

Sumario

Calidad, normalización y competitividad

Revista del Instituto de Estudios Económicos, n.º 4/2009

La necesidad de dar respuesta a las exigencias del mercado impone asumir políticas de calidad en quienes producen bienes y servicios y en quienes facilitan los procesos. Posiblemente es a finales de los años setenta cuando la utilización de las normas como obstáculo técnico deja de ser práctica habitual para pasar a ser utilizadas como instrumento de competitividad y de favorecimiento de la circulación de productos en los mercados internacionales. La contribución de la normalización a la competitividad y la facilitación para el acceso al mercado supone un factor de apoyo en la búsqueda de soluciones para los problemas suscitados en la importante crisis que experimenta nuestra economía. La calidad y su implantación en una organización vienen marcadas por la voluntad de mejora, para así incrementar la competitividad de los productos y servicios.

Se debe distinguir entre dos conceptos de competitividad: la competitividad-precio empresarial, que consiste en la capacidad de cada empresa para ganar cuota de mercado frente sus rivales, y la competitividad locacional, que se refiere a la capacidad de un país o región para atraer factores productivos en el mercado internacional, y que depende, en gran medida, de las políticas que instrumenten sus gobiernos. Existe una estrecha relación entre competitividad y productividad. Nuestro sistema económico debe desplazar su fuente de competitividad desde los precios hacia las características del producto, lo que requiere dirigir los esfuerzos hacia la inversión en tecnología y en calidad, así como políticas públicas destinadas a crear un entorno favorable al desarrollo de la actividad productiva.

En el caso español, el diferencial de precios y la evolución del euro figuran como causas de la pérdida de competitividad en función de los precios. Esto afecta, sobre todo, a los productos de tecnología baja y media, donde la competencia de los países con costes más bajos es difícil de batir. Pero donde España sufre más problemas es en la reducida exportación de productos tecnológicamente avanzados y de alta calidad. Las mejoras del comercio exterior que se han producido en 2009 son coyunturales. La crisis de la economía española se manifiesta en una triple dimensión. Por un lado, está sujeta a la crisis financiera internacional; por otro, se encuentra inmersa en una crisis inmobiliaria. Lo más preocupante es que, al calor del crédito y del empuje inmobiliario, se ha desatendido el resto del tejido productivo, dando como resultado una crisis de competitividad. Ésta es, sin

duda, la más grave. Los cambios experimentados tanto en la propia sociedad española como en el entorno internacional impiden que nuestras empresas compitan de la misma forma que en el pasado. En el futuro las empresas españolas sólo podrán avanzar basándose en mejoras de la productividad.

En un mercado global, en el que interaccionan cada vez más factores y en el que se aprecia mayor agresividad empresarial, es evidente que la sostenibilidad y la supervivencia en el tiempo de una compañía debe pasar inapelablemente por ser competitiva. En este contexto, la calidad se presenta como una herramienta que puede permitirle a una organización alcanzar ventajas comparativas ante la demanda de sus productos y servicios. Así, una buena infraestructura de calidad y las actividades de normalización y de certificación son básicas para difundir, favorecer, respaldar y consolidar la calidad como concepto empresarial. Tanto la actividad de normalización como la de certificación han aportado grandes beneficios al desarrollo económico e industrial. El concepto de calidad ya no se limita a la del producto en sí, sino que incluye elementos intangibles como son las expectativas del cliente y los servicios asociados al producto. Ambos instrumentos aportan confianza a los consumidores en los aspectos de seguridad, de calidad y de sostenibilidad.

Las normas, por su parte, son herramientas de promoción técnica que sirven a la estrategia empresarial para diferenciar productos, servicios o empresas, favoreciendo, por tanto, la competitividad de las organizaciones y asegurando la capacidad exportadora de las empresas. Dependiendo del tipo de estrategia empresarial de un sector, o de la naturaleza del producto o servicio que se debe normalizar, se elaborarán especificaciones técnicas o normas cuya aplicación será nacional, regional o internacional en función del tipo de organismo en el que se participe. El tipo de norma que se elabore o aplique servirá para racionalizar los mercados y minimizar la posibilidad de que los clientes o proveedores impongan sus condiciones en solitario; favorecerá la creación de mercados más amplios y el desarrollo de organizaciones sólidas con posibilidades de competir en el futuro.

A partir de los años ochenta del siglo XX se produce un incremento de la valoración de la calidad en los consumidores, a la vez que se inicia un movimiento de Globalización que tiene como eje central al consumidor. Es esta Globalización la que obliga a las empresas a internacionalizarse como estrategia defensiva frente a posibles competidores de su mercado. En este proceso de internacionalización es fundamental asegurar que las características del producto o servicio no cambian con el tiempo y son idénticas, independientemente de dónde se provean. Es el concepto de aseguramiento de la calidad el que nos ayudará a mantener esas características y permitirá a las empresas reducir

costes con los que mejorar su competitividad en el futuro. La mayoría de las organizaciones son conscientes de que la excelencia no es un objetivo estático. No aplicar los principios o conceptos fundamentales de gestión de los modelos de excelencia dificultará enormemente la supervivencia de la organización.

Las entidades que desean mantener su competitividad en un entorno como el actual, altamente complejo, están aceptando la idea de que la formación es una herramienta fundamental para consolidar y mejorar su posición en el mercado. Esta circunstancia es extensible a los profesionales de las empresas, que deben afrontar el reto de mejorar su nivel de formación y el reciclaje profesional. El mundo de la formación de las personas y el desarrollo del talento ha experimentado grandes cambios. La formación ha dejado de ser un privilegio de pocos para convertirse en un bien accesible para muchos. Es un mundo que se ha transformado radicalmente tanto en contenidos como en metodología. El tipo de conocimientos, habilidades y capacidades necesarias hoy en día para el correcto desempeño de los puestos de trabajo impone la exigencia de recibir formación de forma periódica y constante. En este contexto, la formación en calidad en las organizaciones y empresas se ha convertido en una prioridad. Sin una buena formación, es imposible alcanzar la calidad.

Calidad, normalización y competitividad

Revista del Instituto de Estudios Económicos, n.º 4/2009

XXXVIII + 250 páginas