



## Calidad en la producción de bienes y servicios

\*Por: Diana Cristina López López

Calidad, productividad y competitividad son la esencia de la industria y de cualquier sistema productivo que quiera permanecer en el mercado. La calidad busca la perfección del producto, la productividad su rendimiento y la competitividad la permanencia en el mercado.

La industria no se encuentra estancada en el mundo de la manufactura; aunque nació allí gracias al taylorismo y otras teorías propias de la fabricación, hoy en día hablar sólo de producción de bienes es un error, pues en un mundo globalizado y tercerizado, la disciplina industrial le habla a otros sectores que involucran el servicio, ¿cómo?.

Producir, es crear bienes y servicios a través de la transformación de insumos y la creación de valor gracias a dicha transformación. Producción, es la función al interior de las organizaciones encargada del manejo de sus recursos productivos o insumos para la obtención de bienes y/o servicios. Calidad total, es el fundamento y las actividades que se gestionan para garantizar la excelencia de los procesos con que se obtienen los productos, sean estos bienes o servicios.

La calidad total debe existir intrínseca a la producción, contrario a como tradicionalmente lo han entendido las empresas que las separan como procesos independientes y apunta a cualquier organización productora de bienes y/o servicios, constituyéndose así en un elemento transversal para la producción de bienes y servicios.

La calidad incide sobre la productividad de una organización, pues su involucramiento a lo largo de los procesos de fabricación, desde el diseño mismo del producto y a través de sus etapas de transformación, reduce la aparición de no conformidades, reprocesos, desperdicios, re inspecciones, horas extras, devoluciones a proveedores, garantías y demás, logrando con ello un mayor aprovechamiento de los recursos productivos, lo cual aumenta la productividad.

Así mismo, al lograr mejorarse la productividad gracias al mayor aprovechamiento de los recursos productivos, disminuyen los costos de fabricación y es posible mejorar el precio de venta de cara al cliente, logrando con ello una mayor competitividad para la organización.

Las organizaciones tienen en la actualidad un reto enorme frente a la calidad, la productividad y la competitividad, si se quieren enfrentar los requerimientos exigidos por el mercado internacional e incluso el nacional.

Los aportes de los grandes maestros de la calidad siguen vigentes y hoy por hoy constituyen buenas prácticas para las organizaciones.

La calidad incide sobre la productividad y esta influye sobre la competitividad, si no hay calidad, no hay productividad y si no hay productividad, no hay competitividad; si no hay rigurosidad en la aplicación de la calidad, no hay resultados de productividad ni competitividad sustentables nacional ni internacionalmente.

\*Docente Universidad Católica de Pereira