

BUSINESS

PyMES

CALIDAD: LA MANERA MAS SANA DE DIFERENCIARSE

Las economías del primer mundo avanzan hacia una mayor interdependencia política, económica y militar, ofreciendo a las naciones menos desarrolladas participar de un contexto de mayor libertad económica. Si éstas se adaptan a crecer con sistemas políticos democráticos, darán un lugar preponderante al crecimiento de la iniciativa privada vinculada con la revalorización del trabajo productivo.

Estas nuevas ideas que prestigian la cultura del trabajo se orientan a lograr un país más competitivo con posibilidades de insertarse internacionalmente, transformando así sus estructuras de funcionamiento y convivencia, caracterizadas por un profundo grado de desaliento en las inversiones industriales, provocado por la incertidumbre económica de las últimas décadas.

UN CONCEPTO GLOBAL

La incorporación al nuevo paradigma planteado por la competencia internacional es imposible de lograr, si la PyME no incorpora como estrategia de acción el concepto de "CALIDAD TOTAL" dentro de su sistema de valores, de su cultura. Debe entenderse a la cultura como el patrón integrado del comportamiento humano dentro de una organización.

Generar este proceso de cambio cultural significa involucrar a estas unidades económicas en una sana competencia, tanto en el mercado interno como en el internacional; por lo tanto, es necesario instalar además el nuevo concepto de Gerencia PyME basada en los siguientes elementos:

- Fuerte orientación hacia el cliente.
- Maximizar el uso de las tecnologías y sus sistemas, concentrándose en la satisfacción de necesidades de sus mercados.
- Control de los procesos (administrativos, financieros, etc.)
- Empresas que alienen y premien el trabajo grupal, interdisciplinario y creativo.

Ejemplos clarificadores de la no aplicación de estos conceptos se ven en exportaciones que se realizaron una sola vez; confirmando lo difícil que es mantener los mercados internacionales, confiando en una sola de las variables del marketing, como es el precio, cuando éste no está acompañado de un nivel adecuado de calidad.

Por lo tanto, la calidad para el sector de las PyMEs hoy se ha extendido fuera del área productiva para incluir todas las demás funciones de la empresa, especialmente al diseño y al desarrollo de productos, a las relaciones con los proveedores, a la distribución y a las ventas.

CALIDAD VS. COSTOS

Cuando hablamos de calidad total para una PyME, debemos pensar en toda una organización que se moviliza para generar un producto o servicio que satisfaga las necesidades de un cliente, al menor costo posible.

Es importante entender, entonces, que "la calidad es responsabilidad de todos los que conforman la empresa", del trabajo coordinado, creativo e inteligente de todos los integrantes de esa organización.

Por esta razón, el recurso más importante de cualquier empresa es el elemento humano. De su capacitación, participación y motivación dependerá en gran parte el éxito de una PyME.

El mercado laboral hoy, en Argentina, ofrece para las PyMEs ejecutivos provenientes de diferentes empresas con un importante potencial de creatividad, que el sistema empresarial dentro de las grandes naciones o multinacionales no le han brindado la oportunidad de desarrollar. La PyME puede aprovechar este factor capacitando a su personal y practicando una gestión participativa, que brinde a cada uno de los trabajadores la oportunidad de desarrollar su potencial, participando en la planificación de su trabajo y contribuyendo al crecimiento de la empresa, ya que el enfoque de calidad total propone que todas las áreas y las perso-



Lic. José A Borotti

(U.A.D.E.)

Consultor de Pequeñas y Medianas Empresas.
Profesor de la Universidad Nacional de La Plata

nas de la organización estudien, apliquen y promuevan el control de la misma con el objetivo de lograr la plena satisfacción del cliente al menor costo.

TEMAS DE REFLEXION

El empresario PyME deberá reflexionar acerca de interrogantes tales como:

- ¿Cuáles son las causas que algunas PyMEs de un mismo sector tengan éxito y otras no?

- ¿Cuáles son los valores que mantienen unida a una empresa con sus empleados?

- ¿Cómo influyen esos valores en el éxito del negocio?

- ¿Cómo influye el ambiente social en la cultura de una empresa?

- ¿Cómo influye el grado de riesgo del negocio en las actividades de la empresa?

- ¿Se informa a la organización, de manera adecuada y oportuna, sobre las estrategias que se implementan en el mercado?

- ¿Existe liderazgo para asumir este cambio?

- ¿Existe el propósito en la empresa por mejorar el producto o servicio, con el objetivo de ser más competitivos y crear más empleos?

- ¿Es viable la posibilidad de mejorar la calidad y la productividad disminuyendo costos?

- ¿Existe un trabajo interdisciplinario (comercialización - producción - administración - finanzas) con el objetivo de mejorar el producto y el servicio al cliente?

- ¿Existe la suficiente motivación para que los empleados logren enorgullecerse de su tarea?

Estos, y seguramente muchos otros interrogantes, demuestran que el concepto de calidad total es un modo de gerenciar un negocio que tiene como objetivo final lograr el perfeccionamiento de un trabajo

humano, obteniendo por su intermedio un producto libre de defectos, útil para satisfacer una necesidad.

APOYO ESTATAL

Este nuevo modelo de sociedad productiva que deberá construir la clase dirigente empresarial, donde el PyME deberá asumir un papel protagónico, será el desafío de la próxima década; comprendiendo que son la expresión básica de la democratización del sistema económico al igual que una importante fuente de generación de empleos. El Estado que no es ajeno a este cambio, tratando de ser más eficiente y menos deficitario, prescindiendo de funciones y actividades que no le competen, ha decidido premiar el esfuerzo puesto al servicio de sistemas que tienden al mejoramiento continuo de la calidad en el trabajo, en la competencia y en las normas de convivencia de la sociedad.

Por tal motivo, fue presentado por la Comisión de Comercio, Industria, Presupuesto y Hacienda de la Cámara de Diputados, el 29/08/91 - Trámite Parlamentario Nro. 83, un proyecto de ley cuyo autor es el diputado nacional Jorge López, que consta de 15 artículos, que brevemente dicen lo siguiente:

"Declárase de interés nacional el mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios e institúyese el premio "CALIDAD TOTAL ARGENTINA" otorgado por el Presidente de la Nación a distintas categorías, entre empresas grandes, medianas, y pequeñas en la rama industrial, comercial y de servicio, mientras que en la Administración Pública Nacional se establecerán categorías entre los distintos organismos."

"Serán atributos de calidad no excluyentes de otros: el desarrollo, la capacitación y participación de todos los miembros de la organización, la satisfacción del

consumidor, la utilización de tecnologías que aumenten la productividad, la integración conceptual y operativa con los proveedores, la preservación del ambiente y la conservación de los recursos."

CLIENTES PROTEGIDOS

Es imprescindible mencionar que el destinatario de la calidad total empresarial es el consumidor; a tal efecto el 27/09/90, fue presentado ante el Senado el proyecto de "Ley de Defensa del Consumidor" que cuenta con media sanción de la Cámara de Diputados; definiendo a los consumidores de la siguiente forma: "Se consideran consumidores a las personas físicas o jurídicas que contratan para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social la adquisición o locación de bienes muebles e inmuebles, o la prestación de servicios cualquiera sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expendan".

Este proyecto que consta de 51 artículos es el elemento jurídico indispensable que protege a los consumidores de los abusos en que pueden incurrir las empresas a medida que avanzamos hacia una economía libre y desregulada que nos permite introducirnos en el primer mundo.

Por ello, es fundamental otorgarle al consumidor una participación consistente en todas aquellas acciones que le sirvan para garantizar el derecho a exigir que, él por sí solo, no podría hacer valer.

Esta protección está en relación directa con el desarrollo del país, ya que vemos cómo países más adelantados cuentan con este tipo de disposiciones, como algo necesario y conveniente, confiándole derechos suficientes y facilitándole los procedimientos adecuados para la utilización de los recursos legales. ♦

resol 

La solución integral en computación

Especialistas en Redes

Distribuidor Autorizado:

EPSON, NUGGET, CAPSI, BUENOS AIRES SOFTWARE

Financiación hasta 12 meses

Esmeralda 785
Capital Federal

Te: 325-5859/5862
Fax: 325- 5861