



América Latina y la Calidad

Integrarnos para ganar presencia



La competitividad cada vez mayor que se está dando en el comercio internacional obliga a los latinoamericanos a buscar caminos de unión que permitan enfrentar el futuro. Y por supuesto que en esta búsqueda, la calidad ocupa un lugar prioritario. Hoy, en este aspecto, se hace cada día más imprescindible la integración de esfuerzos tendientes a formar un bloque que dé presencia a la región en los foros decisivos. Y el Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad puede cumplir un rol importante.

En ocasión del 1er Encuentro Latinoamericano para la Calidad en la Industria Petrolera realizado en Mendoza en septiembre del año pasado tuvimos la oportunidad de conversar con el Ing. Armando Espinosa Segovia, de Petróleos Mexicanos, titular del INLAC. Las que siguen son sus reflexiones.

¿Cuál es la opción que tiene América Latina para ubicarse en el tema de la calidad? ¿Qué políticas tendría que seguir?

El problema que tenemos es que cada país intenta hacer las cosas separadamente. Cada país está haciendo sus propios esfuerzos y eso se nota en toda América.

Los bloques mundiales que actualmente están trabajando en el tema de la calidad, saben que tienen dife-

rencias comerciales e inclusive de lengua pero, no obstante, se unifican. En cambio nosotros, por alguna razón, no hemos podido lograr ese factor integrador que nos permita enfrentar como bloque a lo que se está dando a nivel comercial. Desde hace unos años venimos detectando que hay una gran dispersión de esfuerzos y creo que es evidente que esa unión que estamos buscando debe ser a través de este intercambio de experiencias. Hay que dejar de lado un poco el querer ganar el partido solitos. Al final de cuentas estamos plenamente convencidos de que la única solución es trabajar en forma unificada. Conste que no estamos hablando de expresiones políticas ni mucho menos, sino de cuestiones técnicas y del convencimiento que tenemos de la necesidad de mejorar.

Como ya dije en nuestro mensaje edi-



Armando Espinosa Segovia

torial de nuestro boletín del INLAC, es evidente que los retos de la competitividad ante los bloques europeo y asiático principalmente, nos obligan a los latinoamericanos hoy más que nunca a buscar una unión que nos permita enfrentar la globalización y la feroz lucha de mercados que vive el mundo hoy.

En un comercio internacional tan dinámico cada vez más globalizado y con exigencias cada vez mayores, ¿en qué forma se insertará América Latina? Tendría que ser algo inmediato para poder achicar las brechas existentes. Sin embargo, el cambio cultural que se tiene que dar en la región para poder cambiar hábitos, integrarse, y romper los compartimentos estancos que hay en cada país, lleva su tiempo.

Por idiosincrasia o por formación, por cultura, le hemos dado poca importancia a lo que es la normalización. El hecho de tener leyes, reglamentos, desgraciadamente se ve como una imposición y nosotros estamos muy predispuestos a no aceptar algo que nos están imponiendo.

He tenido la suerte de estar en los grupos a nivel mundial que generan las normas de calidad y la presencia de Latinoamérica es muy escasa, poca presencia y

muy aislada. Esto contrasta con lo que se ve de los grupos asiáticos y europeos. Ellos, cuando buscan un resultado, se integran a pesar de sus diferencias. Por eso pienso que a través de este organismo integrador que pretende ser el Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad tendremos que buscar formar este bloque que vaya a esos lugares donde se generan las leyes o reglamentos enfocados a la calidad. Mientras no logremos participar en una forma de bloque, desgraciadamente tendremos que aceptar lo que nos impongan los países que van a la vanguardia de todo esto. El INLAC nos abre la enorme posibilidad de que expertos en esta materia de países como Brasil, Argentina, Chile, Venezuela, Colombia, Cuba y México entre otros, puedan compartir la problemática, experiencias y retos a los que se enfrentan sus diferentes organizaciones, para establecer un puente estratégico que permita sustentar un desarrollo productivo de la industria en general de Latinoamérica a través de la mejora continua en la calidad de sus productos y servicios.

De todas maneras, como Ud. menciona, igual se va a producir una ampliación de la brecha. Hoy, el comercio internacional se va a manejar por las certificaciones, y las empresas latinoamericanas estarán cada vez más alejadas de la realidad comercial.

Me tocó asistir a una reunión en Grecia y otra en Australia. Fui el único repre-

sentante de mi país y tenía que cubrir diez sesiones, o sea que era imposible que anduviera de un lado a otro. De Argentina asistió un colega que trabaja en una empresa de certificación pero no como representante oficial ya que no tiene voto. De Sudamérica, el único país que asiste organizado es Brasil, que lleva por lo menos a diez integrantes.

¿Y esto en qué se refleja? En que la versión oficial de las normas ISO está en inglés, francés y ruso, es decir que **el español no está considerado como una lengua oficial.**

En México por mucho tiempo se estuvo trabajando con idea de proteger nuestro mercado, de potenciar a nuestros proveedores. Incluso había una política de sustitución de importaciones enfocada a no traer nada desde el exterior. Pero eso provocó un cierto paternalismo. Empresas que lo que producían lo vendían porque había necesidad. Esto fue evidentemente un problema de cultura del consumidor, que no tenía opción de seleccionar entre dos, tres o cuatro diferentes productos. Luego viene la globalización que nos obliga a competir con otros mercados y vemos que esos mercados nos exigen certificación. En este momento advertimos que estamos atrás y rápidamente tratamos de ponernos al nivel de estos países. Ahora que se abrió el mercado común observamos que este fenómeno hizo que muchos productos norteamericanos invadieran nuestro país. Y ¿qué provocó? Pues que la gente compre lo del exterior y que las empresas nacionales empiecen a cerrar porque ya no pueden vender. Ahí es donde nace el convencimiento del industrial que tiene que reubicarse rápidamente y tratar de competir.

También observamos que en Latinoamérica hay pocos organismos de certificación nacional. Pero ¿por qué es importante tener estos organismos? Porque hay muchas empresas pequeñas y medianas. Los industriales tienen poca información que les permita conocer de qué se trata, qué tendencias hay, porque es conveniente tener un sistema y una certificación.

En la región, ¿se están evaluando proveedores?

Países como Brasil están evaluando a sus proveedores y tienen 800 firmas ya certificadas. Si lo comparamos con lo que lleva México que son noventa, Argentina cincuenta y Chile treinta, ya hay una gran diferencia. Pero si esto lo comparamos con

Inglaterra o los países europeos que tienen por encima de 25 mil proveedores certificados, también es una gran diferencia.

El grave problema es que en el mercado mundial ésta es una herramienta de discriminación. ¿Por qué? Porque en una licitación generada a nivel internacional que estipulan que deben ser firmas certificadas se están dejando afuera una gran cantidad de empresas.

¿Qué fases se deben seguir para implementar un sistema?

Yo tengo a mi cargo la implantación de sistemas de calidad y no podemos establecer ningún sistema si no seguimos algunas fases lógicas. Primero, sensibilizar, es decir explicar lo que queremos; luego, llevar a cabo un diagnóstico real de nuestras industrias comparadas con una norma internacional de calidad que nos permita saber qué tenemos que hacer.

La regla de oro de la Calidad es planear lo que se va a hacer, hacer lo que está planeado y dejar evidencia de lo que se hizo. Entonces estos preceptos se pueden aplicar en cualquier acción enfocada a mejorar.

Por otra parte, **en la calidad hay tres conceptos básicos que se deben tener en cuenta: el producto, el sistema y la gente.** Para mí lo más importante es la gente ya que cuando se logre la sensibilización de la gente y se haya creado la cultura de que la calidad está en todos los días, la certificación será entonces secun-

daria. En este aspecto, muchos empresarios creen que tener la certificación es tener la meta y no es así.

¿Qué acciones inmediatas se deben encarar?

En definitiva, pienso que se deben incrementar de inmediato las acciones pero de una forma planeada y con una visión de lo que tenemos. La sensibilización es fundamental y estos eventos (El 1er Encuentro Latinoamericano de la Calidad) son importantes. Aquí hubo cerca de 200 participantes y por lo menos más del 50 por ciento se van sensibilizados por lo que han escuchado de lo que hay en el mundo en esta materia.

Lo que tenemos que hacer es **fomentar grupos de intercambio en forma sistemática.** Formar equipos interdisciplinarios donde cada uno se ubique en lo que pueda dar. Lograr equipos ganadores.

Tenemos que encontrar fórmulas que ayuden a facilitar la asistencia a reuniones. Debemos hacer una ligazón con organismos internacionales de apoyo, de tipo gubernamental. En este sentido, los medios de comunicación son fundamentales en todo esto y revistas como *Petrotecnia*, como *Tecnoil*, son formidables herramientas de sensibilización, por distancias, por tiempo y por recursos. Una revista tiene una penetración importante ya que cada mes o cada dos meses llega a tres mil o cuatro mil lectores predispuestos a recibir información.

Los objetivos del INLAC

- Contribuir al reposicionamiento de Latinoamérica en el plano internacional (basado principalmente en una mejora permanente de la calidad de sus productos y servicios).
- Colaborar en el desarrollo empresarial y productivo de la industria en general en Latinoamérica.
- Promover el mejoramiento continuo de los niveles de especialización de los profesionales, a través de la enseñanza y la difusión de técnicas y metodologías de vanguardia en materia de Aseguramiento de Calidad.
- Crear un registro de profesionales y entidades para su consulta por parte de los miembros del INLAC.
- Establecer y desarrollar los mecanismos para lograr el reconocimiento recíproco de los profesionales calificados en el área de calidad, por las distintas organizaciones de los países miembros.
- Establecer relaciones y convenios con otras organizaciones que persigan los mismos objetivos.
- Integrar el Padrón de Auditores Certificados Latinoamericanos.
- Por último, y quizás el más importante y trascendente de todos, es el de contribuir a la mejora permanente de la Calidad de vida en los seres humanos de Latinoamérica.