

1.6. CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD

¿Está la calidad refñida con la productividad y la rentabilidad? La calidad cuesta, cómo no, pues todo cuesta, pero la calidad también ahorra.

Si por calidad entendemos la mejora de un producto en el sentido de mejorar e incluso incrementar sus atributos (como el artesano mejora, por ejemplo, el acabado final de un mueble mediante un revestimiento especial), no cabe duda de que esa mejora de la calidad redundará en un mayor coste del producto, coste que no tiene por qué repercutir en una reducción de la rentabilidad, claro está, si se traslada a un incremento en el precio del producto, que los clientes están dispuestos a pagar.



Fuente: Adaptado de Garvin, 1988.

Figura 1.3. Relación entre calidad, productividad y rentabilidad.

Pero claro, si por calidad entendemos mejorar constantemente el sistema de producción y servicio, a no ser que esa mejora sea totalmente ineficiente, es decir, vulnere el principio básico de eficiencia, no cabe duda de que ésta repercutirá de forma positiva tanto en la reducción de costes en la empresa, como en la mejora de la productividad y rentabilidad de la empresa.

Entre los especialistas del campo ha existido un intenso debate sobre si la aplicación de los modelos, sistemas o herramientas que se pueden englobar dentro de la Gestión de la Calidad se materializan en ganancias económicas reales y generalizadas, y si mejoran los resultados o el rendimiento (*performance*) de las empresas (eficiencia, productividad, calidad de los productos y servicios, incremento de ventas, rentabilidad económica, situación financiera, etc.). Desde el punto de vista teórico, resulta conocido el esquema de Deming (1986) según el cual, al mejorar la calidad, los costes se ven reducidos y, por consiguiente, mejoran los resultados, por ejemplo, los económico-financieros. También resulta esclarecedor el esquema propuesto por Garvin (1988; ver Figura 1.3).

Existen estudios empíricos que analizan la relación entre la implantación de sistemas de Gestión de la Calidad y la rentabilidad de las empresas.

LA OPINIÓN DEL EXPERTO

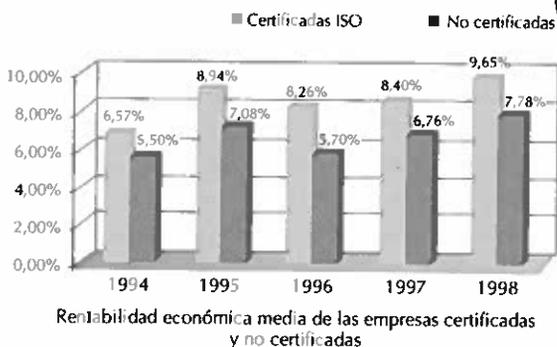
Juran sobre la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad

Existe un déficit de estudios que nos clarifiquen cuáles son los beneficios que estamos obteniendo de todo este costoso proceso de certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Fuente: Juran, 1999.

Sistemas de Gestión de la Calidad y rentabilidad.

En un estudio realizado por los profesores Heras, Casadesús y Marimón (2002) en 800 empresas españolas se constató que las empresas certificadas según ISO 9000 tenían respecto a las empresas no certificadas un crecimiento medio de ventas y una rentabilidad superior a las no certificadas, pero ojo, ese crecimiento era mayor antes y después de la certificación. Es decir, eran mejores que la media después de la implantación y certificación de estos sistemas, pero también lo eran antes.



Hay resultados para todos los gustos: por ejemplo, existen estudios que han analizado cómo empresas que han ganado importantes premios a la Gestión de la Calidad han ido a la quiebra, y estudios muy publicitados que han constatado todo lo contrario, que la implantación de sistemas de Gestión de la Calidad ha elevado de forma increíble la rentabilidad de las empresas (siempre comparándolas respecto a otras que no han implantado estos sistemas).

Con todo, hay que tener bien claro que ya sea para exaltar las excelencias de las empresas inmersas en el movimiento de la calidad, como para denostarlas, se ha de ser siempre consciente de la dificultad que entraña el contraste riguroso de estas relaciones, debido, entre otras cuestiones, a la multitud de variables que influyen, o pueden influir, en la evolución de la empresa.