



Secretaría General
Iberoamericana
Secretaria-Geral
Ibero-Americana

- | México
- | Guatemala
- | El Salvador
- | Costa Rica
- | Panamá
- | Colombia
- | Venezuela
- | Bolivia
- | Chile
- | Argentina

Libro Blanco de la Certificación de Calidad de las PYMES en Centroamérica

FUNDES

Marzo 2010



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	RESUMEN EJECUTIVO	4
III.	METODOLOGÍA	5
IV.	RESULTADOS	6
	i. CARACTERIZACIÓN Y REPRESENTATIVIDAD DE LAS PYMES	6
	ii. SITUACIÓN GENERAL SOBRE LA CALIDAD Y LA CERTIFICACIÓN ISO 9001	9
	iii. INSTITUCIONALIDAD PÚBLICA DE LA PYME, INSTITUCIONALIDAD DE LA CALIDAD, INSTRUMENTOS, PROGRAMAS DE APOYO Y OFERTA DE SERVICIOS	13
	A. GUATEMALA	14
	B. HONDURAS	20
	C. EL SALVADOR	28
	D. NICARAGUA	33
	E. COSTA RICA	37
	F. PANAMÁ	41
	iv. OBSTÁCULOS A LOS QUE SE ENFRENTAN LAS PYMES EN SU CAMINO A LA CERTIFICACIÓN	43
	A. GUATEMALA	43
	B. HONDURAS	46
	C. EL SALVADOR	48
	D. ANÁLISIS COMPARATIVO	50
	v. SOLUCIONES PROPUESTAS A LOS OBSTÁCULOS ENFRENTADOS POR LAS PYMES	52
	A. GUATEMALA	52
	B. HONDURAS	53
	C. EL SALVADOR	54
	D. ANÁLISIS COMPARATIVO	56
V.	CONCLUSIONES	60
VI.	RECOMENDACIONES	61
VII.	AUTORES	61
VIII.	BIBLIOGRAFIA	64

I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), en coordinación con el Programa Iberoamericano por la Calidad (IberQualitas) y el Programa Iberoamericano de Cooperación Institucional para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (IBERPYME), contando con el financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID), promovieron el Proyecto PYMES-IberQualitas¹, el cual tiene como objetivo mejorar la competitividad e internacionalización de las PYMES mediante la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y certificación del mismo según la Norma Internacional ISO 9001.

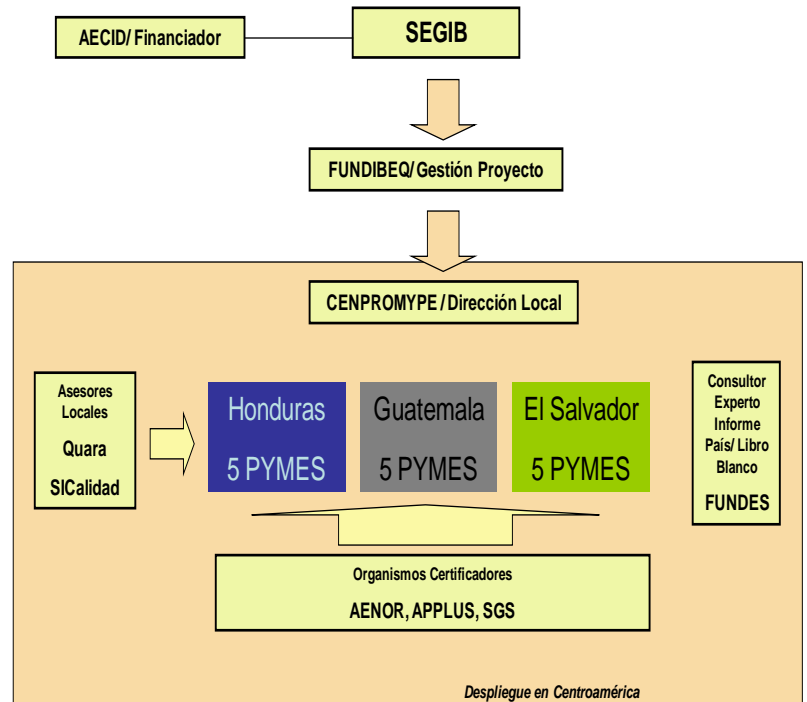
El Proyecto es coordinado por IberQualitas (gestionado por FUNDIBEQ) con la colaboración de una Dirección Local para Guatemala, El Salvador y Honduras, bajo la responsabilidad del Centro para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica (CENPROMYPE).

El proyecto se desarrolló específicamente en el triángulo norte centroamericano; es decir, en los países de Guatemala, Honduras y El Salvador, beneficiando a un total de 15 PYMES con la certificación ISO 9001.

Al finalizar la ejecución del proyecto, se realizaron informes en cada uno de los países beneficiados con el objetivo de describir el escenario en el que se desenvuelven las PYMES y descubrir los problemas y soluciones que se les presentan, en cuanto a la certificación ISO 9001 se refiere.

En base a dichos informes y demás investigación realizada, el presente documento busca reseñar un panorama general del entorno de las PYMES en la región centroamericana, identificando los problemas enfrentados por los empresarios PYMES para lograr la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Guatemala, Honduras y El Salvador. También se intentó detectar claves que sirvan de insumo para la elaboración

Gráfico No. 1
ORGANIZACIÓN PROYECTO PYMES-IBERQUALITAS



¹ La XVII Cumbre Iberoamericana (2007) señala la necesidad de apoyar la internacionalización y la diferenciación competitiva de las pequeñas y medianas empresas de Iberoamérica

y desarrollo de planes de acción que promuevan la calidad, competitividad e internacionalización de las PYMES centroamericanas.

I. RESUMEN EJECUTIVO

Un factor importante que contribuye a mejorar el nivel de competitividad en las PYMES a nivel mundial es el enfoque en la calidad. Por este motivo, el Proyecto IberQualitas buscando promover la competitividad de las PYMES en Centroamérica financió y acompañó el proceso de certificación en ISO 9001, a 15 pequeñas y medianas empresas en Guatemala, Honduras y El Salvador.

En el recorrido de ese proceso, se identificó que los países centroamericanos carecen de una cultura de calidad, y que el número de empresas con sistemas de gestión de calidad certificados es poco significativo.

Además, se pudo apreciar, que en respuesta a esta problemática, los Gobiernos están haciendo un esfuerzo por promover la competitividad de las PYMES y la implementación de sistemas de gestión de calidad en dichas organizaciones. En países como Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica se han promulgado leyes para la creación de un Sistema Nacional de la Calidad que busca promover y regular el tema de la calidad en los países. Sin embargo, debido al poco tiempo de vigencia de dichas normativas, los avances y beneficios generados por los sistemas aún no son visibles.

Por otro lado, se determinó que existe una serie de obstáculos, tanto internos como externos, a los que las PYMES se enfrentan para acceder a una certificación y en el camino de la implementación de la norma. Entre los obstáculos más relevantes se pueden mencionar:

- Escasos recursos económicos y falta de financiamiento para costear todas las etapas de la certificación.
- Poca claridad sobre los beneficios de certificarse.
- Falta de conocimiento de la norma ISO 9001.
- Falta de compromiso y resistencia al cambio por parte del personal de la empresa..
- Poca conocimiento sobre la oferta de servicios de asesoría en el tema de calidad.
- Poca difusión de programas de apoyo a PYMES que promueven certificaciones.
- Estructura organizativa de las PYMES no adecuada para el cumplimiento de la norma y roles de los empleados no definidos.

Para dar respuesta a los anteriores problemas, se identificaron soluciones propuestas por los actores participantes de los talleres y mesas de diálogo: PYMES, consultores, certificadoras, representantes de Gobiernos y Cooperación, entidades de apoyo, entre otras. Las principales soluciones identificadas son:

- Poner en marcha campañas de información sobre la norma y sus beneficios.
- Crear líneas de financiamiento para la calidad e implementar mejoras en los procesos de las líneas de cofinanciamiento ya existentes.

- Sensibilizar a las empresas y su personal sobre los requisitos y las responsabilidades de certificarse.
- Dar mayor difusión de los programas de apoyo, proyectos y fondos de financiamiento existentes y dar continuidad a los resultados obtenidos en los mismos.
- Promover un compromiso auténtico entre las empresas participantes en un programa de apoyo para poder obtener la certificación (preferiblemente de tipo financiero).
- Las instituciones públicas deberán dar el ejemplo certificándose y priorizando .en las compras públicas a las empresas certificadas.
- Incluir en las currículas de estudios de educación el tema de la calidad
- Promover mecanismos para mantener las certificaciones y concientizar acerca de la importancia de su renovación.

Al final del proceso, toda la información obtenida en las Mesas de Diálogo fue sintetizada, fue discutida y analizada en el Encuentro Internacional del Proyecto realizado en Costa Rica en febrero de 2010, en el que se concluyó que:

- Las PYMES aún enfrentan desafíos y necesidades no cubiertas en el área de calidad, e incluso en etapas previas relacionadas con la administración y gestión de los negocios, que se convierten en oportunidades de apoyo latentes para las instituciones cuyo objetivo es el fomento al desarrollo competitivo de estas.
- La existencia de asimetrías de información por parte de las PYMES y otros agentes interesados sobre el conjunto de programas y proyectos disponibles para la promoción de la calidad a nivel nacional y regional.
- La necesidad de fomentar el valor de la certificación en el conjunto del mercado:
 - i. desde los organismos públicos, difundiendo su conveniencia para la mejora de la calidad en los productos y servicios, la competitividad de las empresas a todos los niveles, y promoviendo su valoración en la adjudicación de sus concursos de provisión,
 - ii. desde las grandes empresas, mediante la obtención de su propia certificación y la exigencia y apoyo para la obtención de la misma a sus proveedores y/o distribuidores que generalmente son PYMES.

II. METODOLOGÍA

El presente documento intenta describir el escenario en el que se desenvuelven las PYMES en Centroamérica, identificar los problemas que enfrentan en el proceso certificación ISO 9001 y detectar las claves para poder elaborar y desarrollar posteriormente planes de acción.

Se busca responder, a partir del análisis documental, reuniones ad hoc y el Encuentro internacional, a las siguientes preguntas:

- ¿cuáles son los factores que desencadenan e influyen en que las PYMES alcancen la certificación ISO 9001?;

- ¿cuáles son los motivos por los cuales el número de las PYMES que tienen la certificación ISO 9001 son bajos en Centroamérica?;
- ¿cuáles son las recomendaciones para dar los próximos pasos?

El documento se ha realizado en dos fases. Por un lado, la elaboración de un pre informe enriquecido y completado con las conclusiones del Encuentro Internacional. Por otro lado, con los insumos de este encuentro incorporados se construye el Libro Blanco de la Certificación de Calidad de las PYMES.

En el proceso de elaboración del texto se relevó toda la documentación bibliográfica disponible relacionado con la temática de la calidad en la región. En especial, se puso énfasis en los Informes País del Proyecto PYMES – IberQualitas generados por los consultores locales y las entrevistas y mesas de diálogo realizadas para la elaboración de éstos.

III. RESULTADOS

i. CARACTERIZACIÓN Y REPRESENTATIVIDAD DE LAS PYMES

No existe uniformidad en las definiciones de las pequeñas y medianas empresas en los países centroamericanos; cada país posee sus propios criterios para medir si una empresa es considerada pequeña o mediana². La variable común utilizada (exceptuando a Panamá), es el número de empleados que laboran dentro de la empresa; sin embargo, tal como se puede observar en el Cuadro No. 1³, su interpretación varía de un país a otro.

Algunos países también contemplan otras variables de medición, como las ventas brutas anuales y los activos totales de una empresa. Tal es el caso de Panamá,⁴ que define a una pequeña empresa como aquella que vende desde \$147.750.01 hasta \$985.000 y a una mediana empresa como aquella que vende desde

Cuadro No. 1
CLASIFICACIÓN DE LAS PYMES
Variable: Número de Empleados

	Pequeña	Mediana
Guatemala	11 - 25	26 - 60
Honduras	11 - 50	51 - 150
El Salvador	11 - 50	51 - 100
Nicaragua	6 - 30	31 - 100
Costa Rica	6 - 30	31 - 100
Panamá	-----	-----

Fuente: Elaboración propia en base a diferentes fuentes.

² Incluso, dentro de los mismos países no existe un concepto homogéneo a nivel nacional y las diferentes instituciones difieren en su forma de medir a la pequeña y mediana empresa, dependiendo de sus necesidades.

³ Elaboración propia basada en datos según:

Guatemala: Acuerdo Gubernativo 178-2001, disponible en

<http://www.export.com.gt/Portal/Documents/Documents/2007-10/4448/1224/Acuerdo%20Gubernativo%20No%20178-2001.pdf>.

El Salvador: MINEC http://www.minec.gob.sv/media%5Cdownloads%5CEstudios%5CCLASIFICACION_PYMES.htm.

Honduras: Decreto No. 1352008, disponible en <http://www.sic.gob.hn/mipyme/Leyes/DECRETO%20No%20135-2008.pdf>

Nicaragua: Ley de Promoción y Fomento de las MIPYMES, disponible en

<http://www.conimipyme.org.ni/archivos/Reglamento%20Ley%20MIPYME%20pdf.pdf>

Costa Rica: Concepto según Caja Costarricense del Seguro Social en "Empresas según Tamaño", disponible en http://www.pyme.go.cr/svs/informacion_estadistica/docs/379.pdf

⁴ Ley No. 8 de 29 de marzo de 2000

http://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2000/2000/2000_517_0129.PDF

\$985.000.01, hasta \$2.462.500.00⁵.

El Salvador y Nicaragua también hacen uso de éstas variables. El Salvador, define que una empresa pequeña es aquella que vende anualmente entre \$100.000 y \$1.000.000 y una empresa mediana es aquella que vende entre \$1.000.000. y \$7.000.000.. Nicaragua define a una empresa pequeña como aquella que tiene ventas anuales entre \$48.066.90 y \$432.602,88 y posee activos totales entre \$9.613,40 y \$72.100,48; además, una empresa mediana es aquella que vende entre \$432.602,89 y \$1.922.679,45 y posee activos totales entre \$72.100,49 y \$288.401,00⁶.

Por otro lado, Costa Rica utiliza una forma diferente al resto de países centroamericanos, para medir el tamaño de una empresa; ya que la diferenciación entre pequeña o mediana empresa, es determinada a partir de los resultados de fórmulas elaboradas para cada uno de los sectores (industrial, comercio y servicios). Las fórmulas utilizadas son las siguientes⁷:

Fórmulas para definición de PYMES

A. Sector Industrial:

$$P = [(0.6 \times pe / 100) + (0.3 \times van / \text{¢}931.000.000) + (0.1 \times afe / \text{¢}582.000.000)] \times 100$$

B. Sectores de Comercio y Servicios:

$$P = [(0.6 \times pe / 30) + (0.3 \times van / \text{¢}1.862.000.000) + (0.1 \times ate / \text{¢}582.000.000)] \times 100$$

Donde:

P: Puntaje obtenido por la empresa.

pe: Personal promedio empleado por la empresa durante el último período fiscal.

van: Valor de las ventas anuales netas de la empresa en el último período fiscal.

afe: Valor de los activos fijos netos de la empresa en el último período fiscal.

ate: Valor de los activos totales netos de la empresa en el último período fiscal.

Una vez obtenido el valor P, las empresas se clasifican con base al siguiente criterio:

Pequeña Empresa $10 < P < 35$

Mediana Empresa $35 < P < 100$

⁵ Tipo de cambio utilizado: 1 balboa = 0,985 USD, vigente al 18 de diciembre de 2009.

⁶ Tipo de cambio utilizado: 1 USD = 20.8043 córdobas, vigente al 18 de diciembre de 2009.

⁷ Reglamento General a la Ley N° 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y su reforma: N° 33111 y N° 33747. Disponible en: <http://www.meic.go.cr/esp2/informacion/reglaley8262.asp> Concepto no utilizado por la Caja Costarricense del Seguro Social.

Como se ve las variables utilizadas a nivel centroamericano para definir el tamaño de una empresa son: número de empleados, ventas brutas anuales, activos totales y otros como las ventas netas anuales y activos fijos netos. Sin embargo, como se pudo observar, éstas son utilizadas con diferentes criterios de acuerdo al contexto de cada uno de los países.

En cuanto al número de PYMES existentes en la región, la información disponible es muy limitada; ya que mayormente, está basada en encuestas de hogares (donde la unidad de observación no es directamente la empresa), o se utilizan censos económicos que lamentablemente tienen períodos largos de rezago. Debido a lo anterior, a efectos de brindar un panorama general de la representatividad de las PYMES en cada uno de los países centroamericanos, en adelante se utilizarán como número de empresas existentes el número oficial de establecimientos generado a partir de los Censos Económicos.

Como se puede observar en el Cuadro No. 3⁸, Guatemala es el país centroamericano con mayor número de pequeñas y medianas empresas (38.699), las cuales representan el 21,97% de las empresas guatemaltecas; y a su vez representan el 43,37% del total de PYMES centroamericanas.

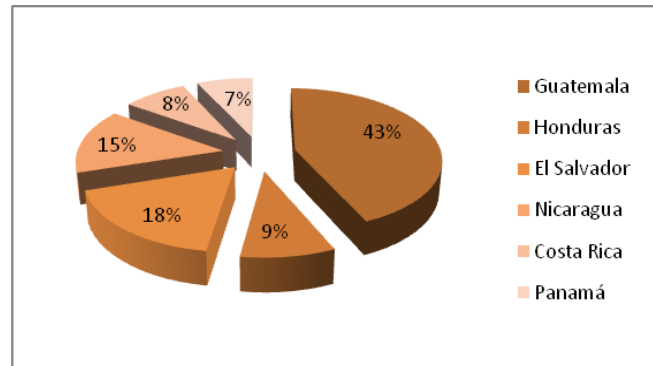
Cuadro No. 2
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

	Empleo	Ventas Brutas	Activos Totales	Otros
Guatemala	X			
Honduras	X			
El Salvador	X	X		
Nicaragua	X	X	X	
Costa Rica	X		X	X
Panamá		X		

Fuente: Elaboración propia

como número de empresas existentes el

Gráfico No. 2
PYMES EN CENTROAMERICA



⁸ Los datos utilizados son consistentes con la clasificación definida en el Cuadro No. 1, con excepción de Guatemala, que empleaba la antigua clasificación (pequeña: 5 a 49 empleados, mediana 50 a 199 empleados).

Cuadro No. 3 es elaboración propia basada en datos según:
 Guatemala: Instituto Nacional de Estadística (INE), Censo Industrial 1999.
 Honduras: Consejo Hondureño de la Empresa Privada, <https://cohep.com/>
 El Salvador: Directorio Económico Nacional 2005, disponible en <http://www.censos.gob.sv/tomos/Directorio.pdf>
 Nicaragua: Informe Censo Económico 2000, disponible en http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/censo/censo_2000/Informe_Censo_Economico2000.pdf
 Costa Rica: Directorio de Establecimientos, disponible en <http://www.inec.go.cr/>
 Panamá: Directorio Estadístico de Empresas y Locales: Año 2006, disponible en <http://www.contraloria.gob.pa/inec/Publicaciones/09-02/cuadros08.pdf>

Guatemala es seguido por El Salvador y Nicaragua, que representan el 17,74% y 14,68% de las PYMES de Centroamérica. Las pequeñas y medianas empresas de El Salvador son el 9,04% del total de empresas salvadoreñas y proveen más de 193 mil empleos; a su vez, las PYMES nicaragüenses

representan el 11,60% del total de empresas nacionales y proveen 332.519 empleos a la población nicaragüense.

Honduras, posee un total de 8.000 pequeñas y medianas empresas, representando el 2,0% de las empresas hondureñas y el 8,97% de la PYMES

de la región. En Costa Rica existen 7.290 PYMES, las cuales representan el 29,72% de las empresas costarricenses y el 8,17% de las PYMES centroamericanas.

Por su parte, Panamá posee 6.315 PYMES, convirtiéndose en el país con menor número de PYMES (7,08%) en el territorio analizado. Dichas empresas proveen 94.353 empleos a nivel nacional.

Cuadro No. 3
NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS

	Año	Pequeña	%	Mediana	%
Guatemala	1999	29.024	16,48%	9.675	5,49%
Honduras	2008	6.400	1,60%	1.600	0,40%
El Salvador	2005	13.208	7,54%	2.624	1,50%
Nicaragua	2000	11.879	10,52%	1.220	1,08%
Costa Rica	2004	6.405	13,90%	885	15,82%
Panamá	2006	5.142	10,07%	1.173	2,30%
Centroamérica		72.058		17.177	

Fuente: Elaboración propia en base a diferentes fuentes.

#: Porcentaje del total de empresas del país.

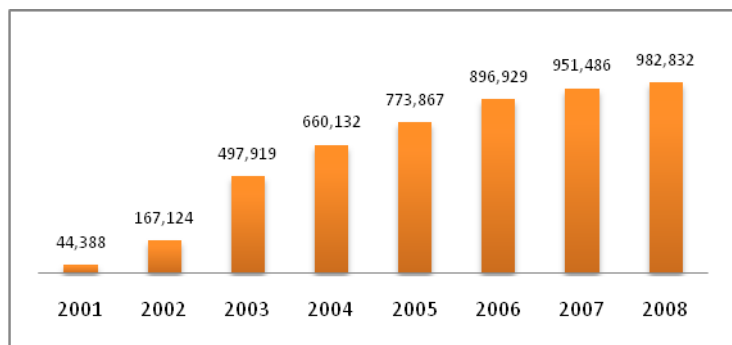
ii. SITUACIÓN GENERAL SOBRE LA CALIDAD Y LA CERTIFICACIÓN ISO 9001

En la última década, las certificaciones en ISO 9001 a nivel mundial han tenido un notable crecimiento, pasando de 44.388 certificaciones registradas a diciembre 2001, a 982.832 certificaciones a diciembre 2008 (ver Gráfico No. 3)⁹.

Dicho crecimiento, ha sido especialmente en Europa y el Lejano Oriente, tal como se puede apreciar en el Gráfico No. 4, en donde a finales del 2001

presentaban 22.867 y 14.434 certificaciones, respectivamente; y para finales del 2008, se registran 455.332 y 356.559 certificaciones, respectivamente.

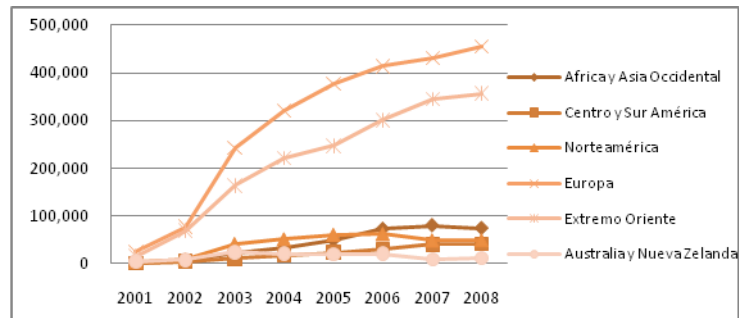
Gráfico No. 3
CERTIFICACIONES ISO 9001 EN EL MUNDO



⁹ The ISO Survey of Certifications 2005. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/survey2005.pdf>
The ISO Survey of Certifications 2008. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/survey2008.pdf>

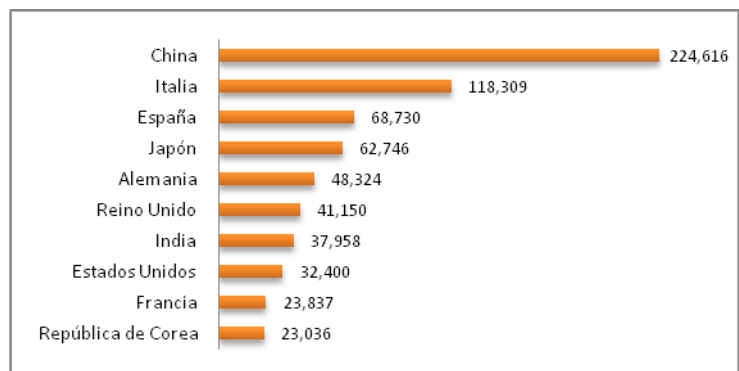
África y Asia Occidental, le siguen a Europa y el Lejano Oriente, en cuanto a número de certificaciones ISO 9001 se refiere, contando con 73.104, a diciembre 2008. Por su parte, Norteamérica presenta para el 2008, 47.986 certificaciones en ISO 9001; y Centro y Sur América 39.940 certificaciones, para el mismo año.

**Gráfico No. 4
CRECIMIENTO CERTIFICACIONES ISO 9001**



Es importante notar, que los 10 países con mayor número de certificaciones ISO 9001 (ver Gráfico No. 5)¹⁰, representan únicamente el 6% del total de países que poseen certificaciones a nivel mundial, pero concentran el 69,30% del total de las mismas; siendo China el país líder, quien cuenta con 224.616 certificaciones, a diciembre 2008 (22,85% del total mundial).

**Gráfico No. 5
PAÍSES CON MÁS CERTIFICACIONES ISO 9001**



Extrayendo datos a nivel centroamericano, se puede apreciar, que la región ha tenido la

misma tendencia mundial de crecimiento acelerado en número de certificaciones reportadas al final de cada uno de los años del 2001 al 2008 (ver Gráfico No. 6); presentando un crecimiento promedio de aproximadamente del 200% anual¹¹.

Este notorio crecimiento de certificaciones a nivel centroamericano, se debe a la apertura económica que se ha tenido con las firmas de tratados de libre comercio, por medio de los cuales muchas empresas han tenido que hacer esfuerzos por ser más competitivas, para poder acceder a negociaciones con grandes multinacionales y poder competir dentro de sus mismos países con aquellas que han logrado incorporarse a los mercados.

De las 689 certificaciones ISO 9001 Calidad existentes en Centroamérica a diciembre 2008, el país que lidera el proceso en la región (34%) es Costa Rica con 236 certificaciones (ver Cuadro No. 4).

Guatemala y El Salvador, representan similar proporción, con 142 (21%) y 126 (18%) certificaciones respectivamente. A éstos les sigue Panamá (13%) con 92 certificaciones.

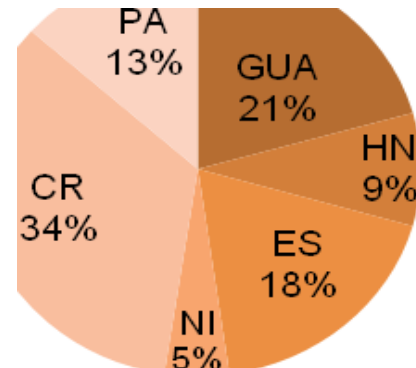
¹⁰ Fuente: The ISO Survey of Certifications 2008. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/survey2008.pdf>

¹¹ <http://www.iso.org>

Por su parte, Honduras posee 61 certificaciones, las cuales representan solamente el 9% del total de certificaciones centroamericanas. El país con menor cantidad de certificaciones ISO 9001 Calidad es Nicaragua, con únicamente 32.

Cuadro No. 4
CERTIFICACIONES
ISO 9001

	Cantidad
Guatemala	142
Honduras	61
El Salvador	126
Nicaragua	32
Costa Rica	236
Panamá	92
TOTAL	689



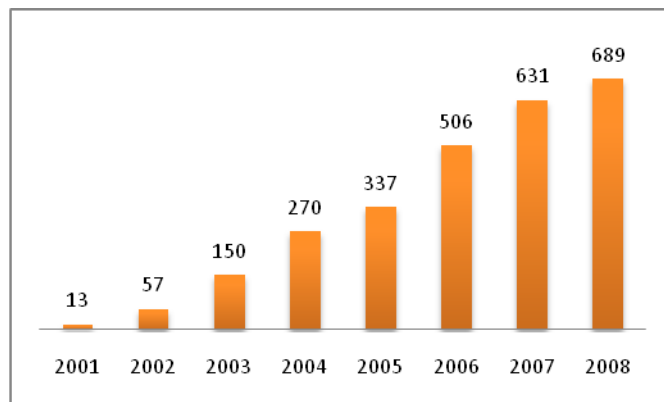
El Gráfico No. 7, muestra el número de certificaciones nacionales alcanzadas en cada uno de los países centroamericanos, por cada mil PYMES existentes en cada uno de ellos. Como se puede apreciar, los índices obtenidos son muy bajos.

Guatemala a pesar de ser el segundo país a nivel centroamericano con más certificaciones obtenidas posee únicamente 4 certificaciones por cada mil PYMES guatemaltecas. A su vez, El Salvador ha alcanzado 8 certificaciones por cada mil PYMES salvadoreñas.

Fuente: ISO

Costa Rica es el país con el índice más alto, contando con 32 certificaciones por cada mil PYMES nacionales. Contrariamente, Nicaragua es el país con el índice más bajo a nivel centroamericano, habiendo alcanzado únicamente 2 certificaciones por mil PYMES nicaragüenses.

Gráfico No. 6
CERTIFICACIONES ISO 9001 EN CENTROAMERICA



Paradójicamente, a Costa Rica le siguen Panamá y Honduras, con índices de 15 y 10 certificaciones por cada mil PYMES; esto se debe a que, si bien es cierto, ambos países han obtenido un número pequeño de certificaciones, también son de los países con menor número de PYMES, tal como se observó en el apartado "i" del presente capítulo.

Por otro lado, continuando con el análisis de penetración de la certificación de sistemas de gestión de calidad en los países centroamericanos, el Gráfico No. 8 muestra las certificaciones alcanzadas en relación a la población de cada uno de los países. En este caso, al igual que en el anterior, Costa Rica es el que posee el índice más alto (53 certificaciones por millón de habitantes), lo cual está relacionado con que, además de tener un alto número de certificaciones, es el segundo país a nivel centroamericano con menor población.

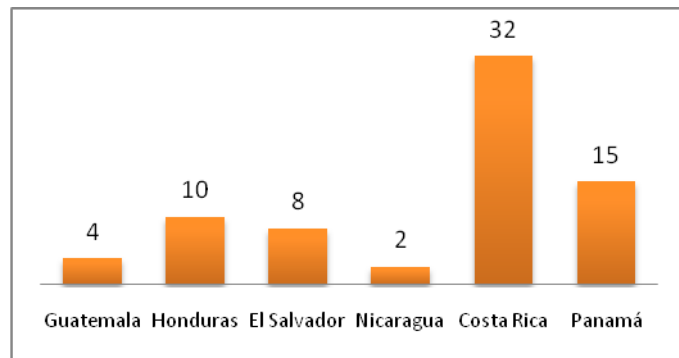
Panamá y El Salvador, le siguen a Costa Rica, con 27 y 22 certificaciones por cada millón de habitantes. Por su parte, Guatemala y Honduras, poseen un índice de 11 y 9 certificaciones por millón de habitantes.

El país con el índice más bajo es Nicaragua, contando únicamente con 6 certificaciones por cada millón de habitantes en el país:

Los índices de certificaciones por millón de habitantes mencionados anteriormente, son muy bajos, comparados con los de países como Argentina (215), Chile (256) y Uruguay (285)¹², que a partir de sus indicadores se puede inferir que poseen una cultura de calidad más fuerte.

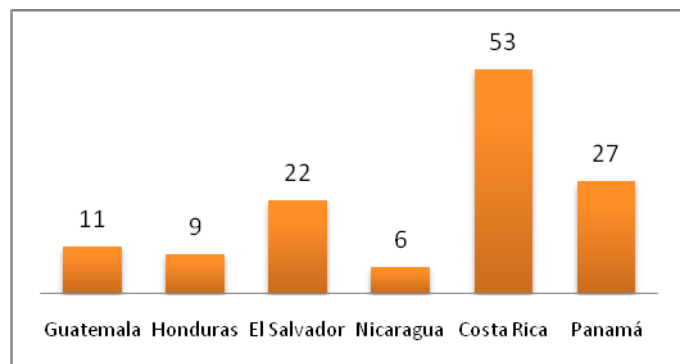
A pesar de que los países centroamericanos han iniciado su marcha de forma acelerada en el camino de crear una cultura de calidad, aún les falta por recorrer para desarrollarla a nivel de región, de país y de empresas.

**Gráfico No. 7
CERTIFICACIONES POR CADA MIL PYMES**



En lo que se refiere específicamente a la poca o casi inexistente cultura de calidad a nivel PYMES, esto se debe, de acuerdo a las entrevistas y talleres realizados en Guatemala, Honduras y El Salvador, a que las PYMES visualizan la certificación como un gasto innecesario, ya que miden la calidad en el producto o servicio final y desvalorizan la necesidad

**Gráfico No. 8
CERTIFICACIONES POR MILLÓN DE HABITANTES**



de mejorar los procesos internos y el impacto que esto puede tener para la empresa.

Además, el empresario PYME no se ve en la necesidad de preocuparse por el tema de calidad, porque lamentablemente tampoco existe una cultura de calidad en los consumidores, y éstos no reconocen el valor de los productos y servicios de las empresas con certificaciones de calidad. Por el contrario, los consumidores toman su decisión de compra en base al precio del producto, el cual muchas veces es superior en los productos de las empresas certificadas.

¹² Presentación de Leopoldo Colombo, Director, Quara Argentina S.A., realizada durante el Encuentro Internacional 04 de febrero 2009: "Experiencias para impulsar y desarrollar la calidad de las pymes: Experiencia en Argentina".

Es por esto, que las PYMES que han tomado la decisión de certificarse en la ISO 9001 Calidad, en su mayoría, lo han hecho principalmente por exigencias de las grandes empresas (mayormente multinacionales) y derivado de la incursión en mercados internacionales.

iii. INSTITUCIONALIDAD PÚBLICA DE LA PYME, INSTITUCIONALIDAD DE LA CALIDAD, INSTRUMENTOS, PROGRAMAS DE APOYO Y OFERTA DE SERVICIOS

En los últimos años se ha reconocido el hecho de que dentro de las economías las PYMES juegan un rol más importante que el que se la asignaban en el pasado. Los estudios muestran que el segmento PYMES provee contribuciones significativas al Producto Interno Bruto (PIB), y además generan exportaciones de bienes manufacturados y son una fuente importante de innovación e incubadoras de grandes empresas de éxito.

Sin embargo, debido a su reducido tamaño y a las fallas existentes en el mercado, las PYMES no tienen mucho acceso a tecnologías, información y capitales. Por este motivo, las empresas de dicho segmento son apoyadas para promover su desarrollo y elevar su nivel de competitividad.

Los Gobiernos centroamericanos, como parte de los planes de desarrollo económico, han decidido crear instituciones que contribuyan de una forma eficaz al desarrollo de las PYMES y consoliden un sistema de apoyo, con amplia participación del Sector Público, ONGS, fundaciones, gremiales empresariales, programas de apoyo, cooperación externa y por supuesto el Sector Privado.

Específicamente en el tema de calidad, en los últimos años, los sistemas legislativos han invertido esfuerzos en la creación de leyes que promueven y regulen la implantación de herramientas de calidad. A su vez, han creado instituciones públicas a quienes les compete tratar el tema en cada país, promover la implementación de sistemas de calidad en las empresas y velar por que esto se lleve a cabo en base a las normas nacionales e internacionales. Algunas de estas instituciones son las encargadas a nivel nacional de cumplir las funciones de acreditación, normalización y metrología.

Además, existen algunos instrumentos y programas de apoyo a las PYMES, enfocados en el tema de calidad, que buscan fomentar la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES, por lo que capacitan, asesoran y hasta financian un porcentaje de los costos.

Por otro lado, los servicios ofrecidos directamente a las PYMES en el tema, se pueden dividir en dos categorías: las empresas consultoras y las entidades de certificación. Las empresas consultoras, son aquellas instituciones que se dedican específicamente a asesorar a las PYMES en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, incluyendo apoyo en la elaboración de todos los formatos necesarios y las entidades de certificación, aquellas que al final del proceso de implementación, evalúan a las empresas y emiten la certificación.

A continuación, se detalla a nivel de cada uno de los países, la institucionalidad pública en materia de política PYME, especificando en el tema de la institucionalidad de la calidad, los instrumentos o programas de apoyo así como la situación de la oferta de servicios existentes:

A. GUATEMALA

En 1987 se crea la Comisión Nacional para el Fomento de la Micro y Pequeña Empresa para apoyar al sector mediante capacitación, asistencia técnica y acceso al crédito; luego en 1994 la Comisión fue sustituida por el Consejo Nacional para el Fomento de la Micro y Pequeña Empresa, adscripta desde 1997 al Ministerio de Economía. Además en ese año se conformó el Programa Nacional para el Fomento de la Micro y Pequeña Empresa que funciona como unidad ejecutora del Viceministro de Desarrollo de la MIPYME, cargo creado en 2000 como parte de la estructuración de una institucionalidad de apoyo al sector.

En el 2005 el Ministerio de Economía con recursos de cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), elabora un documento de política para el fomento de la competitividad de la MIPYME, el cual integra la participación de los prestatarios de servicios de apoyo del país.

En diciembre del mismo año se publica oficialmente el decreto No. 78 – 2005, que contempla la aprobación de la “Ley del Sistema Nacional de la Calidad”¹³, la cual tiene por objetivo la constitución de un Sistema Nacional de la Calidad. Dicho sistema nace con el fin de:

- Promover la adopción de prácticas de gestión de calidad en las empresas que conforman el sector productivo del país para fomentar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado nacional e internacional.
- Definir las actividades y procedimientos que desarrollan las entidades competentes en las actividades de normalización, acreditación y metrología; y, coadyuvar a que las empresas guatemaltecas alcancen mayor competitividad en el mercado.
- Establecer las bases para que en la adopción de los reglamentos técnicos, que tengan por objeto la prevención y limitación de riesgos capaces de producir daños o perjuicios a las personas, a los animales, a los vegetales o al medio ambiente, no se constituyan obstáculos técnicos innecesarios al comercio.
- Establecer el mecanismo que facilite la información a los sectores productivos y al público en general sobre las normas y procedimientos de acreditación vigentes, así como sobre los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la conformidad vigentes en el país y en el territorio de los principales socios comerciales de Guatemala.

El Sistema Nacional de la Calidad está integrado por las siguientes entidades (ver funciones en Recuadro 1):

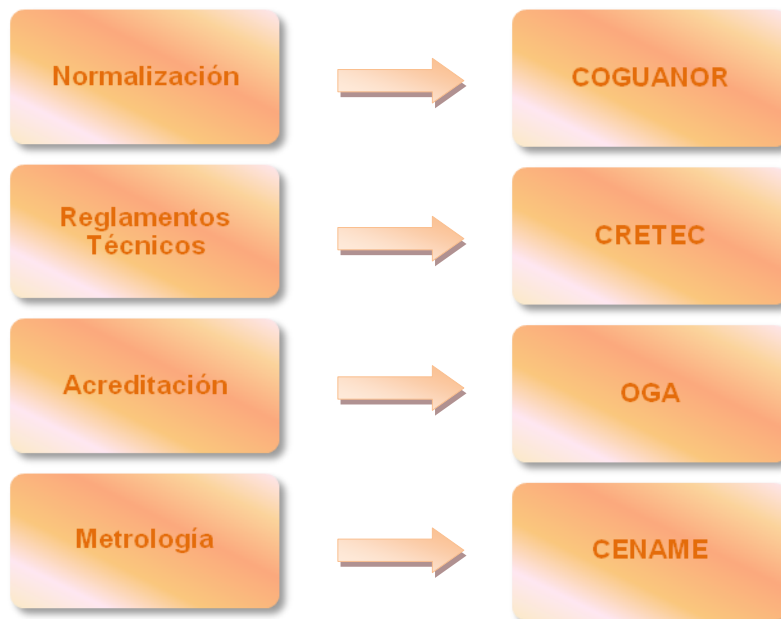
- La Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR).

¹³ Ley del Sistema Nacional de la Calidad - Decreto número 78-2005. Disponible en: <http://www.mineco.gob.gt/mineco/calidad/leysnc.pdf>

- La Oficina Guatemalteca de Acreditación (OGA).
- El Centro Nacional de Metrología (CENAME).
- La Comisión Nacional de Reglamentación Técnica (CRETEC).
- El Centro de Información (CEINFORMA).

También integran el Sistema Nacional de Calidad: los laboratorios, las empresas de certificación, y los entes de inspección y verificación, tanto públicos como privados, que estén debidamente acreditados o reconocidos por la OGA; los centros de investigación tanto públicos como privados; y la Dirección del Sistema Nacional de la Calidad del Ministerio de Economía.

Figura No. 1
GUATEMALA: Institucionalidad Pública de la Calidad



Recuadro 1. Funciones de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de la Calidad en Guatemala

Comisión Guatemalteca de Normas.

- Elaborar, adoptar y promover la utilización de normas técnicas en el territorio guatemalteco.
 - Elaborar y promover la aplicación del programa anual de normalización, acorde a los requerimientos del sector productivo.
 - Fomentar la transparencia, armonización y eficacia en la elaboración de las normas.
 - Revisar las normas en uso e introducir las modificaciones necesarias a medida que la experiencia, el progreso científico y tecnológico y el mercado nacional e internacional lo exijan.
- Asegurar que en el proceso de elaboración de los reglamentos técnicos se utilicen las normas técnicas nacionales, regionales o internacionales.
- Mantener un registro de las normas emitidas, con indicación de las normas aprobadas y las normas anuladas, así como de las normas que se encuentren en proceso de elaboración.
- Realizar los procesos de consulta sobre las normas que vayan a emitirse.
- Promover la participación nacional en organizaciones regionales e internacionales de normalización y ejercer la representación del país ante dichas organizaciones.
- Promover y coordinar la participación de los sectores interesados en el desarrollo de las normas técnicas nacionales, mediante los Comités Técnicos de Normalización.
 - Comercializar las normas técnicas nacionales, regionales e internacionales, así como las publicaciones técnicas y otras actividades conexas a la normalización.
- Promover la celebración de acuerdos y convenios de cooperación con entidades extranjeras de normalización, así como gestionar otras fuentes de financiamiento y donaciones.
- Organizar actividades de formación y difusión relacionadas con las normas aprobadas.
 - Mantener comunicación con los organismos e instituciones internacionales relacionadas con la materia de su competencia.
- Establecer las unidades técnicas y administrativas necesarias para el funcionamiento eficiente de la Comisión.
 - Colaborar, en el ámbito de su competencia, con los entes nacionales que conforman el Sistema Nacional de la Calidad.
 - Cualquier otra actividad compatible con las actividades de normalización.

Oficina Guatemalteca de Acreditación.

- Acreditar, cuando cumplan los requisitos de ley y las normas técnicas y procedimientos, a los diferentes organismos o entidades que lo soliciten.
 - Establecer los períodos de validez de las acreditaciones.
 - Evaluar periódicamente a los organismos que hayan sido acreditados.
 - Crear y mantener actualizado el registro de los organismos acreditados en el país.
 - Promover la participación nacional en organizaciones internacionales y regionales de acreditación, así como ejercer la representación ante dichas organizaciones.
 - Promover la celebración de acuerdos y convenio de cooperación con entidades extranjeras de acreditación.
 - Mantener comunicación con los organismos e instituciones internacionales relacionadas con la materia de su competencia.
 - Brindar apoyo técnico en la elaboración de normas sobre acreditación.
- Proponer al Ministerio de Economía las tarifas para el cobro de los servicios de acreditación y la administración de esos fondos.
 - Colaborar, en el ámbito de su competencia, con los entes nacionales que conforman el Sistema Nacional de Calidad.
 - Cualquier otra actividad compatible con los servicios de acreditación.

...continuación.

Centro Nacional de Metrología.

- Promover la aplicación del Sistema Internacional de Unidades.
- Organizar y mantener un registro actualizado de la documentación técnica en el campo de metrología y de los reglamentos técnicos que se emiten en materia de metrología legal.
- Participar en organizaciones regionales e internacionales de metrología y ejercer la representación del país ante dichas organizaciones.
- Proponer acuerdos y convenios de cooperación con organismos nacionales, regionales e internacionales para el desarrollo de la metrología en el país.
- Mantener comunicación con los organismos e instituciones internacionales relacionados con la materia de su competencia.
- Participar en el desarrollo de reglamentos técnicos nacionales, regionales e internacionales de metrología.
- Promover la enseñanza de la metrología y sus aplicaciones y coadyuvar a la formación del recurso humano.
- Establecer, cuando corresponda, acuerdos con las instituciones que demuestren su competencia técnica para convertirse en custodio de patrones nacionales de medida.
- Colaborar, en el ámbito de su competencia, con los entes nacionales que conforman el Sistema Nacional de Calidad.

- Cualquier otra relacionada con las actividades de metrología

Comisión Nacional de Reglamentación Técnica

- Velar porque los distintos Organismos, Instituciones, Organizaciones y Unidades de Estado cumplan con las normas, medias y reglamentos establecidos por la Organización Mundial del Comercio.
- Velar porque los reglamentos técnicos se desarrollen sobre la base de las disposiciones de una norma técnica nacional, regional o internacional.
- Recomendar a los Organismos, Instituciones y Unidades de Estado que adapten sus reglamentos técnicos o proyectos de reglamentos técnicos, a las disposiciones que emanen de los organismos internacionales especializados en la materia.
- Evitar que los Organismos, Instituciones, Organizaciones y Unidades de Estado emitan reglamentos técnicos que dupliquen innecesariamente las disposiciones respecto de un mismo producto.
- Mantener actualizado el registro de la reglamentación técnica vigente y el listado de proyectos, en apoyo a los sectores interesados.

Fuente: Ley del Sistema Nacional de la calidad de Guatemala.

Los Consejos Nacionales de Normalización y Acreditación y la Comisión Nacional de Reglamentación Técnica, se integran por un representante titular y un suplente del Ministerio de Economía, y un representante titular y un suplente de las siguientes entidades: Cámara de Industria, Cámara de Comercio, Cámara de la Construcción, Cámara del Agro, Asociación Gremial de Exportadores de Productos No Tradicionales, Foro de rectores de las Universidades de Guatemala, Asamblea de Presidentes de los Colegios de Profesionales.

Además, en función de la materia que vaya a ser tratada, éstos son integrados por los Ministerios de Agricultura, Ganadería y Alimentos, Salud Pública y Asistencia Social, Energía y Minas, Ambiente y Recursos Naturales.

Por su parte el Consejo Nacional de Metrología, se integra de un representante titular y un suplente de las siguientes entidades: Ministerio de Economía, Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras, Foro de Rectores de las Universidades de Guatemala, Organizaciones de consumidores que acrediten su organización legal.

Acompañando al Sistema Nacional de la Calidad en Guatemala, existen instrumentos y programas de apoyo para el fomento de la calidad, entre los cuales se han identificado los mencionados en la Figura No. 2.

Figura No. 2

GUATEMALA: Instrumentos y programas de apoyo a PYMES en el tema de Calidad

	<p>Federación de la Pequeña y Mediana Empresa Guatemalteca</p> <ul style="list-style-type: none"> • En coordinación con la Fundación de la Industria Alemana para la Cooperación Internacional, brinda asesoría técnica en mejora de la calidad e introducción de estándares de calidad. • La asesoría es impartida por expertos alemanes jubilados (SES - Senior Experten Service), que colaboran con las PYMES en 150 países, de forma voluntaria.
	<p>Fondo Nacional de Ciencia y tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ente financiador de los proyectos y programas dirigidos por el CONCYT. • Con su línea de financiamiento FACYT, financia hasta un 80% de un proyecto de implementación de calidad. • Para la obtención de estos fondos es necesario estar inscrito en la SENACYT y presentar la solicitud con tres meses de anticipación a la realización del proyecto, para ser evaluado por el comité de evaluación.
	<p>Programa NOR+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutado por INTECO, cuenta con el apoyo técnico y financiero del BID/FOMIN y se puede acceder a él por medio de la COGUANOR. • Cofinancia hasta el 60% del costo total de los servicios de asesoría para la implementación de normas en PYMES. • Las PYMES a beneficiar deben cumplir con tamaño de la empresa, estar formalizada y producir productos o servicios en la rama de Alimentos.
	<p>Mejoramiento Continuo de la Calidad y la Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forma consultores, capacita y sensibiliza a las MIPYME e instancias públicas y privadas de auditoría de la calidad y acreditación sobre la importancia e implementación de sistemas de gestión de mejores prácticas de la calidad y productividad. • Ha creado un fondo de co-financiamiento para apoyar la certificación de los procesos productivos o de bienes y servicios de la MIPYME.
	<p>Proyecto PYMES - IberQualitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promovido por la SEGIB, gestionado por FUNDIBEQ, con el apoyo de IberPyme y CENPROMYPE. • El Proyecto cuenta con la financiación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) • El objetivo inmediato del Proyecto es la certificación ISO 9001:2008 de 15 PYMES de El Salvador, Guatemala y Honduras.

Por otro lado, otras piezas importantes y complementarias al Sistema Nacional de Calidad guatemalteco son las empresas consultoras y los entes o empresas certificadoras.

Se relevó la existencia de cuatro empresas consultoras en el tema de calidad. Por su parte, existen veintitrés empresas certificadoras que ofrecen sus servicios a las empresas guatemaltecas¹⁴. Éstas son: ICONTEC, SGS S&SC, Aenor/Inteco, LSQA, QMI, AENOR,

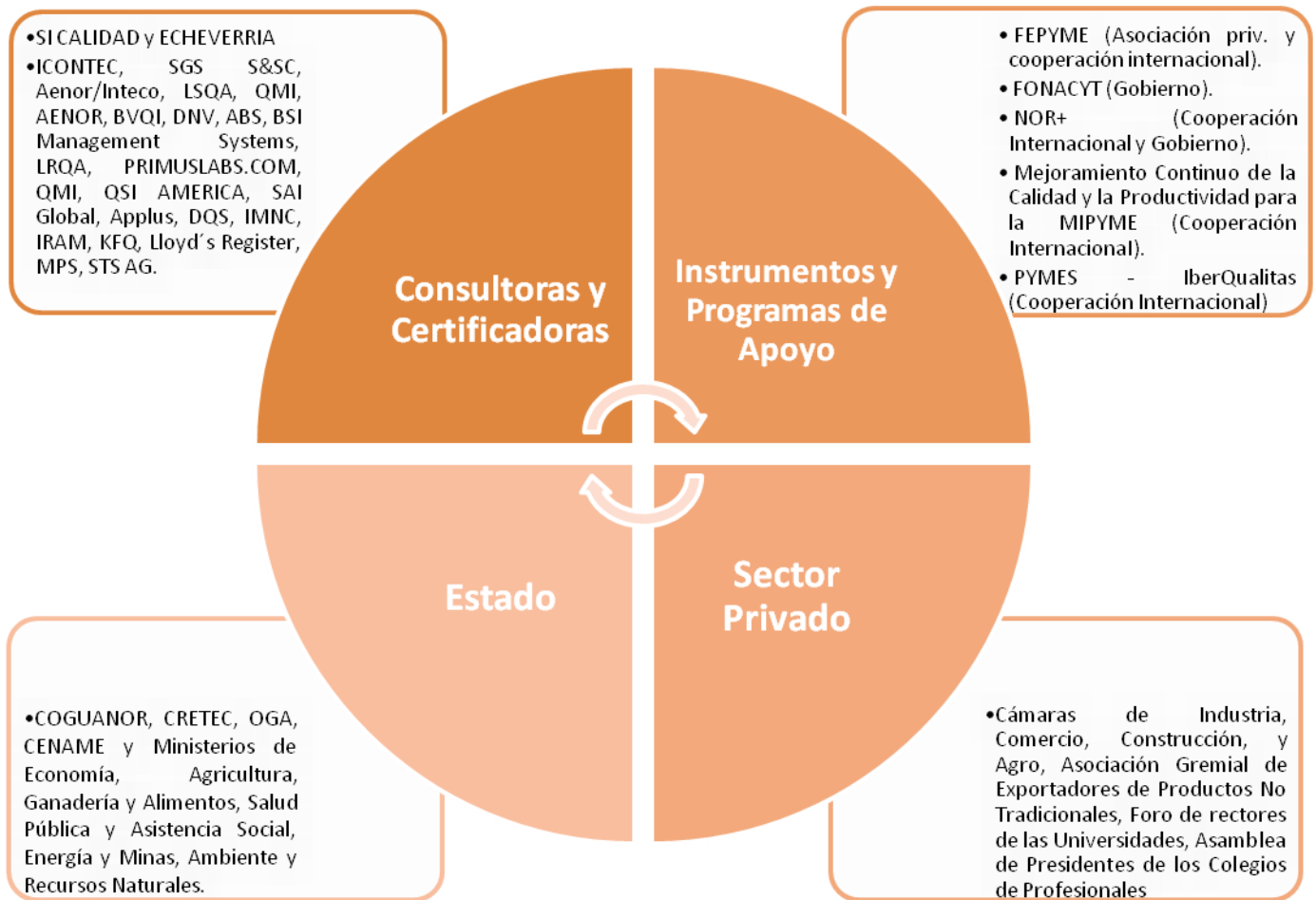
¹⁴ Estudio de Empresas Certificadas a diciembre de 2008. Disponible en: www.grupokaizen.com

BVQI, DNV, ABS, BSI Management Systems, LRQA, PRIMUSLABS.COM, QMI, QSI AMERICA, SAI Global, Applus, DQS, IMNC, IRAM, KFQ, Lloyd’s Register, MPS, STS AG.

A pesar del elevado número de certificadoras existentes, los empresarios PYMES mayormente identifican a dos como referentes: Instituto Colombiano de Normas, Técnicas y Certificación (ICONTEC) y la Société Générale de Surveillance (SGS), las cuales en conjunto han certificado al 59% del total de empresas con certificación en la norma ISO 9001.

A continuación en la figura se ha intentado representar a todos los actores involucrados en el sistema nacional de Guatemala categorizándolos de acuerdo a su rol:

Figura No. 3
GUATEMALA: Sistema Nacional de la Calidad



B. HONDURAS

En 2001 se crea la Dirección de Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa dependiente de la Secretaría de Industria y Comercio. Adicionalmente, se conforma el Consejo Nacional de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CONAMIPYME)

como instancia interinstitucional de consulta y coordinación de los esfuerzos implementados en el ámbito público y privado. En 2004 se presenta oficialmente al documento “Política para el apoyo de la competitividad de las MIPYME”.

Además, en 2004 el Programa Nacional de Competitividad (Honduras Compite), crea el Consejo Nacional de la Calidad (CNCA), como primer paso para contribuir a que las empresas hondureñas, en especial las PYMES, sean capaces de competir en términos de calidad. Dicha institución formó parte de la Unidad de Calidad y Ambiente del Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología (COHCIT).

En mayo 2009 se aprueba la “Ley del Sistema Nacional de Calidad”¹⁵, cuyo propósito es establecer el Sistema Nacional de la Calidad (ver Recuadro 2) como infraestructura nacional encargada de las actividades de desarrollo y la demostración de la calidad, para promover la competitividad de las empresas nacionales, proporcionar confianza en la transacción de bienes y servicios, facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad, promover la cultura de la calidad y brindar apoyo técnico a los reguladores.

La ley plantea que los fines y objetivos del Sistema Nacional de la Calidad son:

- Orientar, ordenar y articular la participación de la Administración Pública y el sector privado en las actividades de evaluación de la conformidad y de promoción de la calidad, integradas al Sistema.
- Promover la disponibilidad y el uso de los mecanismos de evaluación y demostración de la conformidad.
- Promover la adopción de prácticas de gestión de la calidad y formación en ellas, en las organizaciones productoras o comercializadoras de bienes en el país.
- Fomentar la calidad de los bienes disponibles en el mercado y de los destinados a la exportación.
- Propiciar la inserción cultural de la calidad en todos los planos de la vida nacional, especialmente en el individual y el social.
- Coordinar la gestión pública y privada que deben realizar las entidades competentes para proteger la salud humana, animal o vegetal, el medio ambiente y los derechos legítimos del consumidor, y para prevenir las prácticas que puedan inducir a error.
- Articular la gestión pública y privada que realicen las entidades competentes en las actividades de metrología, normalización, reglamentación técnica y evaluación de la conformidad, así como la prevención de prácticas que constituyan barreras técnicas ilegítimas para el comercio.

Con la creación del Sistema Nacional de la Calidad, el CNCA, pasó a ser un consejo consultivo a la Presidencia de la República, responsable de definir políticas de calidad de interés nacional en las áreas de normalización, acreditación, metrología y certificación, conforme a los lineamientos y prácticas internacionales reconocidas y a las necesidades nacionales. El CNCA, también es el responsable de velar por la adecuada coordinación de actividades de promoción y difusión de la calidad.

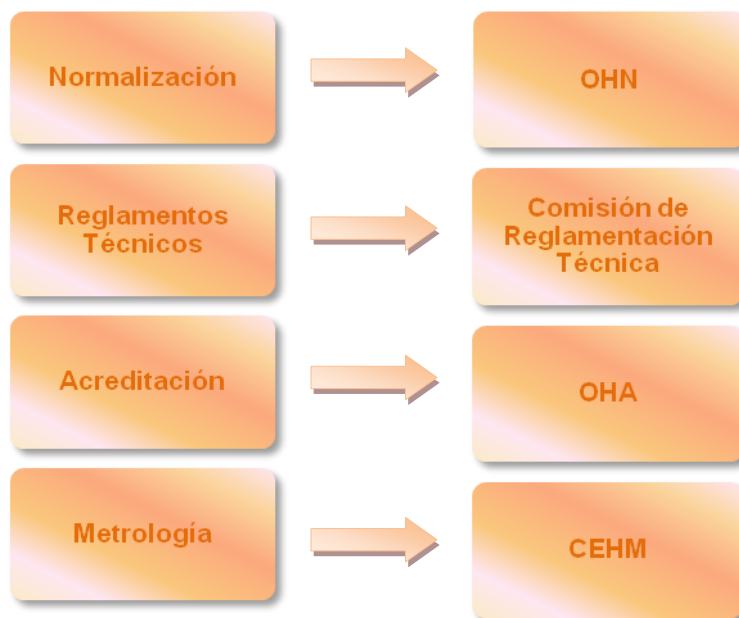
¹⁵ El anteproyecto de la ley está disponible en: http://www.hondurascompite.com/documentos/ley_snc.pdf

Además, para la ejecución de las políticas definidas por el CNCA, se creó el Instituto Hondureño para la Calidad, como una institución adscrita a la Presidencia de la República, el cual se desempeña como la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de la Calidad.

Al mismo tiempo, se crean oficialmente el Organismo Nacional de Normalización, el Organismo de Acreditación y el Laboratorio Nacional de Metrología, que habían funcionado de forma provisional dentro del COHCIT y pasan a formar parte del Instituto Hondureño para la Calidad¹⁶. Por su parte el COHCIT ha sido fusionado con el Ministerio de Planificación.

Existe también, la Comisión de Reglamentación Técnica, la cual depende directamente de la Secretaría de Industria y Comercio la cual es presidida por la Dirección de Protección de Consumo.

Figura No. 4
HONDURAS: Institucionalidad Pública de la Calidad



¹⁶ El Organismo Nacional de Normalización, el Organismo de Acreditación y el Laboratorio Nacional de Metrología, han venido funcionando con los nombres de Organismo Hondureño de Normalización (OHN), Oficina Hondureña de Acreditación (OHA) y Centro Hondureño de Metrología (CEHM), respectivamente.

Recuadro 2. Funciones de las instituciones que conforman el Sistema Nacional para la Calidad en Honduras.

Consejo Nacional de la Calidad.

- Asesorar a la Comisión Nacional de Competitividad, la Presidencia de la República y demás órganos del Poder Público Nacional en la materia de calidad.
- Proponer políticas de calidad y determinar los lineamientos generales necesarios para el logro de la Ley del Sistema Nacional para la Calidad.
- Definir las políticas nacionales, orientadas a mejorar la calidad de los productos y servicios que se comercializan en el país, así como también aquellos que se exportan.
- Establecer las directrices necesarias para garantizar el efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de la Calidad.
- Recomendar y/o aprobar la suscripción de acuerdos o convenios bilaterales o multilaterales, en el ámbito de su competencia.
- Promover en el país la formación, actualización y especialización de personas e instituciones en materia de calidad.

Instituto Hondureño de la Calidad.

- Ejecutar las políticas definidas por el CNCA.
- Aprobar los planes y programas anuales de las distintas áreas del Sistema Nacional de la Calidad.
- Verificar que haya homogeneidad en los criterios y técnicas de evaluación de conformidad, en las distintas áreas del Sistema Nacional de la Calidad.
- Velar por el funcionamiento del Sistema Nacional de la Calidad, manteniendo permanentemente su actualización, de acuerdo a las sugerencias y exigencias internacionales en la materia.

- Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a terceros por las distintas áreas del Sistema Nacional de Calidad.
- Difundir la importancia del Sistema Nacional de la Calidad.
- Propiciar la interrelación del Sistema Nacional de Calidad con sistemas u organizaciones nacionales, regionales e internacionales.

Organismo Nacional de Normalización.

- Dirigir la elaboración de las normas convenientes para el desarrollo socioeconómico nacional, incluyendo la adopción de normas internacionales y la armonización en ámbitos supranacionales.
- Difundir la adecuada aplicación de las normas a las distintas actividades productivas en los sectores público y privado.
- Promover el establecimiento de convenios y acuerdos de colaboración con entidades a nivel nacional, regional o internacional.
- Representar al país como miembro ante las organizaciones regionales e internacionales de normalización.
- Promover la creación de comités, subcomités técnicos de normalización y otros órganos de estudio, evaluación y control de los interesados en el desarrollo de normalización, por sectores de actividad.
- Desarrollar un programa anual en base a las necesidades de desarrollo nacional y a las directrices dadas por el CNCA.

Laboratorio Nacional de Metrología.

- Conformar, custodiar y mantener una colección de patrones de las unidades.

...continuación.

de medida, de sus distintas magnitudes y garantizar su trazabilidad ascendente en el ámbito internacional y descendente en el ámbito nacional.

- Promover el uso, la calibración, verificación y ajuste de los instrumentos de medición, así como la trazabilidad de los patrones del Sistema Internacional de Unidades y garantizar la trazabilidad de los instrumentos de medida.
- Desarrollar la metrología en el país por medio de entrenamiento, capacitación y actualización del personal que forma parte del Laboratorio Nacional de Metrología.
- Promover el conocimiento, implementación y uso del Sistema Internacional de Unidades (SI) en el país.
- Representar al País como miembro ante organizaciones y comités a nivel regional e internacional.
- Participar en ínter comparaciones internacionales y organizar en conjunto con el Organismo Nacional de Acreditación, comparaciones a nivel nacional.
- Desarrollar en el país la infraestructura metrológica adecuada a la demanda de la industria nacional.
- Conformar la jerarquía metrológica en el país mediante jerarquías de calibración y grupos de trabajo en metrología.

- Difundir y crear conciencia sobre el uso de la metrología, mediante los servicios de calibración y educación para terceros, principalmente para laboratorios de calibración.

- Asesorar a los diferentes organismos de la administración pública en materia metrológica y prestar asistencia técnica a los sectores industriales, técnicos y científicos cuando se considere pertinente.

Organismo Nacional de Acreditación.

- Para todos los propósitos establecidos en las leyes de la República y en tratados, acuerdos y convenios internacionales de los cuales el país sea parte, cumplir las funciones de organismo técnico nacional competente, en materia de acreditación.

- Estimular la acreditación en todos los ámbitos científicos y tecnológicos.

- Promover la conformación de una Red Nacional de organismos acreditados.

- Promover la conformación de una Red Nacional de Laboratorios Acreditados.

- Garantizar la competencia técnica y credibilidad de los entes acreditados.

- Participar como miembro en las organizaciones internacionales de acreditación.

En Honduras, existen instrumentos y programas de apoyo para las PYMES, que acompañan al Sistema Nacional de la Calidad, a través de capacitación y asistencia técnica en el tema de la calidad y norma ISO 9001 y además, proveen financiamiento para la implementación de la misma. En la Figura No. 5 se puede observar de forma consolidada los instrumentos y programas de apoyo identificados.

Figura No. 5
HONDURAS: Instrumentos y programas de apoyo a PYMES en el tema de Calidad



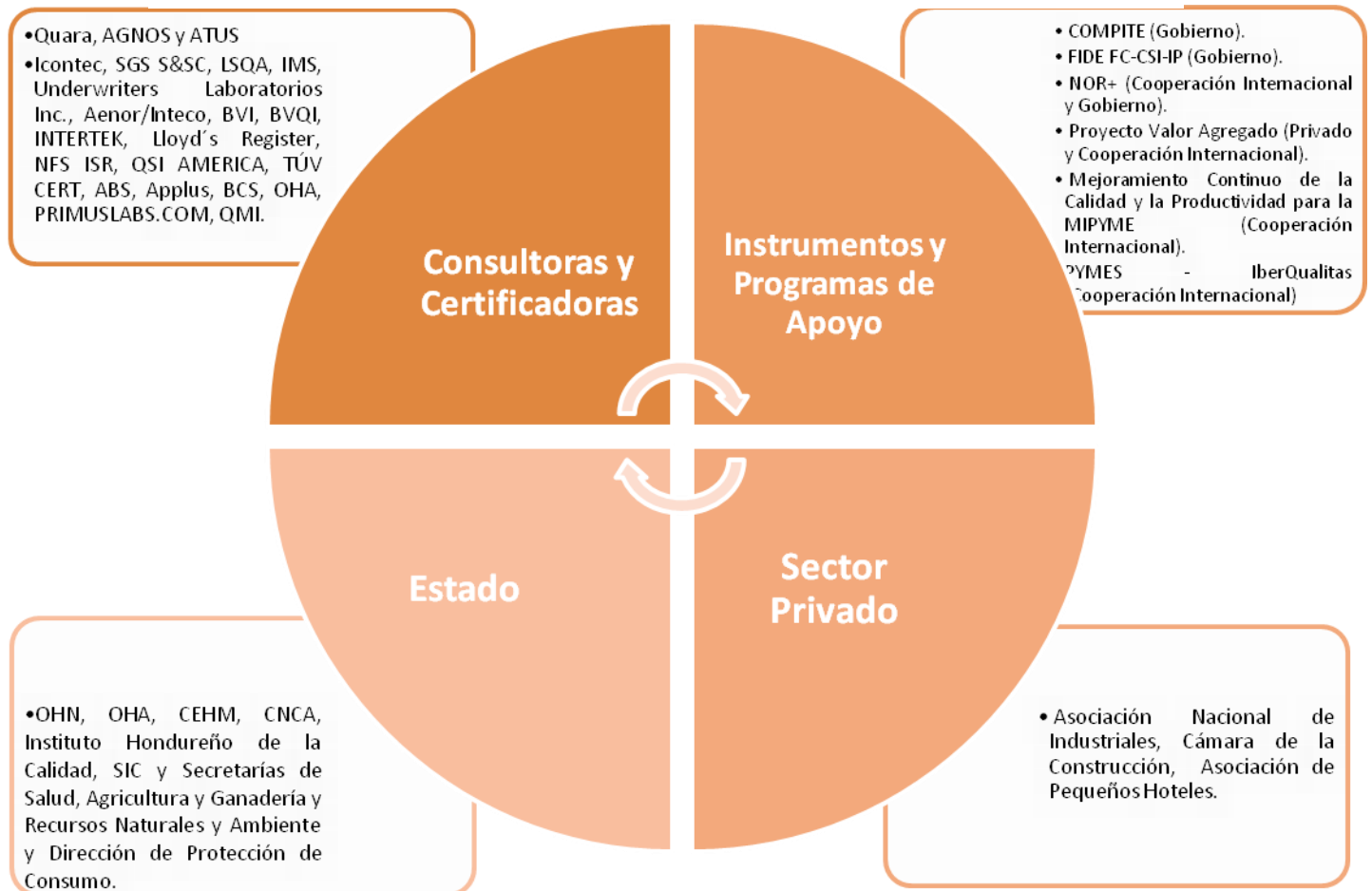
En lo que se refiere al tema de la oferta de servicios de asesoría en implementación de sistemas de gestión de calidad en Honduras, se han identificado seis firmas consultoras.

Existen diecinueve entes certificadores, que ofrecen sus servicios en el territorio hondureño, éstas son¹⁷: Icontec, SGS S&SC, LSQA, IMS, Underwriters Laboratorios Inc., Aenor/Inteco, BVI, BVQI, INTERTEK, Lloyd’s Register, NFS ISR, QSI AMERICA, TÜV CERT, ABS, Applus, BCS, OHA, PRIMUSLABS.COM, QMI.

A pesar del elevado número de certificadoras existentes, el 60% de las certificaciones otorgadas se ha concentrado en tres de estas empresas: Instituto Colombiano de Normas, Técnicas y Certificación (ICONTEC) y la Société Générale de Surveillance (SGS) y LATU + Quality Austria (LSQA).

A continuación en la Figura No. 6, se han representado todos los actores con sus respectivos roles, involucrados en el sistema nacional de la calidad de Honduras:

Figura No. 6
HONDURAS: Sistema Nacional de la Calidad



¹⁷ Estudio de Empresas Certificadas a diciembre de 2008. Disponible en: www.grupokaizen.com

C. EL SALVADOR

En 1996 se crea la Comisión Nacional de la Microempresa y Pequeña Empresa (CONAMYPE) adscrita desde 1999 al Ministerio de Economía. La CONAMYPE constituye una instancia de coordinación e integración de los esfuerzos públicos y privados orientados al apoyo de la MYPE. En 2002, luego de un amplio proceso de consulta, se inició la ejecución de la Política Nacional de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (PNAMYPES).

En 2005 ANEP, BCIE, BMI y CONAMYPE se unen para desarrollar un estudio que proporcione insumos para mejorar, ampliar y actualizar la política. En 2007 el Ministerio de Economía, lanza una nueva versión de la misma, denominándola “El Salvador, generando riqueza desde la base: políticas y estrategias para la competitividad sostenible de las MIPYME”.

En lo que respecta al tema de la calidad, El Salvador, a diferencia de Guatemala y Honduras, carece de una ley específica. Sin embargo, se han realizado acciones encaminadas a la creación de un Sistema Nacional de la Calidad y a crear un ente que regule todos los aspectos relacionados con el tema; incluso en la actualidad existe un anteproyecto de ley que está siendo evaluado por dependencias del ejecutivo, legislativo, gremiales empresariales y ONGS.

En relación a la institucionalidad, en 1992 se creó el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)¹⁸, el cual tiene por objetivo: formular y dirigir la política nacional en materia de desarrollo científico y tecnológico orientada al desarrollo económico y social del país. Específicamente y en el tema que concierne al presente estudio, CONACYT tiene la función de dirigir y coordinar las actividades y la ejecución de la política en materia de Normalización, Metrología, Verificación y Certificación de la Calidad.

El CONACYT, depende directamente del Ministerio de Economía (MINEC) y su organización se establece a partir de 4 departamentos: Financiamiento al Desarrollo Científico y Tecnológico, Desarrollo Científico y Tecnológico, Normalización, Metrología y Certificación de la Calidad (ver Recuadro 3) y Administrativo.

En 2005, se da a conocer el documento que funda la Política Industrial¹⁹, la cual involucra a instituciones como la Secretaría Técnica, Ministerio de Economía, Ministerio de Hacienda, CONACYT y el INSAFORP. Dicha política plantea, en su eje de calidad, los siguientes objetivos:

- Incentivar la adopción y uso de normas y estándares internacionales de calidad por parte de los sectores público y privados.
- Desarrollar la infraestructura industrial de calidad.
- Crear cultura de productividad y calidad a nivel nacional.
- Mejorar la infraestructura de apoyo a las buenas prácticas en calidad y productividad.
- Posicionar los temas de calidad y productividad como una prioridad nacional.

¹⁸ Decreto No. 287, Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Disponible en: <http://www.conacyt.gob.sv/Ley%20del%20Consejo.pdf>

¹⁹ Política Industrial de El Salvador. Disponible en: http://www.minec.gob.sv/media%5Cdownloads%5CPROP_POLITICA%20INDUSTRIA.pdf

Recuadro 3. Funciones del Departamento de Normalización, Metrología y Certificación de la Calidad del CONACYT.

- Coordinar las actividades con otras instituciones del sector público, privado y científico, para la elaboración y adopción de normas técnicas nacionales.
- Proponer a la Junta Directiva a través del Director Ejecutivo las normas técnicas nacionales, para su aprobación por el Ejecutivo por medio del Ministro de Economía.
- Velar por el cumplimiento de las normas técnicas nacionales.
- Constituir los Comités Técnicos para el estudio, elaboración y modificación de normas técnicas oficiales.
- Acreditar y llevar registros de los laboratorios acreditados correspondientes al ejercicio de sus actividades.
- Preparar y desarrollar programas para promover y difundir la importancia de la normalización, metrología, verificación y certificación de la calidad.
- Establecer y ejecutar programas para la formación de personal especializado.
- Preparar y ejecutar los programas que el Consejo a través de la junta directiva adopte en el ejercicio de sus atribuciones y cumplimiento de sus objetivos.
- Darle trámite administrativo a las normas adoptadas por el Consejo, enviándolas al Ministerio de Economía, para su aprobación y publicación en su caso.
- Mantener constante comunicación para intercambiar información y colaborar con el Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial (ICAITI), con entidades del país y de otros países así como con otras instituciones internacionales relacionadas con la normalización, metrología, verificación y certificación de la calidad.
- Preparar los proyectos de Reglamento para la extensión de certificación de calidad y para la autorización del uso de sello de conformidad con norma, para ser sometidos a la consideración y aprobación de la Junta Directiva.
- Preparar los dictámenes técnicos en materia de normalización, metrología, Verificación y Certificación de la calidad, a través de las secciones y comités respectivos.
- Emitir opinión técnica sobre informes de verificación de la calidad que reciba de los laboratorios acreditados.
- Coordinar las actividades de los diferentes Comités Técnicos de normalización, metrología, verificación y certificación de la calidad.

Fuente: Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

- Fomentar las actividades de producción más limpia como vía para incrementar la productividad de las empresas.

Además, en la Política Industrial se detallan acciones concretas, relacionadas al tema de la calidad:

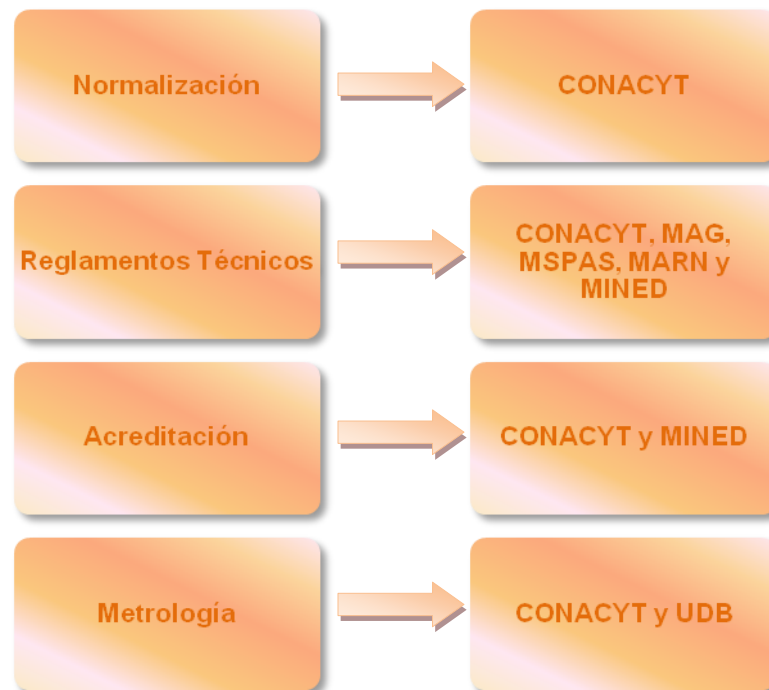
- Diagnóstico de requerimientos de calidad y productividad de la industria.
- Evaluación del sistema e infraestructura actual de certificación, acreditación y normalización; y definición de un nuevo sistema basado en las experiencias nacionales e internacionales.
- Diseño y establecimiento de los mecanismos necesarios para la ejecución de auditorías de calidad y de Normas Técnicas.
- Diseño de una red de laboratorios de pruebas y ensayos a nivel nacional e internacional.
- Impulso a programas de sensibilización, capacitación, implementación y certificación en ISO, HACCP, GMP, SSOP y Lean Manufacturing, entre otros.
- Establecimiento de incentivos para facilitar los temas de productividad y calidad dentro de los sectores productivos (fondos compartidos, premios de calidad, etc.)
- Desarrollo de cursos de formación de formadores y practicantes en materia de mejora continua.

Tomando en cuenta los hechos antes mencionados, y otros avances existentes dentro del país en el tema de calidad, el Ministerio de Economía de El Salvador declara la estructura actual de la institucionalidad pública en el tema de calidad conformada por los siguientes actores²⁰:

- Normalización: CONACYT
- Reglamentos Técnicos: CONACYT, Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y Ministerio de Educación (MINED).
- Acreditación: CONACYT y MINED
- Metrología: CONACYT (en Universidad de El Salvador) y Universidad Don Bosco.

²⁰ PPT "Sistema Nacional para la Calidad y Productividad, Caso El Salvador", Ministerio de Economía, agosto 2008
<http://www.eclac.cl/comercio/noticias/paginas/6/33916/Rico.pdf>

Figura No. 7
EL SALVADOR: Institucionalidad Pública de la Calidad



Sobre los instrumentos y programas de apoyo existentes para el fomento de la calidad en El Salvador, se han identificado los mencionados en la Figura No. 8.

Figura No. 8
EL SALVADOR: Instrumentos y programas de apoyo a PYMES en el tema de Calidad



La existencia de empresas consultoras oferentes de servicios de asesoría en implementación de sistemas de gestión de calidad y empresas certificadoras, contribuye a que en El Salvador, se fomente el tema de la calidad, a pesar de no poseer aún un Sistema Nacional de la Calidad establecido.

Se desconoce con exactitud el número de empresas consultoras existentes en El Salvador en el tema de implementación de sistemas de gestión de calidad. La Asociación Salvadoreña de Industriales, imparte capacitaciones y brinda servicios de asesoría a empresas asociadas, así como la Fundación para el Desarrollo Sostenible, FUNDES.

Las empresas certificadoras existentes en El Salvador son²¹: ICONTEC, AENOR, SGS S&SC, LSQA, Aenor/Inteco, QSI AMERICA, TÜV CERT, American Trust, Register, Applus, DNV, Lloyd's Register. De las cuales se destacan INCOTEC y AENOR, certificadas del 58% de las empresas nacionales que han implementado un sistema de gestión de calidad.

En la figura siguiente se ha representado el sistema total de calidad para El Salvador, sus actores y roles:

Figura No. 9
EL SALVADOR: Sistema Nacional de la Calidad



²¹ Estudio de Empresas Certificadas a diciembre de 2008. Disponible en: www.grupokaizen.com

D. NICARAGUA

En 1998 se crea el Instituto Nacional de Apoyo a las Pequeñas y Medianas (INPYME), dependiente del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio de Nicaragua (MIFIC) y vinculado con la Dirección de Políticas de Fomento PYME del DIPYME. Dicha Dirección constituye la principal instancia de definición de políticas y coordinación de proyectos de apoyo al sector.

Previamente, en mayo de 1996 se aprueba la “Ley de Normalización Técnica y Calidad”²², la cual tiene como objetivos en materia de normalización técnica y certificación de calidad de productos y servicios los siguientes:

- Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos de producción y calidad de los productos y servicios ofrecidos a los consumidores y usuarios en Nicaragua.
- Ordenar e integrar las actividades de los sectores públicos, privado, científico-técnico y de los consumidores para la elaboración, adopción, adaptación y revisión de las normas técnicas, en procura de la mejora sostenida de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en el país.
- Establecer para la elaboración de normas técnicas un procedimiento uniforme, similar al usado internacionalmente.
- Establecer laboratorios de pruebas, ensayos y calibración como parte del sistema de acreditación empleado por los organismos correspondientes.

Con la aprobación de dicha ley, se creó la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, para fungir como organismo coordinador de las políticas y programas de este ámbito, y cuya Secretaría Ejecutiva está a cargo del Ministerio de Economía y Desarrollo.

Al mismo tiempo, se creó la Oficina Nacional de Acreditación (ONA), la cual está adscrita a la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad (CNNTC), y cuya principal función es organizar el sistema para la acreditación de los organismos de certificación de conformidad con las normas y especificaciones establecidas en el respectivo reglamento.

La Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, en combinación con la Secretaría Ejecutiva y los Comités Técnicos de Comercialización, forman el Sistema Nacional de Normalización de Nicaragua.

Las funciones que la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, desempeña son:

- Aprobar anualmente el Programa Nacional de Normalización Técnica y Calidad, así como coordinar y evaluar su cumplimiento.
- Proponer las medidas que se estimen oportunas para el fomento de la Normalización Técnica y la Calidad.

²² Ley de Normalización Técnica y Calidad. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/5842E823D6AC63F40625711600563BBA?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/5842E823D6AC63F40625711600563BBA?OpenDocument)

- Dictar los lineamientos para la organización de los Comités Técnicos de Normalización.
- Estudiar y aprobar las Normas Técnicas preparadas por los Comités Técnicos de Normalización.
- Asignar a las Instituciones Públicas, de acuerdo a su competencia, las atribuciones que le corresponden para el cumplimiento de las normas técnicas y de calidad establecidas en los reglamentos respectivos.

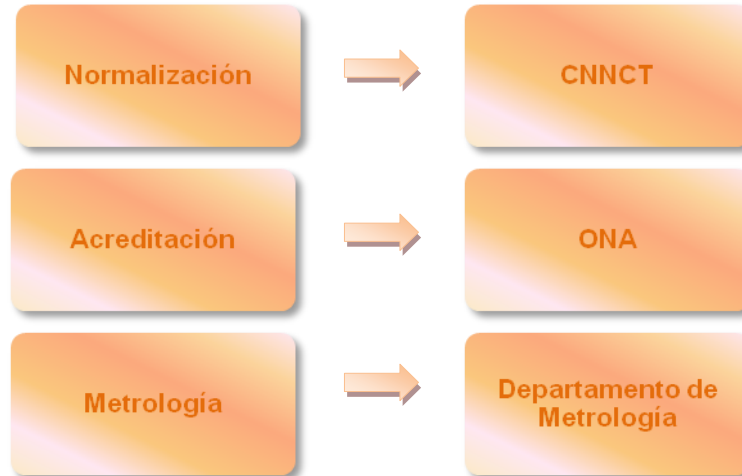
En la actualidad, la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, está conformada por los siguientes miembros: Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (Presidente), Ministerio de Salud, Ministerio de Transporte e Infraestructura, Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales, Ministerio de Trabajo, Ministerio Agropecuario y Forestal, Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, Instituto Nicaragüense de Energía, Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correo, Organización Privada del Sector Industrial, Organización Privada del Sector Comercial, Organización Privada del Sector Agropecuario, Instancia de carácter Científico-Técnico y Organización de los Consumidores.

Por otro lado, Nicaragua posee un Departamento de Metrología, el cual es el responsable de organizar, desarrollar y establecer en el país, un Sistema Nacional de Metrología que coadyuve a elevar la productividad y competitividad de bienes y servicios sobre la base de la calidad, seguridad técnica, principios de transparencia y equidad de las mediciones en el país. Los objetivos del Departamento de Metrología son los siguientes:

- Contribuir al establecimiento del Sistema Internacional de Unidades (SI) como Sistema Legal de Unidades de Medida en el país.
- Crear y mantener la infraestructura técnica, necesaria para materializar las unidades de medida y garantizar su aplicación y difusión en todos los sectores socioeconómicos del país.
- Aplicar el control metrológico a los instrumentos de medición y productos pre envasados junto con todos los entes competentes en materia ejecutiva debidamente acreditados, para velar por la corrección y exactitud de las medidas, cooperar a través del control de los instrumentos a la protección de la salud y seguridad ciudadana y evitar los fraudes en perjuicio de los consumidores.
- Contribuir al establecimiento y desarrollo del sistema de calibración y sus niveles de precisión en sus mediciones.
- Promover el conocimiento y difusión de la metrología.

El Sistema Nacional de Metrología de Nicaragua está compuesto por las siguientes instituciones: Comisión Nacional de Metrología, Secretaría Ejecutiva de la Comisión, Laboratorio Nacional de Metrología, Laboratorios y Talleres de Calibración y Expertos acreditados, Instituciones con competencia en aspectos de Metrología Legal, Instancia de Verificación Metrológica del MIFIC y Comités de Evaluadores Metrológicos.

Figura No. 10
NICARAGUA: Institucionalidad Pública de la Calidad



En Nicaragua, al igual que en el resto de países centroamericanos, existen instrumentos y programas de apoyo para las PYMES en el tema de la calidad e implementación de la norma ISO 9001. En la figura No. 11 se pueden observar los instrumentos y programas de apoyo identificados en el área de calidad.

Figura No. 11
NICARAGUA: Instrumentos y programas de apoyo a PYMES en el tema de Calidad

PYMES insertándose en los mercados internacionales



- El Centro de Exportaciones e Inversiones Nicaragua con el financiamiento del estado y gobierno de los países bajos, en uno de sus componentes, busca fortalecer las capacidades de gestión empresarial de las PYMES, fomentar la inserción en mercados internacionales y la certificación de calidad de sus productos.
- Para el período de julio 2009 a diciembre 2013, dispone de un fondo \$5.5 millones, con el que beneficiará directamente a aproximadamente 3,000 pequeños y medianos productores exportadores y con potencial para exportar organizados en cooperativas, empresas, asociaciones o gremios; y al menos el 30% de éstos obtendrán certificaciones en calidad.

Programa NOR+



- Ejecutado por INTECO, cuenta con el apoyo técnico y financiero del BID/FOMIN y se puede acceder a él por medio de Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC).
- Cofinancia hasta el 60% del costo total de los servicios de asesoría para la implementación de normas en PYMES.
- Las PYMES beneficiadas deben de producir productos o servicios en el sector de alimentos, artesanías, turismo y otros.

Mejoramiento Continuo de la Calidad y la Productividad para la MIPYME



- Forma consultores, capacita y sensibiliza a las MIPYME e instancias públicas y privadas de auditoría de la calidad y acreditación sobre la importancia e implementación de sistemas de gestión de mejores prácticas de la calidad y productividad.
- Han creado un fondo de co-financiamiento para apoyar la certificación de los procesos productivos o de bienes y servicios de la MIPYME.

La

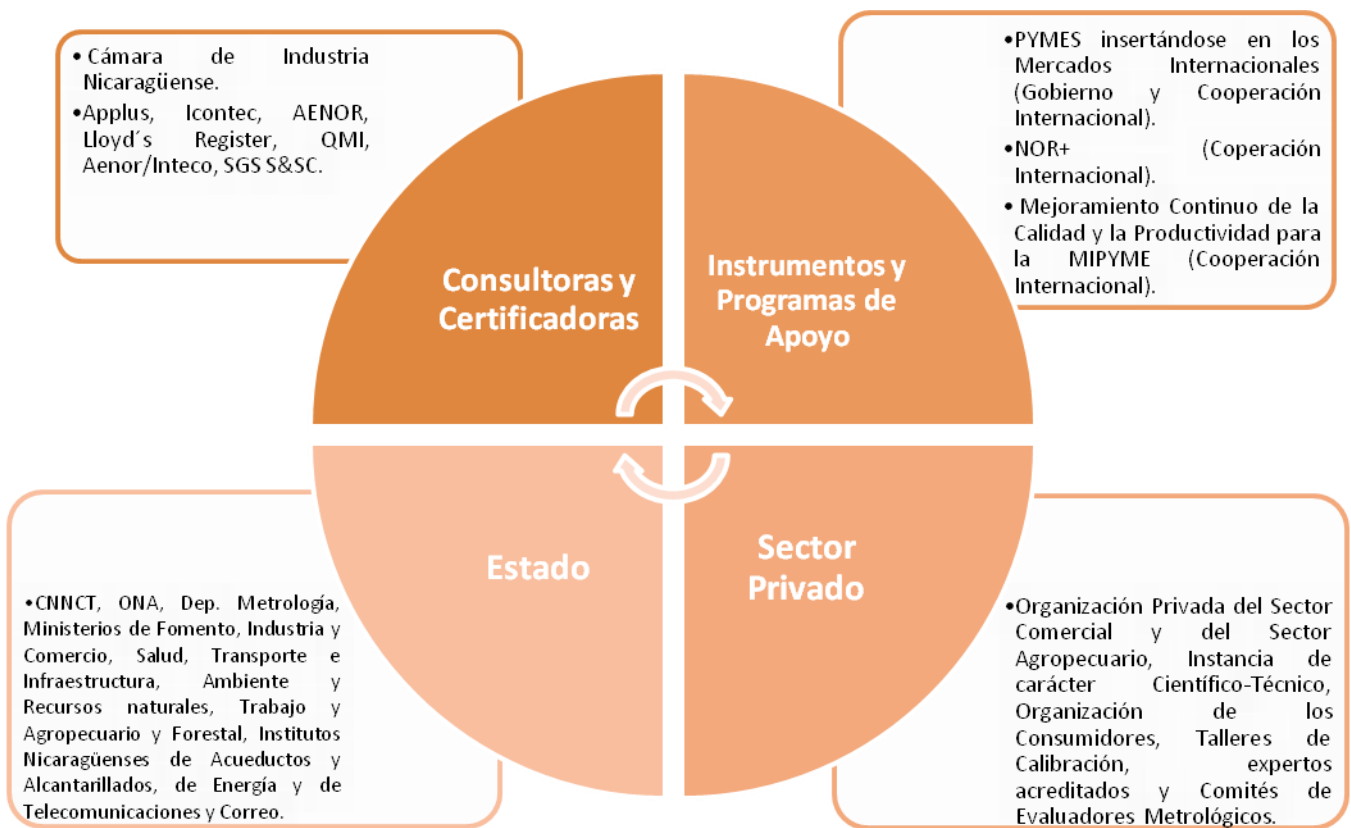
oferta de proveedores de servicios de asesoría y consultoría en el tema de calidad es muy escasa; por el hecho de que Nicaragua es el país de la región con menor demanda de estos servicios, al ser el país con menor número de certificaciones obtenidas.

La única institución identificada, que ofrece servicios de consultoría para la implementación de sistemas de gestión de calidad, es la Cámara de Industria Nicaragüense (CADIN); sin embargo, en base a la información obtenida en otros estudios realizados dentro de Nicaragua, se sabe que además existen unas pocas empresas consultoras pequeñas que tratan el tema.

Los entes certificadores que prestan sus servicios en el territorio nicaragüense son siete, cantidad considerablemente alta, dada la baja demanda de certificaciones existente. Las empresas identificadas son²³: Applus, Icontec, AENOR, Lloyd's Register, QMI, Aenor/Inteco, SGS S&SC. Las más destacadas son Icontec y QMI, que han trabajado con el 61% de las empresas certificadas.

La figura presentada a continuación, representa el sistema de calidad en Nicaragua, incluyendo a sus actores y roles:

Figura No. 12
NICARAGUA: Sistema Nacional de la Calidad



²³ Estudio de Empresas Certificadas a diciembre de 2008. Disponible en: www.grupokaizen.com

E. COSTA RICA

En relación a la institucionalidad del fomento a las PYMES, en 2003 se aprueba la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. En el marco de dicha ley se crea la Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa en Costa Rica, dependiente del Ministerio de Economía e Industria y se constituye un fondo especializado para mejorar la competitividad de la PYME.

Un año antes, en mayo 2002 se publica la ley No. 8279, “Ley Nacional para la Calidad²⁴”, que tiene como propósito establecer el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), que establezca el marco estructural para las actividades vinculadas al desarrollo y la demostración de la calidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad, que contribuya a mejorar la competitividad de las empresas nacionales y proporcione confianza en la transacción de bienes y servicios.

En la ley antes mencionada, se plantean como objetivos del Sistema Nacional para la Calidad los siguientes:

- Orientar, ordenar y articular la participación de la administración pública y el sector privado en las actividades de evaluación de la conformidad y de promoción de la calidad, integradas al SNC.
- Promover la disponibilidad y el uso de los mecanismos de evaluación y demostración de la conformidad.
- Promover la adopción de prácticas de gestión de la calidad y formación en ellas, en las organizaciones productoras o comercializadoras de bienes en el país.
- Fomentar la calidad de los bienes disponibles en el mercado y de los destinados a la exportación.
- Propiciar la inserción cultural de la calidad en todos los planos de la vida nacional, especialmente en el individual y el social.
- Coordinar la gestión pública y privada que deben realizar las entidades competentes para proteger la salud humana, animal o vegetal, el medio ambiente y los derechos legítimos del consumidor, y para prevenir las prácticas que puedan inducir a error.
- Articular la gestión pública y privada que realicen las entidades competentes en las actividades de metrología, normalización, reglamentación técnica y evaluación de la conformidad, así como la prevención de prácticas que constituyan barreras técnicas ilegítimas para el comercio.

El Sistema Nacional para la Calidad, tiene como fin el ofrecer un marco estable e integral de confianza que, por medio del fomento de la calidad en la producción y comercialización de bienes y la prestación de servicios, propicie el mejoramiento de la competitividad de las

²⁴ Ley Sistema Nacional para la Calidad. Disponible en: http://www.pgr.go.cr/scij/scripts/TextoCompleto.dll?Texto&nNorma=48548&nVersion=51738&nTamanoLetra=10&strWebNo rmativa=http://www.pgr.go.cr/scij/&strODBC=DSN=SCIJ_NRM;UID=sa;PWD=scij;DATABASE=SCIJ_NRM;&strServidor=\\pg r04&strUnidad=D:&strJavaScript=NO#tope

actividades productivas, contribuya a elevar el grado de bienestar general y facilite el cumplimiento efectivo de los compromisos comerciales internacionales.

Recuadro 4. LACOMET, ECA, ORT y ENN.

Laboratorio Costarricense de Metrología.

Es el ente encargado del manejo de todo lo relacionado con materia de metrología la promoción de actividades específicas para el desarrollo de misma en el país. LACOMET se rige por las normas nacionales e internacionales aplicables.

Ente Costarricense de Acreditación.

Su misión es respaldar la competencia técnica y credibilidad de los entes acreditados, para garantizar la confianza del Sistema Nacional de la Calidad; además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.

Órgano de Reglamentación Técnica.

Es una comisión interministerial cuya misión es contribuir a la elaboración de los reglamentos técnicos, mediante el asesoramiento técnico en el procedimiento de emitirlos.

Ente Nacional de Normalización

Cada cinco años, previa recomendación del CONAC, el Poder Ejecutivo concede el reconocimiento como Ente Nacional de Normalización (ENN) a la entidad privada sin fines de lucro que adopte los requisitos internacionales y los cumpla. En virtud de este reconocimiento, dicho Ente puede participar en actividades realizadas por otros organismos de normalización internacionales.

Para ello, se creó el Consejo Nacional para la Calidad (CONAC), como la entidad responsable de fijar los lineamientos generales del SNC, conforme a los lineamientos y las prácticas internacionales reconocidos y a las necesidades nacionales. El CONAC es el

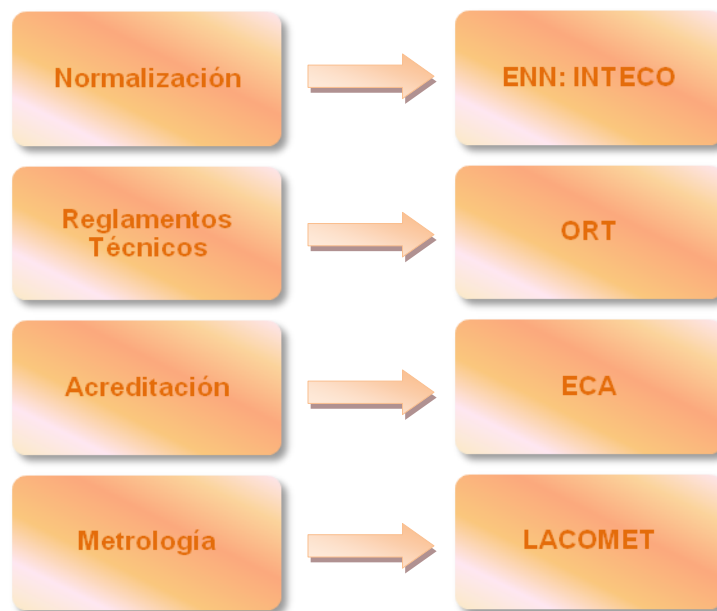
responsable de velar por la adecuada coordinación de las actividades de promoción y difusión de la calidad.

Además, se crea el Laboratorio Costarricense de Metrología (LACOMET), el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), el Órgano de Reglamentación Técnica (ORT) y el Ente Nacional de Normalización (ENN)²⁵, los cuales forman parte del CONAC (ver Recuadro 4).

El CONAC está integrado por el representante de cada una de las siguientes instituciones: Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Salud, Ministerio del Ambiente y Energía, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Comercio Exterior, Cámara de Agricultura y Agroindustria, Cámara de Comercio, Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria, Cámara de Industrias, Unión Costarricense de Cámaras y Empresas Privadas (UCCAEP), Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores (FENASCO), Consejo Superior de Educación y Consejo Nacional de Rectores.

Figura No. 13




COSTA RICA: Institucionalidad Pública de la Calidad



En relación a los instrumentos y programas de apoyo para PYMES en el tema de calidad, que han sido identificados, éstos se pueden observar en la figura No.14.

²⁵ En la actualidad el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, ha sido decretado el Ente Nacional de Normalización.

Figura No. 14
COSTA RICA: Instrumentos y programas de apoyo a PYMES en el tema de Calidad

	<p align="center">Fondo para el Financiamiento de la Investigación y el Desarrollo Tecnológico (PROPYME)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondo adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT). • Otorga apoyo financiero no reembolsable por un monto máximo hasta del ochenta por ciento (80%) del costo total de un proyecto. • Financia proyectos para la investigación en el desarrollo de nuevos productos, procesos, transferencia tecnológica, patentes, calidad, entre otros.
	<p align="center">Programa NOR+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutado por INTECO, cuenta con el apoyo técnico y financiero del BID/FOMIN. • Cofinancia hasta el 60% del costo total de los servicios de asesoría para la implementación de normas en PYMES. • Las PYMES beneficiadas deben de producir productos o servicios en el sector de alimentos, construcción, plásticos y otros.
	<p align="center">Mejoramiento Continuo de la Calidad y la Productividad para la MIPYME</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forma consultores, capacita y sensibiliza a las MIPYME e instancias públicas y privadas de auditoría de la calidad y acreditación sobre la importancia e implementación de sistemas de gestión de mejores prácticas de la calidad y productividad • Han creado un fondo de co-financiamiento para apoyar la certificación de los procesos productivos o de bienes y servicios de la MIPYME.

Se desconoce con exactitud el número de empresas consultoras existentes en Costa Rica en el tema de implementación de sistemas de gestión de calidad; sin embargo, se sabe que existe una oferta muy diversificada, ya que de todos los países centroamericanos, Costa Rica es el más encaminado hacia el logro de una cultura de calidad.

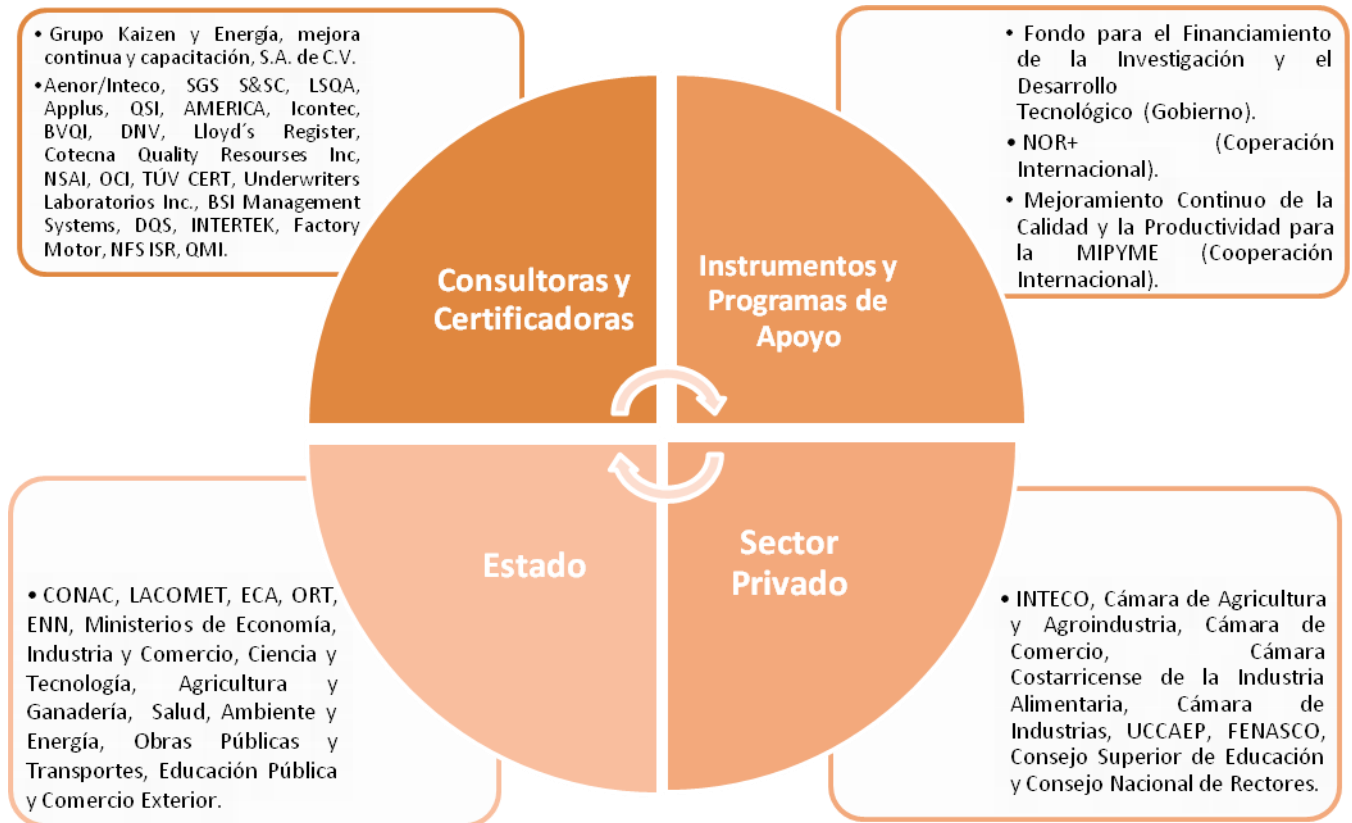
Los proveedores costarricenses de servicios de consultoría en ISO 9001 identificados, son Energía, mejora continua y capacitación, S.A. de C.V. y Grupo Kaizen. Este último, además ha minimizado la limitante del costo alto enfrentada por las PYMES, creando un servicio de asesoría virtual ISO 9001, para aquellas que no cuentan con los recursos económicos suficientes para invertir en contratar un consultor especializado para el desarrollo de su sistema de calidad²⁶.

Las certificadoras existentes son: Aenor/Inteco, SGS S&SC, LSQA, Applus, QSI, AMERICA, Icontec, BVQI, DNV, Lloyd's Register, Cotecna Quality Resources Inc, NSAI, OCI, TUV CERT, Underwriters Laboratorios Inc., BSI Management Systems, DQS, INTERTEK, Factory Motor, NFS ISR, QMI.

A continuación, en la Figura No. 15 se ha representado el sistema nacional de la calidad costarricense detallando la información obtenida sobre sus actores y roles:

Figura No. 15
COSTA RICA: Sistema Nacional de la Calidad

²⁶ Servicio al que pueden accezar empresas de toda Centroamérica.



F. PANAMÁ

En 2000 fue creada La Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), dependiente del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI), cuya finalidad es fomentar el desarrollo de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa, mediante la ejecución de la política nacional de estímulo y fortalecimiento del sector.

En Panamá, no existe una institucionalidad pública en el tema de calidad; ya que al igual que en El Salvador, no se ha creado un sistema nacional diseñado para el fomento y desarrollo de la calidad.

Sin embargo, la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), diseñada para fomentar el desarrollo de las MIPYMEs, mediante la ejecución de la política nacional de estímulo y fortalecimiento del sector, y de esta forma contribuir con la generación de empleos productivos, el crecimiento económico del país y una mejor distribución del ingreso nacional; considera el tema de la calidad entre las muchas de sus funciones.

Específicamente, la AMPYME se atribuye como una de sus funciones, el estimular el mejoramiento continuo de los procesos de producción, la calidad de los productos y la capacidad de exportación.

Por su parte, el Programa EXPORTA, programa nacional de promoción de exportaciones, toma muy en cuenta el tema de la calidad, ya que éste es de vital importancia para el logro de su propósito, que es potenciar las exportaciones panameñas de productos no tradicionales hacia nuevos mercados.

Esta iniciativa es parte de la Estrategia Nacional, diseñada para aprovechar al máximo las oportunidades que se abren a las empresas panameñas con la firma de tratados de libre comercio y la asociación a entidades dedicadas al fortalecimiento del comercio exterior como la OMC o ALCA, entre otras. Además, busca incentivar a las asociaciones e instituciones locales que de una u otra forma se ven relacionadas con la actividad de exportación a que promuevan e impartan cursos de capacitación y demás actividades.

Tanto el Programa EXPORTA como la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, son iniciativas que dependen del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI); por lo tanto, se puede decir, que hasta la fecha, el MICI es la institución que lidera el tema de calidad, en el territorio panameño.

Por otra parte, al igual que en el resto de países centroamericanos, en Panamá existen instrumentos y programas de apoyo para las pequeñas y medianas empresas en tema de calidad e implementación de sistemas de gestión de calidad. Los instrumentos y programas de apoyo identificados, se pueden observar en la figura No.16, presentada a continuación:

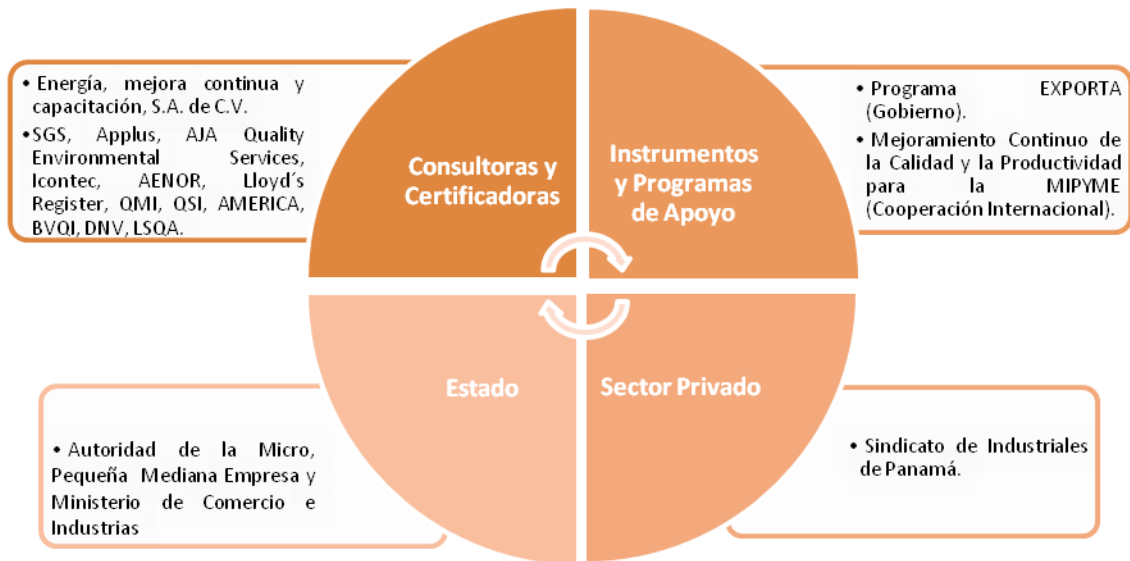
Figura No. 16
PANAMA: Instrumentos y programas de apoyo a PYMES en el tema de Calidad



Acerca de las empresas consultoras y certificadoras, se desconoce el número exacto de firmas que ofrecen servicios de asesorías en el área de calidad, únicamente se sabe de la existencia de la firma energía, mejora continua y capacitación, S.A. de C.V. Existen doce empresas que ofrecen servicios de certificación, las cuales son: SGS, Applus, AJA Quality Environmental Services, Icontec, AENOR, Lloyd's Register, QMI, QSI, AMERICA, BVQI, DNV, LSQA.

La Figura presentada a continuación, representa el sistema nacional de la calidad panameño y detalla la información disponible sobre sus actores y roles:

Figura No. 17
PANAMA: Sistema Nacional de la Calidad



iv. OBSTÁCULOS A LOS QUE SE ENFRENTAN LAS PYMES EN SU CAMINO A LA CERTIFICACIÓN

Las pequeñas y medianas empresas, enfrentan muchos obstáculos para poder alcanzar la certificación ISO 9001. Algunos de estos problemas se presentan antes de iniciar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y ocasionan que las empresas no inicien el proceso; otros, se verifican durante el proceso de implementación y certificación y en muchas ocasiones provocan que las empresas desistan el proceso o éste se alargue demasiado.

Dichos obstáculos, han sido identificados en base a la información de los talleres y mesas de diálogo realizados en Guatemala, Honduras y El Salvador²⁷, en donde se ejecutó el Proyecto PYMES-IberQualitas. A continuación se presentan los obstáculos identificados, de acuerdo a cada país y al actor que aportó la información:

A. GUATEMALA

a. Empresas Certificadoras

- Falta de una guía que permita a las empresas entender claramente los requisitos necesarios para iniciar el proceso de certificación, ya que en ocasiones son

²⁷ Informes País (Guatemala, Honduras y El Salvador), Proyecto PYMES-IBERQUALITAS, por FUNDES, Noviembre 2009.

interpretados de manera errónea y al no cumplir con todo lo necesario, el proceso no puede finalizar fracasa.

- Falta de información y capacitación sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad que ocasiona que desistan en el proceso, por considerarlo demasiado complejo.
- Falta de recursos económicos para financiar todas las etapas del proceso de implementación. También es una de las principales causas por las cuales muchas empresas se resistan a implementar un SGC y otras que inician el proceso, no lo finalizan.
- Altas expectativas de cofinanciamiento, algunas empresas esperan que una entidad ya sea pública o privada les subvencione la totalidad de la implementación de la norma ISO 9001.
- Pocas competencias de los consultores/facilitadores que proporcionan servicios de asesoría en el proceso de certificación a las PYMES. Además, en su mayoría no cuentan con la experiencia ni el conocimiento necesario para hacerlo.

b. Instituciones de Gobierno, Gremiales y Organismos de Apoyo

- Falta de recursos económicos o ausencia de financiamiento que apoye a las pequeñas y medianas empresas a certificarse en ISO 9001.
- Falta de presupuesto de las pequeñas y medianas empresas, para llevar a cabo la certificación.
- Desconocimiento de las PYMES, de la importancia de normas, técnicas y los beneficios generados de la certificación.
- Desconocimiento de los usuarios o consumidores sobre la calidad, éstos no poseen información al respecto, ya que se carece de divulgación del tema.
- Desconocimiento de los requisitos de países destino (reguladores).
- Falta de personal capacitado dentro de las empresas para llevar a cabo el proceso de certificación ISO 9001.
- El sistema de educación nacional no tiene enfoque específico hacia la cultura de calidad.
- El desconocimiento por parte de las empresas, del proceso a seguir y a qué instituciones recurrir para formalizar la empresa y de este modo cumplir con lo requerido en la norma.

c. Consultores / Facilitadores

- Desconocimiento por parte de las empresas de la norma, por lo que en el iniciar un proceso de implementación de la norma ISO 9001, se debe iniciar por la explicación de la misma, lo que alarga al final el proceso.
- Falta de recursos económicos para implementar un sistema de gestión de la calidad.
- Falta de compromiso de llevar a término el proceso de certificación, lo que determina que una cantidad importante de empresas no finalicen y, por ende, haya fondos desperdiciados.
- Falta de normas en el país, los sistemas de gestión ambiental no se encuentran reglamentados lo que no permite que las empresas se lancen a la certificación.
- Inexistencia de una entidad reguladora o un supervisor que controle a los entes certificadores, para que éstos sean equitativos con las empresas.
- Desvalorización por parte de la PYMES, de los beneficios derivados de implementar un proceso de esta naturaleza.
- Falta de disponibilidad de las PYMES para incorporar todos los cambios requeridos para implementar correctamente el sistema de gestión de la calidad y alcanzar la certificación ISO.
- La existencia de vacíos en la normativa y las regulaciones relacionadas con la calidad y las empresas PYMES en el mercado guatemalteco.

d. Pequeñas y Medianas Empresas

- Alta rotación de personal, lo que genera retroceso en el proceso de implementación del sistema al ser necesario reiniciar por la incorporación de nuevas persona.
- Poco plazo brindado por parte de los programas de apoyo para la calidad, los cuales por su naturaleza no dan el tiempo necesario para que la empresa organice adecuadamente sus recursos y logre la certificación.
- Limitados recursos de las PYMES para llevar a cabo el proceso, por lo que se requiere de apoyo externo a los negocios para lograrlo.
- Falta de plan o diagnóstico inicial para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que las acciones desarrolladas no son guiadas; debido a esto, en muchas ocasiones se realizan esfuerzos duplicados.
- Personal limitado para implementar la norma, por lo que regularmente el encargado es una persona que ya funciones asignadas, lo cual retarda el

proceso pues debe desempeñar un doble rol dentro de la empresa (recarga laboral).

- Poca responsabilidad y compromiso en mandos medios, debido a que no existe una cultura de calidad en ellos.
- Falta de una pre-auditoría en procedimientos de valor para evitar costos posteriores.
- Escasa comunicación y diferencia de criterios, entre los participantes lo cual genera trabajo sin resultados, asimismo, los auditores de la misma empresa tienen diferencia de criterios lo que generará confusión en la empresa durante el proceso.
- Poco apoyo gubernamental, pues no existe una cultura de calidad de país.
- Desconocimiento de programas de apoyo para certificarse.
- Falta de visión y compromiso de la alta dirección, puesto que no se encuentran totalmente convencidos de los beneficios que la norma genera.



Taller PYMES, Guatemala, agosto 2009.

B. HONDURAS

a. Empresas Certificadoras, Consultores / Facilitadores

- Falta de interés por parte de los empresarios en obtener la certificación y poca disposición de asumir la totalidad de la inversión.
- Falta de organización dentro de las empresas a la hora de iniciar los procesos de certificación.
- Falta de una visión estratégica de futuro de las empresas.
- No aplicación de benchmarking (a nivel país y región)
- Desinformación sobre los resultados concretos a obtener con la implementación del sistema de gestión de calidad y la obtención de la certificación ISO 9001.

- Los bajos niveles educativos del personal operativo hacen que sea necesario una alta inversión en acciones formativas, de cuyos recursos económicos no se disponen.
- Poca disponibilidad de tiempo de los mandos medios para apoyar un proceso de este tipo, ya que se encuentran saturados con la operación del negocio.
- Altísima rotación del personal determina que no sea rentable invertir en capacitación.
- Errónea creencia en que la certificación es el fin del camino y por lo tanto, no darle seguimiento al cumplimiento de la misma al certificarse.
- Poca difusión de la información sobre los programas y proyectos vigentes para apoyar a PYMES en el área de calidad

b. Instituciones de Gobierno, Gremiales y Organismos de Apoyo

- Falta de proactividad de las PYMES en general y en particular en el tema de calidad.
- Falta de exigencia de la calidad en los productos y servicios ofertados por las PYMES.
- Necesidad de un impulso más fuerte por parte del Sector Público para la temática, una promoción menos política y más administrativa.

c. Pequeñas y medianas empresas

- Resistencia al cambio por parte del personal de la empresa.
- Limitados recursos económicos para invertir en la certificación.
- Poca claridad y falta de información sobre los resultados finales a obtener con la certificación.
- Poca información sobre casos de éxito o modelos a seguir de empresas que ya hayan implementado un sistema de



- gestión de calidad y alcanzado la certificación en la norma.
- Escaso personal laborando en la empresa, por lo que un solo empleado debe cumplir diferentes funciones.

- Estructura organizativa no definida y procesos no establecidos en muchas Pymes.
- Desconocimiento de la relación costo – beneficio de la certificación.
- Poca sensibilización en el tema de calidad en las empresas, por lo que no se visualiza como un gasto innecesario.
- Falta de tecnología que facilite el control y seguimiento del cumplimiento de la norma implementada.

C. EL SALVADOR

a. Empresas Certificadoras

- Dificultad de asignación de personal en las Pymes para el desarrollo del sistema de gestión de calidad, ya que no cuentan con suficiente recurso humano y, por lo tanto, no tienen la capacidad de designar un responsable.
- Errónea percepción de que el sistema de gestión de calidad es un sistema separado a la administración de la organización, por lo que no lo alinean a la gestión global del negocio.
- Incumplimiento de regulaciones legales, necesarias para iniciar el proceso de certificación ISO 9001.
- Falta de acceso a recursos financieros que les permitan invertir en el desarrollo de sistemas de gestión.
- Falta de conocimiento y comprensión de los requisitos que la norma exige y cómo incorporarlos en la práctica de sus procesos.

b. Instituciones de Gobierno, Gremiales y Organismos de Apoyo

- Desconocimiento de las ventajas y beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad y certificarse en la norma ISO 9001.
- Falta de recursos financieros para invertir en servicios de asesoría y consultoría en calidad.
- Inexistencia de líderes en las unidades o departamentos de la organización que puedan hacerse cargo de implementar un sistema de gestión de calidad.
- Falta de cultura de calidad del consumidor, por lo que toma su decisión de compra en base al precio y no valoriza el producto de una empresa certificada.

- Inexistencia de una política de estado bien definida que promueva la mejora de la calidad en las empresas.
- Baja calidad de los servicios de consultores y certificadoras, debido a la falta de preparación adecuada en el tema.

c. Consultores / Facilitadores

- Falta de recursos financieros para la contratación de asesorías para certificarse.
- Falta de convicción por parte del empresario que el sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001 le va ayudar a ser más competitivo. En muchos casos, el empresario lo desea pero no se involucra suficientemente; piensa que el sistema no está relacionado con la gestión de la empresa sino que es un sistema separado. Este convencimiento sólo se puede lograr si el empresario conoce en qué consiste el sistema y sus beneficios.
- Falta de recursos humanos suficientes para implantar un sistema de gestión de calidad como ISO 9001, ya que ésta requiere tiempo adicional al de las actividades normales de la empresa.
- Falta de una infraestructura adecuada para cumplir con lo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del producto.
- El nivel educativo de las personas que trabajan en la empresa no es el adecuado para estar en capacidad de implantar el sistema de gestión de calidad.

d. Pequeñas y medianas empresas

- Poca disponibilidad de recursos económicos para invertir en consultorías y remodelaciones.
- Falta de visión y actitud de mejora, ya que se piensa que seguirán funcionando sin llevar a cabo ningún cambio en búsqueda de la mejora continúa.
- Las estructuras organizacionales de las PYMES no están diseñadas para responder a los cambios en el entorno externo mediante cambios internos en la organización.
- Falta de compromiso del personal en



Taller PYMES IberQualitas, El Salvador, agosto 2009.

desarrollar mejoras en la organización. Esta falta de compromiso, sobre todo, se observa en la alta dirección que no demuestra una responsabilidad verdadera con la implantación de un sistema de gestión de calidad.

- Falta de conocimiento adecuado y suficiente del sistema de gestión de calidad, al iniciar una implementación.
- Falta de formalización de la estructura organizacional, ya que varios miembros de la organización tienen diferentes funciones. Esta situación está relacionada con los aspectos económicos porque la organización no puede invertir en contratar a más personal porque no dispone de suficientes recursos.
- Falta de conocimiento de la existencia de instituciones y programas de apoyo en el tema de calidad.
- Bajo nivel educativo de los empleados de la empresa.
- La creencia de las PYMES que no poseen tiempo para realizar un proceso de implementación, ya que sus esfuerzos deben estar dirigidos a las ventas principalmente.
- Falta de equipo tecnológico que contribuya a que las PYMES se vuelvan más competitivas.

D. ANÁLISIS COMPARATIVO

En el siguiente cuadro, se muestra un resumen de los obstáculos mencionados en las secciones A, B y C del presente apartado, los cuales han sido clasificados en internos y externos. Con el objetivo de realizar una comparación a nivel de países, se señala con una "X" los países en los cuales se han presentado cada uno de los obstáculos.

OBSTÁCULOS	Guatemala	Honduras	El Salvador
<u>INTERNOS</u>			
Escasos recursos económicos	X	X	X
Falta de conocimiento del funcionamiento de la Norma	X	X	X
Falta de conocimiento de los beneficios de certificarse (relación costo-beneficio)	X	X	X
Poca claridad del proceso a seguir	X		
Falta de un diagnóstico inicial	X		
Falta de conocimiento de los servicios ofrecidos (consultores y certificadores)	X		

OBSTÁCULOS	Guatemala	Honduras	El Salvador
Resistencia al cambio	X	X	
Falta de compromiso de la alta gerencia y los mandos medios	X		X
Poco tiempo disponible para invertir en la certificación		X	
Falta disponibilidad para incorporar todo lo requerido para el cumplimiento de la norma	X		
Bajo nivel educativo de los empleados	X	X	X
Estructura organizacional no definida	X	X	X
Recurso humano insuficiente	X	X	X
Falta de equipo tecnológico	X	X	X
Alta rotación de personal	X	X	
Infraestructura no adecuada e incumplimiento de algunas regulaciones legales			X
Inexistencia de un responsable formal de la implementación / sobrecarga laboral	X		
Dificultad para alinear el sistema con la administración del negocio			X
Una vez obtenida la certificación no hay seguimiento o monitoreo de su cumplimiento		X	
<u>EXTERNOS</u>			
Inexistencia de una política de estado definida	X		X
Poca difusión de los programas de apoyo PYME en calidad	X	X	X
Falta de demanda de la certificación por parte de los consumidores u otras empresas en el mercado	X	X	X
Baja calidad de los servicios ofrecidos (consultores y certificadoras)	X		X
No inclusión del tema de calidad en el sistema educativo	X		
Poco apoyo del Gobierno	X	X	
No existe difusión de casos de éxito o modelos a seguir		X	

V. SOLUCIONES PROPUESTAS A LOS OBSTÁCULOS ENFRENTADOS POR LAS PYMES

Durante la realización de los talleres y mesas de diálogo en cada uno de los tres países, en los que se enfocó el Proyecto PYMES-IberQualitas, Guatemala, Honduras y El Salvador²⁸, los diferentes actores participantes, expresaron soluciones a los obstáculos, previamente identificados, que enfrentan las PYMES en su camino hacia la certificación. A continuación se presentan dichas soluciones, de acuerdo a cada país y al actor que aportó la información:

A. GUATEMALA

a. Empresas Certificadoras

- Las entidades que apoyan a las empresas a que se certifican en la norma ISO 9001, deben comprometerse a crear mecanismos para velar porque el sistema se mantenga y no se deje a un lado. Con eso, se evitará que los fondos invertidos únicamente sirvan como solución a corto plazo.
- Es importante que las empresas que inicien una implementación de sistema de gestión de la calidad, tenga un compromiso auténtico para con la certificación, para no dejar inconcluso el proceso.
- Las organizaciones de apoyo deben dar mayor continuidad a los proyectos, principalmente a los resultados que se obtienen.
- El Gobierno debe dar mayor difusión a los proyectos, ya que muchas empresas y/o personas no conocen el trabajo que se realiza para incentivar el desarrollo en el país.
- El Gobierno debe realizar el procedimiento de compras públicas con transparencia y mediante licitaciones.

b. Instituciones de Gobierno, Gremiales y Organismos de Apoyo

- El Estado debe definir una política de apoyo a las pequeñas y medianas empresas para certificarse en sistemas de gestión de la calidad
- El Estado debe hacerse responsable de articular los sectores y organizaciones de apoyo para esta temática.

²⁸ Informes País (Guatemala, Honduras y El Salvador), Proyecto PYMES-IBERQUALITAS, creado por FUNDES, Noviembre 2009.

c. Consultores / Facilitadores

- Formular guías para que las empresas conozcan cómo mantener con mayor facilidad un sistema de gestión de la calidad y evitar que lo abandonen tiempo después de alcanzada la certificación.
- Crear incentivos que motiven constantemente al personal y de esta forma lograr que la resistencia al cambio, ocasionada por la falta de cultura de calidad, sea menor.
- No iniciar un proceso de certificación hasta no tener claros todos los requerimientos para evitar situaciones inesperadas.
- Realizar mayor difusión y presentación de los programas y proyectos existentes, con el objetivo de que una mayor proporción de empresas y personas pueden optar a recibir sus beneficios.
- Es importante que los consultores realicen un plan de trabajo que permita desarrollar el proceso en forma clara y ordenada, de esta forma facilitar la comunicación entre los involucrados.

d. Pequeñas y Medianas Empresas

- Divulgar y difundir de mejor forma los proyectos de apoyo para lograr la certificación en la norma ISO 9001.
- Incluir las currículas de los programas de estudios de centros de educación superior la materia de calidad para que los futuros empresarios y gerentes no la desconozcan y valoren su importancia.
- Realizar una campaña de información y sensibilización.

B. HONDURAS

a. Empresas Certificadoras, Consultores / Facilitadores

- Los programas de apoyo que fomentan la calidad en las PYMES y ayudan en el proceso de certificación deben exigir que el empresario adquiriera un compromiso auténtico realizando un aporte de tipo financiero. Este aporte puede ser establecido al inicio del proceso con la modalidad de reembolso (de un porcentaje) al final del proceso, una vez las empresas alcancen la certificación y gocen de sus beneficios.

- Los programas de apoyo a la calidad en las empresas deben incluir no solo la asesoría para implantar sistemas de calidad, sino también la certificación e incluso una primera auditoría para asegurar los resultados y la inversión por empresa.
- En la relación certificadores / consultores / facilitadores, con la empresa, se deben establecer desde un inicio los canales de comunicación a utilizar.
- Desde el inicio del proceso de implementación de sistema de calidad, las empresas deben crear controles de seguimiento semanal para medir los avances.

b. Instituciones de Gobierno, Gremiales y Organismos de Apoyo

- Las PYMES deben ser más proactivas en la cuestión de calidad, tanto en su gestión como en su relación con los clientes.
- Se debe concientizar a las empresas que es necesario renovar año tras año certificación de los sistemas de la gestión de calidad.
- Es importante que en un proceso de implementación de SGC se nombre un responsable dentro de la organización que se haga cargo de coordinar las tareas con los demás actores involucrados (programas de apoyo, certificadoras, consultores / facilitadores, entre otros)

c. Pequeñas y medianas empresas

- Los programas de apoyo deben dejar claro desde un principio el alcance de éstos, para evitar crear falsas expectativas en las empresas beneficiadas.
- Al inicio de un proceso de certificación, se deben definir las responsabilidades que cada quien tendrá dentro de la empresa, involucrando a todo el personal, desde el nivel operativo hasta el gerencial.
- Documentar casos de éxito de empresas certificadas, que sirvan como modelos a seguir y motiven a otras empresas desde sus experiencias y beneficios obtenidos.

C. EL SALVADOR

a. Empresas Certificadoras

- Las instituciones públicas deben predicar con el ejemplo, por lo que deben certificarse con la norma ISO 9001 para que además en condiciones de exigirla a sus proveedores.
- Es necesaria la existencia de un sistema nacional de calidad, que incluya y defina los elementos de Normalización, Acreditación, Certificación y Metrología.
- Considerar la variable calidad en los concursos públicos. Es decir, incluir requisitos que las empresas que les provean de bienes y servicios al Estado deben estar certificadas.
- Dar mayor difusión a los programas de apoyo a las PYMES por parte de las instituciones que los llevan adelante..
- Contar con mecanismos de seguimiento y medición de impacto en los programas de apoyo a las PYMES.

b. Instituciones de Gobierno, Gremiales y Organismos de Apoyo

- Desarrollar programas de sensibilización de calidad, a nivel educativo y a nivel de la población en general.
- Incluir la variable calidad en las compras del Estado, adquiriendo únicamente a empresas que están certificadas ISO 9001.
- Crear un programa de capacitación y actualización permanente de consultores, con el objetivo de contar con oferentes de servicios de desarrollo empresarial mejor preparados para desarrollar la consultoría en implementación de SGC.
- Crear líneas de financiamiento para la calidad, que proporcionen fondos para implementar los sistemas de gestión de calidad, abarcando la contratación de consultores y el pago a los organismos certificadores, tal como hace el Programa Segib-Iberqualitas
- Crear una ventanilla única de calidad MIPYMES con sistema mixto: pública y privada, que permita coordinar esfuerzos de apoyo a las PYMES.

c. Consultores / Facilitadores

- Los programas de apoyo, deben definir y comunicar adecuadamente, los roles que desempeñaran cada uno de los actores involucrados en el proceso de certificación.
- Implementar mejoras en la comunicación entre los diferentes actores involucrados, incorporando instrumentos tecnológicos como reuniones utilizando tecnologías de la Información.
- Los diferentes programas de apoyo a las PYMES deben ser coordinados y alineados a objetivos comunes.

- Debe de existir un plan de país donde los programas de apoyo a las PYMES sean coordinados y no funcionen de forma independiente y aislada; ya que en muchas ocasiones pareciera que las instituciones tiene una competencia por apoyar a las PYMES y duplican esfuerzos innecesariamente.
- El Estado debería establecer como política de compras públicas solo adquirir empresas que estén certificadas ISO 9001.

d. Pequeñas y Medianas Empresas

- Mejorar y aumentar la difusión de los programas de apoyo a las PYMES para que éstas los conozcan y los aprovechen.
- Crear incentivos para que las empresas entren al programa de certificación de sistemas de gestión de calidad.
- Crear una política de fomento a la calidad que promueva la implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones grandes, medianas y pequeñas.
- El Gobierno debería de adquirir la política de comprar únicamente a aquellas empresas que están certificadas.
- Mejorar los procesos para obtención de financiamiento, simplificando los mecanismos burocráticos existentes en las instituciones que apoyan a las PYMES.
- Las instituciones públicas deberían ser las primeras en implantar un sistema de gestión de calidad y la certificación ISO 9001; esto ayudaría a promover la cultura de calidad en el país.
- Debe existir coordinación entre las gremiales y el Gobierno, de modo que la oferta de programas de apoyo a las empresas en el área de gestión de calidad, lleguen a las PYMES de manera efectiva.
- Debe promoverse la formación académica en sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior.

D. ANÁLISIS COMPARATIVO

En el siguiente cuadro, se muestra un resumen de las soluciones propuestas por los diferentes actores en cada uno de los países, las cuales han sido clasificadas de acuerdo a los actores involucrados en su ejecución. Con el objetivo de realizar una comparación a nivel de países, se señala con un “X” los países en los cuales surgió cada una de las soluciones

SOLUCIONES PROPUESTAS	Actor Involucrado en la solución	Guatemala	Honduras	El Salvador
Promover mecanismos para mantener las certificaciones y hacer conciencia de la importancia de su renovación	Gobierno e instituciones de apoyo	X	X	
Dar continuidad a los resultados obtenidos en los programas de apoyo	Gobierno e instituciones de apoyo	X		X
Mayor difusión de los programas de apoyo, proyectos y fondos de financiamiento existentes	Gobierno e instituciones de apoyo	X		X
Incluir en programas de apoyo la certificación y primera auditoría	Gobierno e instituciones de apoyo		X	
Dar el ejemplo, certificándose y comprando con transparencia a empresas certificadas	Gobierno e instituciones de apoyo	X		X
Coordinar los programas y proyectos de apoyo en el tema de calidad	Gobierno e instituciones de apoyo	X		X
Establecer canales de comunicación entre todos los actores de los programas de apoyo desde un inicio	Gobierno e instituciones de apoyo		X	
Formular guías a seguir para mantener las certificaciones	Gobierno e instituciones de apoyo	X		
Documentar casos de éxito	Gobierno e instituciones de apoyo		X	
Crear programas de capacitación y actualización permanente para consultores	Gobierno e instituciones de apoyo			X
Campañas de información sobre norma y sus beneficios	Gobierno, instituciones de apoyo	X		X
Manifiestar con mayor claridad los alcances de los programas de apoyo y los roles de cada uno de los actores	Gobierno e instituciones de apoyo		X	X
Fomentar la calidad en el mercado completo (empresas, consumidores, Gobiernos e instituciones no gubernamentales)	Gobierno e instituciones de apoyo	X	X	X

SOLUCIONES PROPUESTAS	Actor Involucrado en la solución	Guatemala	Honduras	El Salvador
Compromiso auténtico de las empresas con la certificación (puede ser financiero)	Gobierno, instituciones de apoyo y PYMES	X	X	
Incluir en el sistema educativo el tema de calidad	Gobierno y Sector Privado	X		X
Crear líneas de financiamiento para la calidad y mejoras en los programas de co-financiamiento vigentes	Gobierno	X	X	X
Crear incentivos fiscales por alcanzar la certificación	Gobierno			X
Definir políticas de apoyo para las certificaciones	Gobierno	X		
Crear un Sistema Nacional de la Calidad	Gobierno			X
Desarrollar incentivos para el personal	Empresas PYME	X		
Nombrar responsable de la certificación y de los acuerdos con los demás actores	Empresas PYME		X	
No iniciar un proceso de certificación, hasta no tener completamente claros todos los requisitos y las responsabilidades de todo el personal	Empresas PYMES	X	X	
Mayor proactividad en las empresas en el tema de calidad	Empresas PYME		X	
Crear un plan de trabajo al inicio del proceso	Empresas PYMES y consultores	X		

IV. CONCLUSIONES

Las presentes conclusiones están remitidas al objetivo del estudio, esto es, conocer el escenario en el que se desenvuelven las PYMES en Centroamérica, identificar los problemas enfrentados por los empresarios PYMES en cuanto a la certificación ISO 9001 se refiere y detectar claves que sirvan de insumo para posteriormente poder elaborar y desarrollar planes de acción que promuevan la calidad, competitividad e internacionalización de las PYMES en Centroamérica.

Las fuentes de referencia de estas conclusiones son la información obtenida principalmente en las Mesas de Diálogo y los Informes País de Guatemala, Honduras y El Salvador y el Encuentro Internacional celebrado en Costa Rica.

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas:

- El principal motivo por el que el número de certificaciones de las pequeñas y medianas empresas de los tres países es bajo es la carencia de una cultura de calidad, tanto en los empresarios como en los consumidores. Ni los unos ni otros valorizan el hecho de adquirir productos o servicios de una empresa certificada. Es por esto, que las PYMES no visualizan la implementación de un sistema de gestión de calidad como un valor agregado para su empresa, sino más bien como un gasto innecesario y no se ven motivadas a implementarlo.
- El mayor obstáculo al que se enfrentan las pequeñas y medianas empresas en la obtención de la certificación ISO 9001 es la falta de recursos económicos para financiar cada una de las partes del proceso.
- Existe poco conocimiento y comprensión de la norma ISO 9001, por parte de los empresarios PYMES, por lo que no tienen el convencimiento acerca de los beneficios que trae, lo que se traduce a una falta de compromiso con la implementación.
- La mayoría de empresas de servicio de consultoría y asesoría en implementación ISO 9001 no poseen un conocimiento en profundidad de la norma ni tampoco experiencia en el tema.
- Es necesaria la existencia de entidades de financiamiento que otorguen créditos para financiar procesos de certificación, con términos adecuados a las necesidades de las PYMES.
- No existen entidades que supervisen y evalúen los servicios prestados por las empresas consultores y certificadoras, por lo que en muchas ocasiones éstos son de baja calidad.

- Las PYMES no están organizadas para la implementación de un sistema de gestión de calidad, ya que su recurso humano es limitado, poco comprometido y con bajo nivel educativo. Además, no cuentan con equipo tecnológico y falta liderazgo de parte de los mandos medios y superiores.
- El empresario no tiene conocimiento de la existencia del conjunto de programas y proyectos disponibles para la promoción de la calidad a nivel nacional y regional. Además, estos programas y proyectos de apoyo son muy escasos en relación al número de PYMES existentes en cada uno de los países.
- La adecuada y oportuna difusión de los programas de apoyo a la calidad influye para que las empresas se interesen por certificarse.
- Las PYMES aún enfrentan desafíos y necesidades no cubiertas en el área de calidad, que se convierten en oportunidades para las instituciones que se dedican a esta promoción.
- Existen asimetrías de información por parte de las PYMES y otros agentes interesados sobre el conjunto de programas y proyectos disponibles para la promoción de la calidad a nivel nacional y regional.
- La necesidad de fomentar el valor de la certificación en el conjunto del mercado:
 - i. desde los organismos públicos, difundiendo su conveniencia para la mejora de la calidad y la competitividad de las empresas a todos los niveles, y promoviendo su valoración en la adjudicación de sus concursos de adjudicación, y
 - ii. desde las grandes empresas, mediante la obtención de su propia certificación y la exigencia de la misma a sus proveedores y/o distribuidores que generalmente son PYMES.

V. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se han realizado en base a las soluciones propuestas, con mayor incidencia, por los diferentes actores involucrados durante las ejecuciones del proyecto en cada uno de los países; así como, las más relevantes surgidas durante el encuentro internacional. Dichas recomendaciones buscan contribuir a superar los obstáculos que los empresarios PYMES enfrentan para poder acceder a una certificación:

- Promover mecanismos para mantener las certificaciones y hacer conciencia de la importancia de su renovación
- Las instituciones de apoyo deben difundir más los programas, proyectos y fondos de financiamiento existentes; así como, manifestar con mayor claridad los alcances de los mismos y los roles de cada uno de los actores y dar continuidad a los resultados obtenidos.
- El gobierno, además de certificar las instituciones públicas, debe de adoptar una política de compra de bienes o servicios a empresas que se encuentren certificadas.
- Debe existir un ente encargado de coordinar los programas y proyectos de apoyo en el tema de calidad, para que éstos no dupliquen esfuerzos y el alcance sea mayor.
- Las empresas no deben iniciar un proceso de certificación, hasta no tener completamente claros todos los requisitos y las responsabilidades de todo el personal
- Se deben formular políticas de protección a las PYMES, que regulen las tasas de interés, garantías solicitadas y plazos ofrecidos por las instituciones de financiamiento.
- Crear fondos reembolsables, que sirvan específicamente para financiar procesos de implementación de sistemas de gestión de calidad y certificaciones. Las políticas para el reembolso deben ser adecuadas al sector PYME; además con el objetivo de hacer un mejor uso a dichos fondos, éstos deben ser administrados por instituciones competentes en el tema de calidad.
- Con el objetivo que los empresarios compartan recursos, experiencias y dudas con otros empresarios, sería de mucho beneficio la creación de un grupo o asociación al que se puedan afiliar PYMES certificadas y PYMES interesadas en certificarse.
- Crear campañas para dar a conocer la importancia de la norma y de este modo fomentar una cultura de calidad tanto en empresarios como en consumidores.

- Las universidades deben educar en el tema de la calidad a los futuros líderes empresariales.
- Crear programas de apoyo enfocados a elevar el nivel académico y formativo de los empleados operativos y de mandos medios de las PYMES, para que éstos puedan participar activamente y contribuir al proceso de implementación.
- Crear programas de certificación ISO, que incluyan la sensibilización al personal, que promuevan el involucramiento del mismo y que evidencien las ventajas y beneficios que en un corto, mediano y largo plazo las empresas recibirán a partir del proceso.
- Los programas y proyectos de apoyo deben exigir a las empresas beneficiadas un compromiso auténtico con la certificación, el cual debe ser financiero; es decir, la empresa debe aportar antes o después de la certificación un monto significativo del costo de la misma.
- Las soluciones emanadas del Proyecto PYMES-Iberqualitas deben ser difundidas a las asociaciones, gremiales, universidades, cámaras de comercio, entidades de Gobierno, PYMES y público en general, con el objetivo que los entes responsables de su ejecución inicien acciones para desarrollarlas. Para ello han surgido diferentes propuestas:
 - a. Difundir las soluciones en cumbres de Ministros y Presidentes.
 - b. Proveer toda la información a los Ministerios de Economía y entidades responsables de políticas para el fortalecimiento de las PYMES, para que éstos a su vez la publiquen.
 - c. Realizar jornadas de discusión y presentaciones en universidades, cámaras de comercio, asociaciones, gremiales y entidades de gobierno.
 - d. Publicar casos de éxito basados en los testimonios de las empresas certificadas y elaborar plan de medios para la promoción de los mismos.
 - e. Publicar el presente libro en cada uno de los países beneficiados.
 - f. Realizar eventos especiales para PYMES.
 - g. Publicar las soluciones en sitios web, periódicos, revistas de negocios y por medio de correos masivos.

VI. AUTORES

Las opiniones del presente trabajo no comprometen a las instituciones que se nombran ni a la Secretaría General Iberoamericana.

Fabiola Romero Ocón / Salvadoreña / Licenciada en Economía y Negocios / Experiencia en coordinar interinstitucionalmente programas y proyectos de Fomento a la Empresarialidad / Facilitadora de metodologías en creación de planes de negocios.

Carmen Castro / Salvadoreña / Licenciada en Economía / Máster en Dirección de Empresas / Experiencia profesional con entes de gobierno, privados y cooperación internacional para fomentar el desarrollo competitivo de las MIPYMES.

VII. BIBLIOGRAFIA

- Acuerdo Gubernativo 178-2001. Disponible en:
<http://www.export.com.gt/Portal/Documents/Documents/2007-10/4448/1224/Acuerdo%20Gubernativo%20No%20178-2001.pdf>
- Anteproyecto de Ley del Sistema Nacional para la Calidad, Honduras. Disponible en: http://www.hondurascompite.com/documentos/ley_snc.pdf
- Apertura Comercial, Oportunidades y Amenazas para la Micro y Pequeña Empresa, CENPROMYPE.
- Censo Industrial 1999, Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Decreto No. 1352008. Disponible en:
<http://www.sic.gob.hn/mipyme/Leyes/DECRETO%20No%20135-2008.pdf>
- Decreto No. 287, Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Disponible en: <http://www.conacyt.gob.sv/Ley%20del%20Consejo.pdf>
- Desarrollo de la MIPYME, políticas de apoyo y CAFTA en América Central, 2006.
- Directorio de Establecimientos Costa Rica. Disponible en: <http://www.inec.go.cr/>
- Directorio Económico Nacional 2005, MINEC. Disponible en:
<http://www.censos.gob.sv/tomos/Directorio.pdf>
- Directorio Estadístico de Empresas y Locales: Año 2006, Panamá. Disponible en:
<http://www.contraloria.gob.pa/inec/Publicaciones/09-02/cuadros08.pdf>
- El Estado y la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa, Irene Barquero.
- Estudio de Empresas Certificadas a diciembre de 2008. Disponible en:
www.grupokaizen.com
- Estudio del Sistema de Apoyo en Calidad, Productividad e Investigación y Desarrollo para las MIPYME de Costa Rica.
- Estudio del Sistema de Apoyo en Calidad, Productividad e Investigación y Desarrollo para las MIPYME de Guatemala.
- Estudio del Sistema de Apoyo en Calidad, Productividad e Investigación y Desarrollo para las MIPYME de Honduras.

- Estudio del Sistema de Apoyo en Calidad, Productividad e Investigación y Desarrollo para las MIPYME de Nicaragua.
- Estudio del Sistema de Apoyo en Calidad, Productividad e Investigación y Desarrollo para las MIPYME de Panamá.
- Estudio del Sistema de Apoyo en Calidad, Productividad e Investigación y para Desarrollo para las MIPYME de El Salvador.
- Estudio económico de América Latina y el Caribe, 2008-2009. Disponible en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/4/36464/P36464.xml&xsl=/de/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl>
- Informe País: El Salvador, Proyecto PYMES-IBERQUALITAS, FUNDES 2009
- Informe País: Guatemala, Proyecto PYMES-IBERQUALITAS, FUNDES 2009
- Informe País: Honduras, Proyecto PYMES-IBERQUALITAS, FUNDES 2009
- Informe Regional de los Sistemas de Apoyo a la Calidad, Productividad e Investigación y Desarrollo para las MIPYME en Centroamérica.
- Ley de Normalización Técnica y Calidad. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/5842E823D6AC63F40625711600563BBA?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/5842E823D6AC63F40625711600563BBA?OpenDocument)
- Ley del Sistema Nacional de la Calidad - Decreto número 78-2005. Disponible: <http://www.mineco.gob.gt/mineco/calidad/leysnc.pdf>
- Ley del Sistema Nacional para la Calidad N° 8279. Disponible en: http://www.pgr.go.cr/scij/scripts/TextoCompleto.dll?Texto&nNorma=48548&nVersion=51738&nTamanoLetra=10&strWebNormativa=http://www.pgr.go.cr/scij/&strODBC=DSN=SCIJ_NRM;UID=sa;PWD=scij;DATABASE=SCIJ_NRM;&strServidor=\\pgr04&strUnidad=D:&strJavaScript=NO#tope
- Ley No. 33 de 2000, Panamá. Disponible en: <http://www.ampyme.gob.pa/ampyme/leyes-pdf/Ley%2033.pdf>
- Ley No. 8 de 29 de marzo de 2000. Disponible en: http://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2000/2000/2000_517_0129.PDF
- Ministerio de Economía de El Salvador: http://www.minec.gob.sv/media%5Cdownloads%5CEstudios%5CCLASIFICACION_PYMES.htm
- Observatorio MIPYME: Compilación estadística para 12 países de la Región. Disponible en: <http://www.iadb.org/sds/doc/62659observatoriomipyme.pdf>

- Política Industrial de El Salvador: Disponible en:
http://www.minec.gob.sv/media%5Cdownloads%5CPROP_POLITICA%20INDUSTRIA.pdf
- PPT “Sistema Nacional para la Calidad y Productividad, Caso El Salvador, MINEC. Disponible en:
<http://www.eclac.cl/comercio/noticias/paginas/6/33916/Rico.pdf>
- PPT “Empresas según Tamaño”. Disponible en:
http://www.pyme.go.cr/svs/informacion_estadistica/docs/379.pdf
- Reglamento de Ley de Promoción y Fomento de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ley MIPYME). Disponible en:
<http://www.conimipyme.org.ni/archivos/Reglamento%20Ley%20MIPYME%20pdf.pdf>
- Reglamento General a la Ley N° 8262 de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y su reforma: N° 33111 y N° 33747. Disponible en:
<http://www.meic.go.cr/esp2/informacion/reglaley8262.asp>
- The ISO Survey of Certifications 2005. Disponible en:
<http://www.iso.org/iso/survey2005.pdf>
- The ISO Survey of Certifications 2008. Disponible en:
<http://www.iso.org/iso/survey2008.pdf>