

La Eficiencia, la Productividad y la Calidad

En términos administrativos, algunos conceptos que se utilizan mucho, tanto por su impacto dentro de la actividad diaria de la empresa, como por su aplicabilidad son: eficiencia, eficacia y productividad.

Eficacia: consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

Eficiencia: se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo.

Productividad: se trata de la relación producto-insumo en un período específico con el adecuado control de la calidad. Puede expresarse con la siguiente ecuación:

Producción = Productividad / Insumo

La productividad puede medirse en relación con la totalidad de insumos empleados, o bien, con la de alguno en particular; genéricamente, los insumos se dividen en materiales, máquinas y mano de obra.

Dentro del concepto productividad, existen una serie de términos que hay que tomar en cuenta: tecnología, organización, recursos humanos, relaciones laborales, condiciones de trabajo y calidad.

Estos tres conceptos, productividad, eficacia y eficiencia, pueden ir de la mano, pero siempre según los objetivos que persiga el negocio, ya que la productividad es la diferencia entre eficiencia y eficacia, lo que indica que, aun en una misma empresa, debemos considerar que existirán unidades con diferentes niveles de productividad.

Es claro que el solo deseo de ser eficiente y de alta calidad, o de calidad mundial, no es suficiente para lograr esa meta, es necesario contar con una estructura adecuada y capaz de cumplir con los requerimientos, teniendo en cuenta estas tres variables que se complementan y que forman la base para un negocio exitoso.

Como se mencionó anteriormente, la eficiencia, la productividad y la calidad, son conceptos relacionados con un escenario al más alto nivel de la organización. Por lo consiguiente, como potenciales logros, estos no pueden ser decretados o impuestos.

La eficiencia se refiere al manejo de recursos. El uso "adecuado" de los recursos significa, por ejemplo, usar el mínimo requerido de un recurso para producir un monto específico de un bien o servicio. Esto supone un manejo apropiado del residuo o desperdicio de las materias primas y del uso innecesario del factor trabajo o mano de obra. De allí que su medición se hace usando la proporción entre Salidas y Entradas. Es decir los costos, por ejemplo, y la cantidad de unidades producidas con dichos recursos.

La Eficiencia, la Productividad y la Calidad

La eficiencia de una empresa o unidad de producción se puede evaluar usando una escala ordinal o simplemente Alta, Mediana o Baja, con relación a un tipo de industria en la cual esta funcione, o comparando sus procesos internos e identificando aquellos que dentro su estructura organizacional lucen menos eficientes o se ubican en los niveles bajos de la escala utilizada. Es decir, la determinación de la eficiencia o no de una empresa, depende de algunos factores que van más allá de la propia estructura productiva utilizada y la simple medición de un factor proporcional.

La eficiencia puede ser vista como el resultado de procesos concatenados de una unidad de producción. Es decir, una empresa es una serie de procesos relacionados, donde el output de uno es el input del siguiente. Por lo tanto, la estructura organizativa juega un factor preponderante en los resultados de cada uno de los procesos que la conforman.

En este sentido, las organizaciones más flexibles y ágiles, para adaptarse a los cambios, producto de la dinámica del mercado, serán aquellas que podrán mantenerse y desarrollarse en situaciones altamente competitivas. En otras palabras: se hace necesario crear una cultura gerencial donde los valores de lealtad, honestidad y respeto se erigen como base fundamental del trabajo corporativo. De allí la necesidad de crear la cultura de la calidad en todos los niveles de una organización.

Por otra parte, no se pueden conseguir niveles de eficiencia de clase mundial, si no existe una planificación de las actividades empresariales. Esto podría estar en un plan estratégico o en el plan de negocios de la empresa. Esto nos lleva a conseguir la eficacia como forma de evaluar la consecución del plan estratégico o de cualquier otra forma de planificación que se esté utilizando.

Por lo tanto, el logro de las metas propuestas significaría una mayor eficacia en el manejo de recursos. Un mayor nivel de ventas o un mayor índice de posicionamiento del mercado o un mayor número de clientes, es indicativo de un buen manejo de los recursos o medios en las actividades de venta y mercadeo. Si esto a su vez, induce a una mayor cantidad de producto, manteniendo costos de producción mínimos, entonces estaremos mejorando los índices de eficiencia y por lo consiguiente los niveles de productividad.

La productividad es la razón entre Eficiencia y Eficacia. Es decir, la razón entre lo planeado y lo realmente logrado. Pero la productividad tiene lo que estadísticamente se conoce como fronteras estocásticas o probabilísticas. Estas indican que, aun entre una misma empresa, debemos considerar que existirán unidades con diferentes niveles de productividad. Por lo tanto, aquellas con niveles bajos podrían ser objeto de

La Eficiencia, la Productividad y la Calidad

políticas correctivas para lograr mejoras en el manejo de los recursos y, por ende, la productividad en esas unidades o centros de decisión.

Así mismo, la teoría de la producción indica que existen limitaciones en la forma de combinar los factores productivos, tal y como se postula en la conocida "Ley de los Rendimientos Decrecientes a Escala". Esta sostiene que existe un límite o máximo nivel de producción y, por lo consiguiente, un nivel óptimo del factor Mano de Obra. Es decir, el volumen de producto se incrementa, pero con incrementos decrecientes hasta lograr el máximo volumen. Esto como resultado del comportamiento de la productividad del factor, llámese Mano de Obra, que se incrementa hasta un punto técnico, para luego comenzar a decrecer, e inclusive, hacerse negativo hablando matemáticamente.

De igual manera, la calidad no se decreta. Una empresa u organización puede ser llamada o considerada "Socialista" y no por eso será eficiente, altamente productiva y que presta un servicio de alta calidad. El problema está en la violación de las reglas especiales o postulados ya probados por organizaciones de carácter mundial, en mercados altamente competitivos. Estas utilizan todas las técnicas de mejoramiento de procesos y principalmente del recurso humano, el manejo adecuado del despilfarro, incluyendo los principios ecológicos básicos y la implantación de la responsabilidad social, la cual nada tiene que ver con la planificación centralizada o con la idea cooperativista u otra tipo de organización empresarial, donde el propietario es el Estado o son de carácter público.

Es claro que no solo el deseo de ser eficiente y de alta calidad, o de calidad mundial, es suficiente para lograr tan importante meta. Se hace necesario construir una definición concreta de empresas del sector público y una estructura lo suficientemente capaz de cumplir con los requerimientos de liderazgo, eficiencia y calidad. La eficiencia se logra, cuando una acción o proyecto mejora al menos a una persona, pero sin desmejorar a nadie.

La Eficiencia, la Productividad y la Calidad

Referencias:

- "Hablemos de Calidad" Crosby, Phillip. Ed. McGraw Hill. Madrid 1993.
- "Los Hábitos de los Grandes Directivos" Hodgson y Crainer. Ed. Folio Barcelona 1994.
- "¿Qué es el Control Total de Calidad?" K.Ishikawa. Ed. Parramón 1994. Barcelona.
- "Administración para el Futuro" Peter Drucker Ed. Parramón Barcelona 1993.
- "Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis" W.Deming. Ed. Díaz Santos. Madrid. 1989.
- "Cómo Mejorar los Métodos de Trabajo" Marcial Perez Gutiérrez. Ed.Deusto 1989 Bilbao.
- "El Control de Calidad en la Empresa" Luis Yu Chuen Tao. Ed.Deusto 1990,Bilbao.
- "El Método Deming" Rafael Aguayo. Ed. Vergara Buenos Aires 1993.
- "En Busca de la Excelencia" Peters y Waterman. Ed. Folio 1986.
- "En Busca del Boom" Tom Peters. Ed. Deusto Bilbao 1995.
- "J.A. López de Arriortúa según él" J.A. Arriortúa. Ed. Tika 1994 Madrid.
- "Japanese Management" Arthur Whitehill. (Ed.Routledge. Londres).
- "La Búsqueda de la Calidad en los Servicios" Rosander. Ed. Díaz Santos. Madrid. 1992.
- "La Calidad Total en Acción" Lesley Munro Faure. Ed.Folio 1994 Barcelona.
- "La Competitividad a través de la Productividad" Erik Hörnell Ed. Folio. Barcelona 1994.
- "La Dirección Eficiente" Eduardo Bueno. Ed. Pirámide Madrid 1993.
- "La Hora de los Gurúes" Adrian Wooldridge. Alianza Editorial. Madrid 1998.
- "La Planificación para la Calidad" Juran. Ed. Díaz Santos, Madrid.1990.
- "Manual de Control de Calidad" Juran y Gryna. Ed McGraw Hill, Madrid. 1993.
- "Pasión por la Excelencia" Peters y Austin. 1992. Ed.Folio. Barcelona.
- "Radical" Ricardo Semler. Ed.Plaza Janés 1993 Barcelona.
- "Reinventando la Excelencia" Tom Peters Ediciones B Barcelona 1993.
- "Tú Puedes" J.L. López de Arriortúa. Ed. Lid 2010. 1997 Madrid.
- "World Class. Excelencia Empresarial" Peter Grieco Ed. Deusto, Bilbao. 1997.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.