

EL ENFOQUE TERRITORIAL DE LA CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD

Emilio Mario Santos García,
Corporación CIMEX en Villa Clara.

Alexander Rodríguez Rosada, Margarita de Jesús Fernández Clúa,
Raúl Fajardo García, Dayamí González Alfonso,
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Villa Clara.

Recibido:

Aceptado:

Se exponen los resultados obtenidos al involucrar a la dirección del Gobierno de la provincia en el desarrollo del enfoque territorial de la calidad, para elevar la competitividad y contrarrestar las barreras técnicas que, como normas proteccionistas para los países desarrollados, ha generado la globalización. La Asamblea Provincial del Poder Popular, como Órgano Superior del Estado en el territorio, aprueba y coordina el plan único territorial de la economía. Los países en desarrollo solo pueden competir si cumplen con la calidad que exige el mercado y que la evidencia de ello es posible si se implanta una infraestructura de la calidad, por ello se desarrolló un proyecto de mejora bajo la responsabilidad del Gobierno Provincial, que derivó en el Programa de la Calidad aprobado por dicha instancia, donde se demuestra la necesidad de inclusión, entre otros, del sector azucarero con sus fondos exportables y productos de consumo popular.

Palabras clave: Globalización, Economía, Calidad, Competitividad, Gobierno, Territorial, Azucarero.

THE TERRITORIAL APPROACH OF QUALITY AND ITS IMPACT IN THE COMPETITIVENESS

The obtained results are presented when getting the head officials of the Government of the province involved in the development of the territorial approach of quality, to elevate the competitiveness and to counteract the technical barriers that globalization has generated as protective standards for the developed countries. The Provincial Assembly of the People's Power, as the highest Body of State in the territory approves and coordinates the unique territorial economic plan. Aware of the fact that developing countries can compete only by matching the demanded quality standards of the market and that this is feasible if an infrastructure of the quality is implemented, a project of improvement was developed under the Provincial Government's responsibility that resulted in the Quality Program passed by this body, in which, among other, the need for inclusion of the sugar sector with their exportable funds and popular consumer products is demonstrated.

Key words: Globalization, Economy, Quality, Competitiveness, Government, Territorial, Sugar.

* Ingeniero de la Corporación CIMEX en Villa Clara y miembro permanente del Consejo Técnico Asesor de la Oficina Nacional de Normalización. Tel. 208953. E-mail: esantos@cimex.com.cu

INTRODUCCIÓN

Los países desarrollados, procurando incrementar sus ganancias por medio de ventajas competitivas, han liderado el proceso de globalización de la economía. En función de estos intereses han hecho que se reduzca la protección arancelaria a la vez que elevan las barreras técnicas innecesarias al comercio, imponiendo normas y reglamentos difícilmente alcanzables para las pequeñas economías en vías de desarrollo. Las consecuencias de este escenario creado, se expresan en la quiebra de la pequeña y mediana industria nacional y la introducción de industrias de los países desarrollados.

Para poder enfrentar el reto de la competitividad, la única alternativa es implantar, desarrollar y utilizar eficazmente una infraestructura de la calidad, en la cual deben participar y a su vez servirse los productores nacionales. Esta infraestructura solo es viable si el gobierno a escala nacional y territorial se compromete y se involucra en su concepción y desarrollo, así como en la exigencia a los productores para que la utilicen.

El sistema de gobierno en Cuba, legislado desde la Constitución de la República, establece que la Asamblea Provincial del Poder Popular es el Órgano Superior del Estado en el Territorio y que la economía se dirige centralmente conforme a un plan que posee carácter único territorial, además del nacional. El Consejo de la Administración Provincial ejerce gobierno bajo la dirección del Presidente de la Asamblea Provincial.

Consciente del reto que impone la competitividad y de las debilidades del territorio, el Gobierno, autorizó el desarrollo de un Proyecto de Mejora y como resultado del mismo aprobó el Programa de la Calidad, que se cumple en ediciones bianuales, realizando acciones de control y seguimiento periódicos.

El Sector Azucarero, tradicional fondo exportable del territorio y sometido a un fuerte proceso de reordenamiento, no se encuentra aún a la altura de los retos actuales del mercado y la forma de

lograrlo radica en su inserción en la infraestructura y en el programa de la calidad territorial.

Queda demostrado el éxito que se obtiene, cuando el territorio trabaja como un sistema y se logra que el gobierno se comprometa e involucre. Esto se traduce en mayor competitividad, productividad, cultura de calidad, calidad de vida y respeto al medio ambiente.

DESARROLLO

La globalización, la competitividad y la calidad

Como resultado de la globalización y con posterioridad a la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales se han reducido las barreras arancelarias e incrementado las barreras técnicas innecesarias al comercio, expresadas en forma de Normas y Reglamentos Técnicos elaborados con fines proteccionistas para los países desarrollados. Muchas organizaciones productivas llegan a poseer alcance regional o mundial, que conduce a la formación de sistemas económicos globales, en los cuales tienen que estar insertadas las pequeñas economías nacionales, con la competitividad como factor clave para mantener sus mercados tradicionales o acceder a otros, siendo esto posible solamente, si los productos o servicios alcanzan los niveles de calidad, seguridad, confiabilidad, compatibilidad ambiental e higiene de las exigentes normas internacionales y son capaces de demostrarlo de forma convincente. Los aspectos de calidad han pasado a ser criterios mundiales negociables, centrándose la atención en las barreras no arancelarias u obstáculos técnicos, en lugar de las tradicionales negociaciones comerciales.

La calidad, término difícil de definir, ha estado en constante evolución; es un vocablo de uso popular diverso, definido e interpretado de varias maneras. Desde el surgimiento de la humanidad la calidad ha transitado por diferentes eras del desarrollo, teniendo como factor común el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. La norma ISO 9000:2005 la define como el "Grado en que un conjunto de carac-

terísticas inherentes cumple con los requisitos". La calidad es el resultado de la integración y coordinación de una serie de actividades en varias áreas interrelacionadas como normalización, metrología, ensayos, certificación y acreditación.

La infraestructura de la calidad como respuesta al reto de la globalización

Para alcanzar el nivel de calidad que la situación actual impone y para poder evidenciarla, con la necesaria integración y coordinación, se debe contar con una infraestructura de la calidad que, con el apoyo del gobierno o bajo su dirección, facilite a los productores la base técnica requerida para la elevación de la competitividad hasta el nivel internacional. La infraestructura también da cobertura o propicia el mejoramiento de importantes aspectos como la productividad, la creación de empleos, el desarrollo de inversiones, el uso de los recursos naturales, el desarrollo de los servicios de salud, de la ciencia, la tecnología y la innovación, así como la protección de los consumidores, elevando la calidad de vida de la población.

Por su importancia, la existencia, funcionamiento y nivel de desarrollo de la infraestructura de la calidad, así como el uso que de ella se hace, debe contemplarse como un objetivo estratégico y poseer la misma prioridad que se le da a la educación, la salud, el medio ambiente y la defensa. Cuando la infraestructura no existe, no funciona correctamente, no está desarrollada o no se hace un empleo eficiente de la misma, la ausencia de constancia aceptable se convierte en un obstáculo técnico al comercio y los demás objetivos no son alcanzables.

La infraestructura descansa sobre cinco componentes principales: normalización, metrología, ensayos y administración de la calidad con sus dos componentes de certificación y acreditación.

La normalización, de forma coherente con las exigencias internacionales, provee los documentos normativos de referencia para los productos y procesos. La metrología asegura la exactitud requerida de las mediciones y ensayos, mientras que los ensayos constituyen el medio para

estudiar las características determinantes de la calidad de los productos en concordancia con los requisitos de las normas que los amparan. La administración de la calidad incluye la certificación y la acreditación, con el fin de evitar errores, gestionar y mejorar la calidad de productos y procesos. La certificación confirma, por medio de evaluaciones, la conformidad con los requisitos definidos en normas, y abarca la certificación de productos y de sistemas administrativos como los de gestión de la calidad, ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad alimentaria.

La acreditación, escalón superior en la pirámide de evaluación de la conformidad, es el procedimiento mediante el cual una entidad con autoridad para ello reconoce formalmente que otra entidad, o una persona, es competente para llevar a cabo tareas específicas, entre ellas, la realización de ensayos de productos, calibración de instrumentos de medición, realización de inspecciones y certificación de sistemas de gestión o de personas. Sobre la base de normas internacionales, el reconocimiento mutuo de certificados de conformidad y el arreglo multilateral, eleva la confiabilidad, facilita el comercio y la competitividad internacional y reduce los riesgos para el Gobierno, las empresas y los consumidores.

La territorialidad en el modelo social cubano

La calidad, independientemente de poseer líneas de tendencia técnica internacional, se trata en cada país, en función de su nivel de desarrollo y su sistema social vigente. La realidad impuesta por la globalización, el tratamiento a la calidad en función del sistema social, el nivel de desarrollo y la estructura político administrativa del país, justifican que la investigación se haya desarrollado con un alcance territorial, haciendo que el gobierno se sienta comprometido e involucrado en el mejoramiento de la calidad y la competitividad. El territorio de la provincia funciona como un sistema, bajo la dirección y control de la Asamblea Provincial del Poder Popular y su Consejo de la Administración. La Asamblea es el órgano superior del Estado en su demarcación y, en consecuencia, está investida

de la más alta autoridad para el ejercicio de las funciones estatales y para promover el desarrollo económico y social. La planificación de la economía es centralizada y, además del nacional, posee un carácter territorial. La mala calidad de las producciones y servicios la sufren en buena medida los habitantes y la economía de la provincia, de manera directa o indirecta. La fuerza de trabajo es del territorio, donde recibe formación, cultura, educación y servicios básicos y forma parte de su cultura. El enfoque territorial ha sido reforzado por el presidente de los Consejos de Estado y de Ministros, Raúl Castro cuando llamó a que “todos los organismos y organizaciones trabajen con la necesaria integración” y argumentó que “La iniciativa local es efectiva y viable en muchas cuestiones”.

El proyecto de mejora de la calidad territorial

Para la ejecución del proyecto de mejora de la calidad territorial, destinado a elevar de la competitividad que reclama la coyuntura económica internacional, y a satisfacer las necesidades de la sociedad y los ciudadanos, se desarrollaron todas las etapas, desde la definición y organización del proyecto hasta el recorrido de Remedios, las cuales dieron lugar a la aprobación del proyecto, así como al compromiso y la aprobación del gobierno territorial, expresados en un Programa de la Calidad para el territorio que se desarrolla con la supervisión y control del Consejo de la Administración Provincial y se actualiza y renueva cada dos años, incluyendo a todas las ramas de la economía y los servicios.

Etapas 1: Fundamentación, definición y organización del proyecto

Partiendo de la necesidad actual del desarrollo de la calidad y el papel que le corresponde al Gobierno Territorial se realizó un análisis DAFO, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para llevar a cabo un proyecto de mejoramiento de la calidad con alcance territorial.

En el país, procurando ser coherentes con las recomendaciones internacionales, está concebida e implantada una infraestructura de la calidad,

desde el nivel nacional hasta el local y empresarial, que posee trazabilidad hasta los organismos internacionales. En la efectividad de esta infraestructura, su adecuación al territorio, el nivel de coordinación y el uso que de ella hagan los productores, descansa el posible logro del propósito de alcanzar la calidad que la situación actual demanda, poder evidenciarla y trabajar para su mejoramiento continuo. La infraestructura nacional cuenta con el Órgano Nacional de Acreditación de la República de Cuba, la Oficina Nacional de Normalización que con su estructura interna propia encabeza las actividades de normalización, metrología y certificación. Por su parte, los organismos y empresas se encargan de la realización de los ensayos a productos.

En esta etapa se realizó el reconocimiento de las oportunidades de mejoramiento, la elaboración y revisión de la propuesta de proyecto, se determinaron las características principales del territorio como sistema y fueron caracterizados todos los intereses implicados.

Quedó demostrada la justificación del proyecto de mejoramiento, sus objetivos y alcance. Fue argumentada su necesidad y el Consejo de la Administración Provincial encabezado por el presidente de la Asamblea Provincial del Poder Popular, asumió la responsabilidad del equipo de mejoramiento. Se diseñó y cumplió el correspondiente programa de acciones y el brazo técnico fue asumido por los autores de este artículo.

Etapas 2: Recorrido de diagnóstico

Después de la revisión de la bibliografía se obtuvo la información, sobre la base de un diagnóstico acerca del estado de la calidad en el territorio. El estudio de síntomas condujo a la determinación de las causas fundamentales, a través de un diagrama de causa y efecto o diagrama de Ishikawa.

En el territorio de la provincia de Villa Clara, a pesar de existir una infraestructura nacional, no se había logrado el impacto requerido y era insignificante la cantidad de organizaciones certificadas, prácticamente nula la certificación de productos e insuficiente la cantidad de

laboratorios de calibración, de ensayo y órganos de inspección acreditados. Ninguna organización había obtenido premios de calidad, la cantidad de Comités de Calidad (Círculos de Calidad) con buen desarrollo en su funcionamiento y aporte de soluciones era muy baja y la capacitación de los directivos insuficiente, además quedaron evidenciadas las debilidades en el aseguramiento normalizativo de algunos de los principales productos y el alto por ciento de instrumentos de medición no aptos en algunas magnitudes importantes.

Los lotes de productos detectados como no conformes en la evaluación de la conformidad obligatoria (inspección) también resultaban elevados, al incumplir los requisitos establecidos en las normas que los amparan. Unido a esto se evidenciaron incoherencias en la trazabilidad del marco legal desde la Constitución de la República hasta los documentos de menor nivel jerárquico.

La competitividad de los productos y servicios del territorio estaba en riesgo, la exportación condenada a decrecer y la satisfacción de las necesidades de la población era deficiente.

Etapa 3: Recorrido de Remedios

El recorrido de remedios se centró en la propuesta de acciones de mejoras tanto correctivas como preventivas, en todos los aspectos determinados como causas del insuficiente nivel de desarrollo de la calidad en el territorio, dando lugar al surgimiento del Programa de la Calidad.

Forma de salida: El papel del gobierno y el programa de la calidad territorial

Una vez cumplidos los pasos anteriores y analizados los resultados en reunión del Consejo de la Administración Provincial, por Acuerdo No. 161 del año 2003, del referido órgano, se aprobó y se puso en marcha el Programa de la Calidad, el cual contó con 8 objetivos, 43 criterios de medida y 17 impactos estratégicos esperados, dirigidos al fortalecimiento de la infraestructura de la calidad, la elevación de la educación y la cultura de la calidad, expresado en la selección de las entidades priorizadas para alcanzar metas

relacionadas con la elaboración de normas para productos que no la poseían, certificación de productos fundamentales, certificación de sistemas de gestión de la calidad, sistemas de gestión ambiental, acreditación de laboratorios de calibración y de ensayo, impartición de programas de capacitación para directivos, organización de plenarias de calidad y del premio provincial de la calidad, así como eventos de comités de calidad. Consecutivamente, desde entonces, el Gobierno aprueba programas bianuales, evaluando periódicamente su cumplimiento.

No obstante haber obtenido resultados positivos, y mejoras en todos los indicadores, el ritmo de crecimiento esperado en materia de certificación de sistemas y productos, así como de acreditación de laboratorios de calibración y ensayo y órganos de inspección no ha cubierto todas las expectativas. Esto deja abierta la reflexión sobre otros factores asociados a la conciencia de la calidad y su coherencia con el modelo social.

Impacto del programa de la calidad territorial en la competitividad del sector azucarero

El sector azucarero, teniendo durante muchos años al azúcar crudo como el mayor fondo exportable del país y del territorio, con importante presencia actual en la exportación y con perspectivas de incrementos, debe cumplir con las actuales reglas del mercado, en su caso rigurosas, por tratarse de un alimento de consumo humano.

El azúcar, además de la exportación, se destina a la distribución normada a la población y al consumo social, donde no hay competencia y de igual manera debe cumplir con los requisitos establecidos en el documento normativo que lo ampara, en función de satisfacer las necesidades de los clientes cautivos. A pesar del reordenamiento del sector, el producto sigue siendo de gran importancia en su dicotomía como fondo exportable y como alimento de amplio consumo popular.

La inexistencia actual de organizaciones certificadas para la producción de azúcar, la carencia de laboratorios de ensayo y calibración acredi-

tados, así como el bajo nivel de desarrollo del movimiento de los Comités de Calidad y de la estimulación por la calidad, en detrimento de la competitividad y de la satisfacción de los consumidores, demuestra la necesidad de insertarse en el Programa de la Calidad del territorio, apoyarse en la infraestructura de la calidad y contribuir a su fortalecimiento. De este modo se facilitará el logro y el mejoramiento continuo de la calidad, la productividad y la competitividad, con operaciones desarrolladas en un ambiente sano, seguro y amigable con el medio ambiente.

CONCLUSIONES

1. Se logró la participación del Consejo de la Administración Provincial en la ejecución de un proyecto para el mejoramiento de la calidad con alcance territorial.
2. Se demostraron las debilidades de la infraestructura territorial de la calidad existente para poder enfrentar los retos de la competitividad internacional y para satisfacer las necesidades de los consumidores locales.
3. Se diseñó y se aprobó por el Consejo de la Administración Provincial un Programa de la Calidad, con ediciones bianuales, en función de elevar la competitividad del sector productivo y de servicios, y la satisfacción de las necesidades de la población.
4. Se determinó la falta de competitividad del sector azucarero, desde el punto de vista de la infraestructura de calidad, y la necesidad de su inserción en el Programa de la Calidad del Territorio.

BIBLIOGRAFÍA

1. CANTÚ, DELGADO, H.: *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, Segunda edición, México, 1999.
2. ASAMBLEA NACIONAL DE PODER POPULAR: Constitución de la República de Cuba, Gaceta Oficial, 1992.

3. COMITÉ EJECUTIVO DEL CONSEJO DE MINISTROS: Decreto-Ley No. 183, "De la Metrología", Consejo de Ministros, Cuba, 1998.
4. _____: Decreto-Ley No. 182: "De Normalización y Calidad", Consejo de Ministros, Cuba, 1998.
5. EGERMAYER, F., EN JURAN, J. M. Y F. M. GRINA: *La Calidad en los países socialistas*, volumen II, Capítulo 35 H, España, 1993.
6. GUÍA ISO/IEC 17020: Criterios generales para la operación de los diferentes tipos de órganos que realizan inspecciones, Oficina Nacional de Normalización, Cuba, 2001.
7. GUÍA NC-ISO/IEC 17025: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, Oficina Nacional de Normalización, Cuba, 2001.
8. HUERTAS, ANA: *Metodología para la implantación de la marca de calidad territorial Condado Jaen*, Fitec Consultores, España, 2006.
9. ISHIKAWA, K.: *¿Qué es el control total de calidad?, la modalidad japonesa*, Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 1988.
10. ISO 9000:2005: Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario; ISO, Suiza, 2005.
11. LLEBREZ MARTÍNEZ, V. R. Y L. A. SABADÍ CASTILLO: *La concepción de la calidad en el pensamiento del Ché*, Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 2006.
12. MALEVKY, Y. Y A. ROZOTTO: Terremoto empresarial, Proyecto de gestión de la calidad total/OEA-GTZ, Guatemala, 1998.
13. NORMA CUBANA NC 85-2006: Azúcar Crudo de Caña; Especificaciones. Oficina Nacional de Normalización, La Habana, 2006.
14. PASTORINO, L. F.: La calidad territorial como instrumento para la valorización de los

productos y el desarrollo rural de los pueblos: entre libertad comercial y proteccionismo, Universidad Nacional de la Plata, Argentina, 2006.

15. SANETRA, C. Y ROCÍO M. MARBÁN:
Enfrentando el desafío global de la calidad, Una infraestructura nacional de la calidad, Physikalisch-Technische Bundesanstalt, Alemania, 2007.