

# La importancia del desarrollo del factor humano en la implantación de sistemas de calidad exitosos en las Pymes

Carrillo Martha<sup>1</sup>, Avila Andrea<sup>2</sup>, Lambrea Luisa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, E-mail: marthacarrillo2007@gmail.com

<sup>2</sup>Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, E-mail: paraquenodigasnada@gmail.com

<sup>3</sup>Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, E-mail: luisaf.lampreab@gmail.com

*The relevance of SMEs in our country, its dynamism, the search for sustainability, competitiveness and continuous improvement, has led to a large number of companies are made of quality system implementations in many cases without success. This implementation yields a question: is the human factor set of organizations to change organizational culture?, do you need to develop tools for improving and changing the culture of human factor in order to implement quality systems successful within SMES?*

## INTRODUCCIÓN

Las pymes son empresas que generan en el medio un adecuado factor de ingreso, ya que son generadoras de empleos y emplean la mayor parte de la mano de obra de la sociedad, de acuerdo al índice de densidad industrial del DANE. Representan el 96.4% de los establecimientos, aproximadamente el 63% del empleo; el 45% de la producción manufacturera, el 40% de los salarios y el 37% del valor agregado. Son más de 650.000 empresarios cotizando en el sistema de seguridad social.

Hoy en día la pymes no cuentan con un suficiente apoyo por parte del sector gubernamental, y se manifiestan problemas internos como la tecnología, innovación, cultura organizacional, recursos económicos, calidad de servicio y el factor humano; en este último enfocaremos este trabajo, ya que las Pymes con su constante dinamismo, crecimiento y búsqueda de altos estándares de calidad, deja de un lado el factor humano el cual en muchas ocasiones es de un alto nivel, pero se encuentra poco motivado y capacitado, convirtiéndose en un problema para las empresas.

Cuando se considera el factor humano como el pilar para el fortalecimiento y la implantación de un Sistema de gestión de calidad, es necesario buscar estrategias o procedimientos que nos permitan el éxito de los procesos relacionados con el factor humano dentro de la empresa y de esta manera mejorar la calidad de todos los procesos al interior de la organización. Las PYMES a través de una cultura organizacional orientada al cambio y a la participación de sus empleados, estará en la capacidad de conseguir los mismos resultados basados en la calidad que las grandes empresas. (Gutiérrez, S y Rubio, M, 2009).

## LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN LA CALIDAD

La implantación de los sistemas de calidad, sin tener en cuenta al personal dificulta la comprensión efectiva del sistema de gestión de calidad, haciendo que el personal sea reactivo a los cambios en sus métodos de trabajo. No reconocer al recurso humano como pilar fundamental de las compañías, es la principal fuente de fracaso no solo en las PYMES, sino en muchas organizaciones. El tamaño de la empresa muchas veces influye de manera directa y en forma positiva o negativamente sobre el clima organizacional de estas, ya que un clima laboral bueno, en donde el personal este motivado, donde existe una comunicación directa entre los empleados y la alta gerencia, traerá como consecuencia menores conflictos internos; mientras que un clima laboral negativo presentará mayores conflictos. En estos casos los departamentos de recursos humanos se olvidan de sus procesos de gestión y se convierten en áreas más administrativas (Rubio B. A, Aragón S, A. 2007).

Las PYMES en su afán de negocio no buscan mecanismos que permitan atraer empleados calificados, mantener a los actuales empleados y buscar mecanismos para que dicho personal crezca y se mantenga en la empresa. Se hace urgente contar con políticas de recursos humanos que permitan la durabilidad del talento humano, por medio de políticas de formación las cuales se convierten en una inversión para la compañía y no en un gasto como se pensaba anteriormente.

El factor humano al interior de una organización se debe encargar de diseñar procesos que posteriormente son efectuados por ellos mismos y por esta razón se encuentran en la capacidad de controlarlos y por lo tanto mejorarlos. Esto significa que las personas deben comprometerse con la organización a realizar constantemente el ciclo PHVA dentro de sus procesos de tal forma que aumente la productividad y por tanto se obtenga una elevada calidad. (Fontalvo, T. J 2007).

Para tal fin, también es muy importante que la alta dirección conozca todo lo relacionado con la organización desde la negociación con los proveedores y la entrada de los insumos hasta el momento en el cual el cliente recibe, acepta el producto y expresa su experiencia con respecto al mismo. En ese orden de ideas, debe conocer todos los procesos que se llevan a cabo al interior de la empresa, incluidos los procesos productivos.

## LA CAPACITACIÓN EN LOS SISTEMAS DE CALIDAD

Desde el ámbito de los sistemas de gestión de calidad la capacitación es una actividad que brinda a los trabajadores el conocimiento y las habilidades necesarias para que estos puedan controlar su trabajo y de esta manera estar en la capacidad de detectar y resolver problemas que aparezcan al interior de los procesos.

Al interior de este proceso de formación es muy importante tener en cuenta tres factores claves que son:

- Evaluación de las necesidades de formación: Se debe ofrecer a cada trabajador la formación adecuada que le permita participar al interior de la organización en la mejora continua de los procesos, productos y/o servicios. Es importante que tanto la alta dirección como los empleados tengan una comunicación oportuna con respecto a los objetivos y resultados esperados de estas actividades.
- Contenido: Los procesos de capacitación deben clasificarse en función del grado de especificidad, por su naturaleza técnica o de acuerdo a características socio culturales. Sin embargo resulta muy importante tener en cuenta que no solo los contenidos son importantes, ya que la manera de presentarlos también puede influir considerablemente en la actitud de los trabajadores de recibir el mensaje y por tanto, su compromiso con la organización. (Baron J y Kreps, D.M. 1999).
- Métodos y fuentes de capacitación: Los métodos más comunes corresponden a los de formación en el puesto (útiles para desarrollo de habilidades y adquisición de conocimientos relacionados con las necesidades de la empresa) o formación fuera del puesto que se realiza normalmente a través de conferencias, clases magistrales, prácticas entre otros. Sin embargo, el método más recomendable es el de formación en cascada que consiste en que algunos trabajadores reciben capacitación fuera del puesto de trabajo y luego se encargan de impartirla a otros compañeros al interior de la organización; este puede resultar muy útil para las PYMES ya que disminuye los gastos de formación e influye en la creación de una nueva cultura organizacional basada en la cooperación interna entre los trabajadores. (Gomez - Mejia J.R; Balkin D.B y Cardy R.L, 2001).

### ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES

A lo largo de la historia, muchos autores han generado conceptos de calidad en los cuales el factor humano siempre se ha visto involucrado como parte importante dentro de los procesos que se llevan a cabo en una organización. Para el caso de las PYMES, en su afán de crecimiento, implantan sistemas de gestión de calidad que durante su mantenimiento no resultan ser exitosos debido a la falta de planificación e involucramiento de todos los miembros de una organización. Y la importancia que tiene el factor humano en la teoría referente a la calidad no se evidencia de la misma forma en la práctica al interior de las PYMES es muy relevante.

Se deben desarrollar metodologías que permitan fortalecer el recurso humano, en pro de implantar, mantener y mejorar los sistemas de gestión de calidad que se establecen en las pequeñas y medianas empresas PYMES. Por ello los procesos de capacitación continua permitirá desarrollar en el factor humano los conocimientos y las habilidades necesarias para el control de sus procesos, y de esta manera identificar y resolver desviaciones que se puedan presentar a dichos procesos, lo mismo que los procesos de formación, estos deben ser acordes a las necesidades del factor humano y el contenido de la formación debe fomentar en él, el compromiso con sus procesos y con la organización.

Estudiar los diversos métodos acordes para las PYME que fomenten el trabajo en grupo, la comunicación, la mejora continua, la cooperación, los valores, la confianza, influenciando en la cultura organizacional de la empresa.

El estudio que se haga permitirá sustentar en bases teóricas que apunten al desarrollo de las bases de la metodología para el desarrollo del factor humano para contribuir en la implantación de un sistema de calidad exitoso.

### REFERENCIAS

- Aguilar Santamaría, P. A.(2009). La productividad como factor de competitividad para las PYMES –Una perspectiva a nivel micro. Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA.
- Baron J, Kreps, D.M. (1999). Strategic human resources. Frameworks for general managers, John Wiley and sons, Inc. New York.
- Fontalvo, T. (2007). La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Páginas: 328. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000- 2007.
- Gómez - Mejia J.R. Balkin D.B. Cardy R.L. (2001). Dirección y gestión de recursos humanos. Prentice Hall. Madrid. 2ª Ed.
- Gutierrez, S., Rubio M., A, (2009). “Relación entre gestión de la calidad total y dirección de recursos humanos en la PYME. La necesidad de un cambio en la cultura. Revista Internacional de la Pequeña y Mediana Empresa Vol.1. N° 2
- NTC ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ICONTEC
- Norma Internacional ISO 10015 (Primera Edición: 1999-12-15). Directrices para la formación.
- Rubio, B., Aragón S., (2007). Competitividad y recursos estratégicos en las Pymes.