

## **Gestión de calidad en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME's)**

**Silvia Aguilar**

El proceso de la apertura por el que los mercados mundiales están pasando se vislumbra como una oportunidad para conseguir materias primas y servicios de calidad mundial a buenos precios, promoción de nuevas inversiones, acceso a nuevos mercados, entre otros beneficios. Ante esto, la pregunta sería ¿qué pasará con las PYME's que no están preparadas para competir con los nuevos, productos y servicios que estarían disponibles a los clientes, con tal vez mejores precios inclusive?

Es bien conocido el importante papel que las PYME's juegan en la economía: además de contribuir a la producción ellas son una fuente importante de trabajo, contribuyendo por consiguiente a bajar los índices de pobreza. Por esta razón, cuando se habla de apertura comercial, no se debe dejar de lado el hecho de que muchas PYME's no están preparadas para enfrentar el tipo de reto que implica un aumento en la cantidad y tipo de competidores internacionales.

Es necesario desarrollar programas para asegurar el mantenimiento de PYME's a través del aumento de su competitividad. Estos programas se deben enfocar en áreas de necesidad tales como: acceso a la información y tecnología de comunicación, acceso a crédito para que ellos puedan mejorar su tecnología industrial, redes comerciales, entrenamiento, reducción de costos, técnicas para mejorar la productividad y la calidad, producción más limpia, especialización, acceso a nuevos mercados, entre otras.

Los recursos de las PYME's son limitados por lo que los Gobiernos tienen que fortalecer los programas de apoyo. En Costa Rica vemos iniciativas tales como las desarrolladas por el INA en su esfuerzo por apoyar la competitividad de las empresas. En estos proyectos de apoyo a PYME's se realizan diagnósticos para identificar las necesidades de las empresas y luego se les brinda asesoría

con el fin de lograr objetivos tales como definición de procesos productivos y mecanismos de control de calidad.

A pesar que las PYME's necesitan todo el apoyo que pueden conseguir, se cuenta con recursos limitados para invertir en este tipo de programas. Debido a esto, y aunado a otras razones, se ha propiciado la unión sectorial en búsqueda de otras opciones de apoyo. En este sentido, cabe resaltar los esfuerzos hechos por ASOMETAL al querer fortalecer las habilidades gerenciales de sus asociados y ASOINGRAF por el desarrollo de un Plan de Asistencia para la Industria Gráfica.

Una de las áreas que le permite a las empresas ser más competitivas es la gestión de calidad, mediante la aplicación de normas genéricas tales como ISO 9000 y Qbase, o normas sectoriales tales como QS 9000. Una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y aumentar la participación en el mercado, esto sin tomar en cuenta el cambio "cultural" positivo a lo interno de la empresa.

Contar con un sistema de gestión de calidad facilitará el que las PYME's puedan competir con empresas más grandes al brindar confianza a sus clientes de que sus productos o servicios mantienen una calidad constante. Por otra lado, las normas tienen implícito la búsqueda del mejoramiento continuo y en el caso de la nueva ISO 9000:2000 explícitamente lo solicita, lo cual implica una sistemática para alcanzar y mantener aumentos en la productividad, satisfacción del cliente y otros objetivos que la empresa se haya planteado.

Aunque los sistemas de gestión de calidad no están concebidos para sólo empresas grandes, lo cierto es que estos sistemas requieren del compromiso total de la gerencia para su éxito. En algunas empresas pequeñas se está tan ocupado "apagando incendios", que las actividades de mejoramiento pasan a un segundo plano, lo cual eventualmente se convierte en la razón del fracaso de la iniciativa. Antes de iniciar un proyecto de este tipo, la gerencia debe

cuestionarse qué tan prioritario será, así como la manera de transmitir este compromiso hacia el resto de los colaboradores. Esto no deja de ser cierto aún cuando la empresa haya contratado los servicios de un consultor, pues se debe recordar que el papel del consultor es el de ser guía durante el proceso de implementación, pero una vez que este proceso haya terminado quedará en manos de la empresa velar por el mantenimiento y mejora del sistema.

La implementación de un sistema de gestión de calidad no debe confundirse con la certificación del sistema, pues de hecho llegar a certificarse no es un requisito de la norma, aunque si puede ser importante para la empresa si los clientes o el mercado lo solicitan. Aún así, más que para cumplir con la obtención de un certificado, las PYME's deben buscar en la gestión de calidad una herramienta para ayudarlos a mejorar el desempeño de su negocio y de esta forma ser más competitivos en el mercado.