad y ganancias de la compañía generaran una mayor ventaja ante los competidores, una reducción considerable de tiempos lo que se traduce en una reducción de costos y a su vez un crecimiento sostenido de la empresa.

Proponiendo y aplicando estrategias de calidad basadas en las necesidades internas de la empresa y de esta manera poder crear productos

de calidad en base a las necesidades de los clientes, se aumentará la ventaja competitiva de la empresa dentro de su nicho de mercado, consiguiendo alcanzar y superar las expectativas de los clientes con respecto al producto. Dichas estrategias de calidad van encaminadas a crear una organización con una cultura de calidad basada en los clientes, la cual permitirá a la empresa cumplir con su misión a largo plazo, la cual es exportar productos de alta calidad a centro y sur América convirtiéndose en líderes del mercado mediante la calidad ofrecida en cada una de sus mercancías, siendo esta característica uno de sus principales distintivos además de un precio accesible para los consumidores.

REFERENCIAS

- [1] Cuatrecasas, L. (2005). Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación. España: Rotapapel.
- [2] Cantú Delgado, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México: Mc Graw Hill.
- [3] R. Evans, J., & M. Lindsay, W. (2009). Administración y control de la calidad. México: Cengage Learning.
- [4] Reyes Aguilar, P., & Simón Domínguez, N. (2001). Los círculos de control de calidad en empresas de manufactura en México. Contaduría y Administración, 37-60.
- [5] Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional. México: Cengage Learning.
- [6] Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- [7] Juárez Valdés, L. (2012). Principios de contabilidad. Enfoque emprendedor. México: Cengage Learning.
- [8] Gargía Colín, J. (2014). Contabilidad de costos. México: Mc Graw Hill.