

# La calidad también se planifica

YUDY CASTRO MORALES

LA INTRODUCCIÓN EN el mercado minorista de materiales para la construcción de viviendas por esfuerzos propios significó un desafío para la industria sideromecánica en el 2011.

El análisis de esa primera etapa dejó el sinsabor de serios problemas de calidad en determinados surtidos, y unido a ello, otros factores como el déficit o la entrada tardía de materias primas, dificultades tecnológicas en las fábricas y rechazo por altos inventarios en las unidades de comercio incidieron en varios incumplimientos productivos.

De ese modo, la “arrancada” alertó sobre cuánto debían prepararse las entidades del Ministerio de la Industria Sideromecánica (SIME), para alcanzar en sus entregas los requerimientos de la población.

Y con esos antecedentes es lógico que el 2012 reserve retos mayores, pues no solo consiste en satisfacer, de forma efectiva, la demanda que emergió con la venta liberada de los materiales de construcción, sino la que se ha sumado gracias al otorgamiento de créditos bancarios —aproximadamente el 80 % responde a intereses constructivos— y a la aprobación de subsidios para la fabricación y rehabilitación de viviendas —según expresó la ministra de Finanzas y Precios, Lina Pedraza Rodríguez, en la pasada sesión de la Asamblea Nacional del Poder Popular, lo aprobado este año con tal propósito asciende a 806 millones de pesos.

## INTERRUPCIONES INNECESARIAS

Entre los productos de mayor impacto destinados a las tiendas de Comercio Interior, Gertrudis Hernández, directora de producción del SIME, menciona los techos de zinc galvanizado, cuyo alto precio los ha convertido casi en mercancía de lento movimiento; las puertas, que presentaron el año anterior deficiencias asociadas fundamentalmente a la transportación; y las ventanas, las cuales afrontaron complejos problemas de calidad, hasta el punto de paralizar su confección a mediados del 2011.

Los reiterados reclamos de los clientes obligaron a revisar el proceso productivo de este último surtido, tarea asignada al Centro de Tecnología y Calidad (CTEC), explica Gabriel Hernández, director del Aluminio en el Grupo de Bienes Capital (GBK), subordinado al SIME.

“Las nueve fábricas que trabajan la carpintería galvanizada en el país fueron inspeccionadas y se detectaron dificultades en el diseño de las ventanas, así como otras referidas a la confección, almacenamiento y manipulación de la mercancía terminada y las materias primas”.

El dictamen del Centro reveló, además, la falta de un diseño único para los módulos (dos ventanas dobles, cinco sen-cillas y una de baño) y la ausencia de homogeneidad en las piezas que empleaban las diferentes unidades. También calificó de ineficiente el control de la calidad.

A partir de ahí se elaboró un procedimiento general para la confección de las ventanas, donde fueron corregidos y estandarizados cada uno de los requerimientos y, con previa certificación del Centro de Tecnología y Calidad, las unidades reanudaron sus labores.

Pero algo llama notablemente la atención: nadie consideró que esta medida, sencilla y básica, debía anteceder cualquier actividad productiva. Fue preciso esperar por las quejas de los clientes para luego diseñar estrategias que en su esencia correspondían al punto de partida. ¿Acaso la planificación no consiste también en crear condiciones elementales para obtener, dentro de los parámetros permisibles, artículos de calidad?

## SIMPLES MEDIDAS

Luego de la inspección del referido Centro, la Empresa de Mecanizado y Montaje de Aluminio, AMCA, fue una de



Fue preciso esperar a este año para que se empleara un punzón durante el remachado para evitar abolladuras. FOTOS: JORGE LUIS GONZÁLEZ

las entidades que más tardaron en reiniciar sus producciones. Sin embargo, los obreros (similar a lo hecho en otras industrias) han revertido muchas de las irregularidades afrontadas durante el 2011.

En relación con el diseño, cambiamos el manipulador y aumentamos el número de remaches para hacer menos flexibles las ventanas, comenta Reinaldo Enrique Toledo, director general de esta entidad.

Alude, además, el impacto positivo de otras disposiciones, que por su “complejidad”, parecen derivadas del sentido común y no de análisis especializados:

Si antes nadie chequeaba con exactitud el estado de las materias primas, por allí comienza hoy la primera evaluación; si el remachado ocurría directamente sobre los bordes de las ventanas, ahora se emplea un punzón para evitar abolladuras; las producciones deben colocarse



En el establecimiento de Vives # 8, en La Habana Vieja, la mercancía estaba depositada directamente en la arena y a la intemperie.

inclinadas, aisladas del piso y ligeramente separadas entre sí; el procedimiento para la transportación ha sido normado, y para mayor asombro, han comenzado a utilizar bancos de prueba. Con anterioridad le correspondía al cliente comprobar si su ventana abría.

También las medidas instrumentadas para perfeccionar las puertas muestran similitudes con las prácticas mencionadas, sobre todo en su aparente simplicidad.

Lázaro L. Camaraza, director general de la fábrica Estrella Roja, una de las unidades productora de puertas para los programas del MINCIN y la vivienda estatal, asegura que los principales señalamientos recibidos durante el 2011 estuvieron asociados a la transportación. “La mercancía llegaba al destino final abollada, con ralladuras...”.

“En función de ello, reforzamos los travesaños; comenzamos a fijar las puertas al marco para evitar vaivenes durante el traslado; ahora los clientes están obligados a cargarlas en transportes cerrados y en posición vertical, ligeramente separadas. De idéntico modo tienen que almacenarse en el taller”, subraya.

El resultado plausible de las soluciones encontradas es que en el 2012 no hemos recibido quejas y estamos cumpliendo con las entregas, resalta Camaraza. Lo mismo sostiene

Reinaldo Enrique: “Ahora salen de la fábrica productos con mayores requerimientos, sin olvidar que son surtidos económicos con estándares de calidad determinados”.

Afortunadamente, estas aseveraciones fueron respaldadas por varios clientes entrevistados y por administradores de las tiendas capitalinas de materiales de la construcción. Incluso, en algunos establecimientos fue posible comparar la mercancía recibida en el último cuatrimestre del 2011 (por los altos precios estos surtidos tienen poca salida) y la recepcionada recientemente..., la diferencia es significativa.

No obstante, la transportación continua haciendo de las suyas y el almacenamiento en las unidades de comercio deja mucho que desear.

## ANTES DE LLEGAR AL CLIENTE FINAL

“La comercializadora DIVEP, subordinada al SIME, extrae de las fábricas las puertas y ventanas terminadas, de ahí las entrega al MINCIN, y luego este las ubica en las tiendas donde finalmente se venden a la población”, explica Gabriel Hernández. Por tanto, es fácil deducir cuántos daños puede tener la mercancía antes de llegar al cliente final.

En la unidad de 33 y Paseo, situada en el municipio habanero de Plaza de la Revolución, las puertas yacían amontonadas, unas encima de las otras, con abolladuras (no solo imputables a la desafortunada colocación). Según la administradora Yune Díaz, si las tiene recostadas a la pared le ponen una multa. ¿Cómo entender entonces que en la fábrica los procedimientos exijan ese modo de almacenamiento y allí constituya una contravención?

En cambio Abel Milián, responsable de la tienda # 2 de Centro Habana, corría el riesgo de ser requerido, pues las puertas y las ventanas estaban dispuestas verticalmente, aunque reflejaban las deficiencias fabriles afrontadas en el calendario anterior.

La forma de guardar la mercancía en el establecimiento de Vives # 8, en La Habana Vieja, resultó inconcebible: acostadas directamente en la arena y a la intemperie. Antonio Follaco, encargado de la unidad, refiere que no tiene capacidad en sus almacenes para depositarlas. “He solicitado unirme a una tienda cercana, debido a estas precarias condiciones, pero no me han dado respuesta”.

Poner a la venta un surtido sin pensar en su adecuada conservación significa irrespetar al cliente, como también lo es violar las reglas durante su traslado o confección. Los empresarios deben asumir la calidad y el acabado de las producciones como requisitos imprescindibles para conquistar el mercado, sobre todo cuando el expendio es sin subsidios, a precios más elevados.