

¿Cuáles son las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense?

Daniel Gerardo Gómez Altamirano, ULACIT

2015

Resumen

El trabajo de investigación analiza las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en las pymes de Costa Rica. El motivo del estudio es identificar los aspectos de mejora para que en las empresas costarricenses se puedan crear ambientes de trabajo de calidad. Actualmente hay pocos estudios realizados en Costa Rica respecto a esto, lo cual fomentó la elección del tema, el cual se define como: ¿Cuáles son las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense?

Estudios realizados en México (Nakasone, 2014) revelaron varias diferencias entre la cultura japonesa y la mexicana, esta última similar a la costarricense. El estudio mostró que algunos de los factores más importantes que diferencian a los japoneses son el estudio, disciplina, visión y son educados para superarse; estos factores hacen que la implementación de cultura de calidad en Japón sea fácil en comparación con los países de Latinoamérica.

Con esta información, se llevó a cabo una investigación cualitativa mediante la aplicación de una encuesta a 60 personas que laboran actualmente en Costa Rica. La realización de la misma se efectuó vía digital, abarcando el tema en 13 preguntas, las cuales identifican los factores y aspectos de mejora, determinando si la educación y cultura es uno de los factores más importantes para implementar una cultura de calidad en las empresas en Costa Rica.

Efectuada la encuesta, se analizó mediante gráficos la información recolectada. Las personas indican que los factores más importantes para implementar una cultura de calidad son la disciplina y ambiente laboral y que las barreras que encuentran las empresas son la falta de compromiso de los empleados y cultura costarricense. Además 86% de las personas indicaron que la cultura y la educación costarricense influyen para una adecuada cultura de calidad en las empresas, confirmando los resultados del estudio de Nakasone.

En conclusión, la cultura y la educación costarricense son los principales aspectos de mejora; futuras investigaciones podrán enfocarse en analizar y mejorar el nivel de educación y cómo realizar un cambio en la cultura de los costarricenses.

Abstract

What are the main barriers to the implementation of a quality culture in pymesCosta Rican company?

The research analyzes the main barriers to implementing a culture of quality in pymes in Costa Rica, the reason for the study is to identify areas for improvement in the Costa Rican companies to create quality work environments; currently there are few studies in Costa Rica which fomented the choice of topic.

The theme of the research is: What are the main barriers to the implementation of a quality culture in pymesCosta Rican company?; studies in Mexico (Nakasone, 2014) revealed several differences between Japanese culture and the Mexican, similar to the Costa Rican culture. This study showed that some of the most important factors that differentiate the Japanese are study, discipline, vision and are educated to exceeded; These factors make the implementation of quality culture in Japan is easy compared to Latin American countries.

With this information, a qualitative research was conducted by applying a survey of 60 people who currently work in Costa Rica, applying the same digital satellite covering the topic was conducted in 13 questions, which factors are identified areas for improvement and determining whether education and culture is one of the most important to implement a culture of quality in the company in Costa Rica factors.

He conducted the survey was analyzed using graphs to analyze the collected information, people indicate that the most important to implement a culture of quality factors are discipline and work environment; and the barriers which companies are lack of employee engagement and Costa Rican culture. Furthermore 86% of people indicated that Costa Rican culture and education influence for proper quality culture in companies, stating the findings of Nakasone.

In conclusion, the Costa Rican culture and education are the main areas for improvement, future research will focus on analyzing and improving the level of education and how to change the culture of Costa Ricans.

Introducción

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar cuáles son las barreras o factores a los que se enfrentan las pymes en Costa Rica. Actualmente las empresas tratan de fomentar una cultura de calidad, la cual se define como el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad, le permiten ayudar a su organización a afrontar los retos, en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos (Maureria, 2011).

Mediante encuestas, se analizaron cuáles son las barreras de la empresa para eliminar y desarrollar una cultura de calidad, ya que las condiciones son muy diferentes en Latinoamérica.

Revisión bibliográfica

El MEIC (2010) define pymes como:

Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica.

Las empresas se clasifican según su actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (MEIC, 2010).

Para inicios del 2014, Costa Rica contaba con 13 494 pymes inscritas ante el MEIC, de las cuales 7.235 se encuentran activas, este número ha venido en aumento desde 2011 en un 800% desde ese entonces (El Financiero, 2014). La información anterior muestra que la creación de pequeñas y medianas empresas ha tenido un gran auge en los últimos años, lo cual demuestra que cada vez más los costarricenses cuentan con una cultura de emprendimiento.

Pero ¿cuentan las pequeñas y medianas empresas con una cultura de calidad?

Una cultura de calidad es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad, le permiten ayudar a su organización a afrontar los retos, en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos (Maureria, 2011).

De acuerdo con Calidad & Gestión (2010), las empresas costarricenses se enfrentan a barreras u obstáculos en la actualidad:

Principales barreras para el desarrollo e implementación de una cultura de calidad

- Falta de apoyo y conciencia del personal.
- Cultura costarricense.
- Falta de trabajo en equipo.

- No se define e implementa un plan estratégico a corto y mediano plazo, el cual guíe el rumbo de la empresa, ni se da seguimiento.
- Indisposición al cambio.
- Ambiente laboral.
- Insuficientes recursos asignados para realizar o desarrollar un programa de calidad.
- Ausencia de sistemas de información o retroalimentación para llevar el seguimiento y avances.

De los factores antes mencionados, aplicándolos a la pymes de Costa Rica, se observa que un factor muy importante que afecta la implementación de una cultura de calidad es el recurso del personal; ¿a qué se deben esto?

Comparando la cultura latinoamericana contra la japonesa, se pueden distinguir dos diferencias desde el desarrollo de las personas hasta su madurez, las cuales repercuten en varios aspectos como fomentar una cultura de calidad que guíe al cumplimiento de objetivos y superación de expectativas (Michelena, 2008). Por ejemplo:

- Educación: La estructura de la educación japonesa se basa en valores como puntualidad, responsabilidad, disciplina y honestidad, lo cual en el futuro llega a repercutir en los futuros empresarios o empleados.
- Mentalidad “no podemos”: Muchos de los costarricenses crecen y maduran con una idea que no pueden lograr metas y grandes retos.

Nakasone (2014) desarrolló un estudio en el cual compara un país más desarrollado que Costa Rica, como lo es México. Realizó entrevistas a japoneses residentes y practicantes en Guadalajara, México, para establecer las diferencias culturales entre México y Japón, estableciéndose aspectos muy similares en comparación con la cultura costarricense.

La cultura costarricense no difiere mucho del resto de Centroamérica o Latinoamérica, por lo cual la comparación se muestra en la tabla 1:

Tabla 1 Diferencias entre la cultura mexicana y la japonesa

Japón	México
Proyecta una visión de largo plazo	Vive el momento
Se preocupa por el futuro	Utiliza el tiempo a libertad
Es puntual	Es poco puntual
Ahorra mucho	Gasta el dinero que recibe
Están ajenos de los extranjeros	Tratan bien a los extranjeros
El encuentro familiar no es cotidiano	El vínculo familiar es muy fuerte
Trabaja eficientemente en equipo	No está acostumbrado a trabajar en equipo
Les importa primero el bien común de la sociedad o la obligación social	Les importa la familia más que el trabajo o la escuela
Trabajan con iniciativa y racionalmente	Trabajan para recibir un sueldo
La calidad de los servicios son excelentes	La calidad de los servicios son diferentes
Tienen afán de superación	No tienen afán de superación
Se respeta el sentimiento de los demás	El "yo" es lo más importante
La humildad es una virtud	El orgullo es una virtud
Respetan las reglas, normas y justicia	No hay intención de obedecer las reglas, normas y justicia
Tienen un sentimiento de responsabilidad	No tienen un firme sentimiento de responsabilidad
Tránsito avanza en orden	Hay deficiencia al conducir
La base social es la disciplina	La base social es la religión

Fuente: Nakasone, 2014

Tabla 2 (Continuación) Diferencias entre la cultura mexicana y la japonesa.

Japón	México
Si no se obedece el sentido común japonés, la gente o la sociedad los excluirá	Cada uno puede vivir su vida a su propio ritmo
El nivel de educación pública es alto y estandarizado	Hay una diferencia de nivel educativo según el poder económico de los padres
Se necesita mucho tiempo y práctica para llegar a ser un maestro	Pueden ser maestros con relativamente poco tiempo de práctica
No se acostumbra a comunicarse con sarcasmo, se siente lastimado por tomarlo en serio	Es cotidiano bromear y decir sarcasmos
No les cuesta disculparse y decir perdón en cualquier momento	No piden disculpas fácilmente
Consideran sus errores sinceramente para no repetirlos	No les gusta reconocer sus errores y suelen echar la culpa a otros
Quedan claras sus decisiones cuando afectan a otras personas	En ciertos casos no son claros en sus ideas
Es un país que nunca ha sido conquistado	Aún guarda la cultura del conquistado

Fuente: Nakasone, 2014

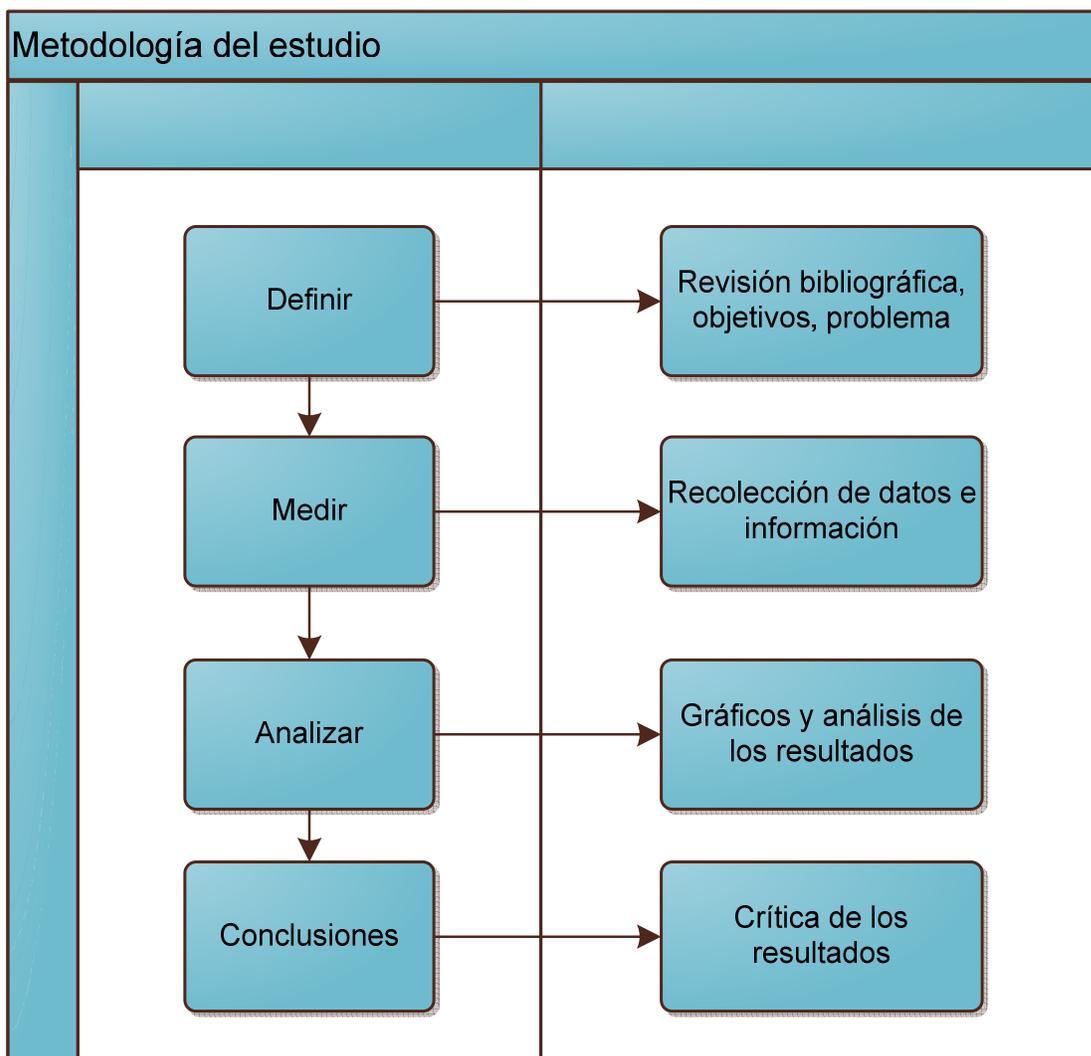
En las tablas 1 y 2 se enumeran muchas características de ambas culturas; como se puede comprar, los japoneses son completamente diferentes a la cultura mexicana y si este última se compara con la costarricense, no hay mayor diferencia entre ambas.

De las tablas anteriores, se puede resumir que en el tema cultural las empresas pequeñas y medianas de Costa Rica tienen un reto en cuanto a cambiar los hábitos y costumbres de sus empleados, además son directamente responsables de otros aspectos como la falta de trabajo en equipo, indisposición al cambio y demás factores humanos y culturales.

Metodología

La metodología utilizada durante el estudio sobre las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense se muestra en la figura 1 a continuación, la cual describe la estadística descriptiva de recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos.

Figura 1 Metodología de estudio



La figura 1 muestra los pasos realizados para llevar a cabo el estudio. Se separaron cada uno de los aspectos que comprende el proyecto, los cuales se explicarán a continuación:

1. Definir

Se definen las bases del estudio como lo son el problema de estudio, revisión bibliográfica, objetivo general y específicos.

1.1. Problema del estudio

¿Cuáles son las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense?

1.2. Objetivo general

Determinar las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense.

1.3. Objetivos específicos

- Establecer los principales factores que afectan a las pymes en la implementación de una cultura de calidad.
- Realizar un análisis crítico de los resultados obtenidos.
- Determinar los aspectos de mejora para la implementación de una cultura de calidad en las pymes.

2. Medir

En esta sección del estudio, se recolectó toda la información sobre las barreras en la implementación de una cultura de calidad; para esto se utilizó lo siguiente:

2.1. Encuesta

Se llevó a cabo una encuesta a 50 personas que tienen conocimiento sobre la cultura de calidad; la finalidad de la encuesta fue determinar los principales factores o barreras que impiden la implementación de una cultura de calidad en las pymes de Costa Rica. La

encuesta utilizada fue de tipo semiestructurada con el fin de que las personas tengan cierta libertad para opinar acerca de diferentes circunstancias o factores que tal vez no fueron tomados en cuenta.

2.2. Medio

La encuesta fue enviada a través de correo electrónico o de forma digital a los encuestados, lo anterior al facilitar completar la encuesta por parte de las personas.

3. Analizar

A partir de la encuesta realizada, se desarrollaron diferentes análisis de los resultados obtenidos.

3.1. Análisis de tablas y gráficos

Los resultados de la encuesta se analizaron de dos maneras, un análisis en prosa para los datos de importancia menor y los gráficos ilustraron los resultados más importantes de la encuesta.

Se utilizaron gráficos de barras para comparar ciertos aspectos que tienen relación entre sí, como la relación de edad, factores de la cultura de calidad, entre otros.

4. Conclusiones

De acuerdo con los análisis efectuados, se establecieron las conclusiones y los aspectos de mejora para las pymes y la cultura costarricense. Básicamente los resultados fueron criticados y analizados para determinar los planes de acción con el fin de eliminar las barreras en la implementación de una cultura de calidad.

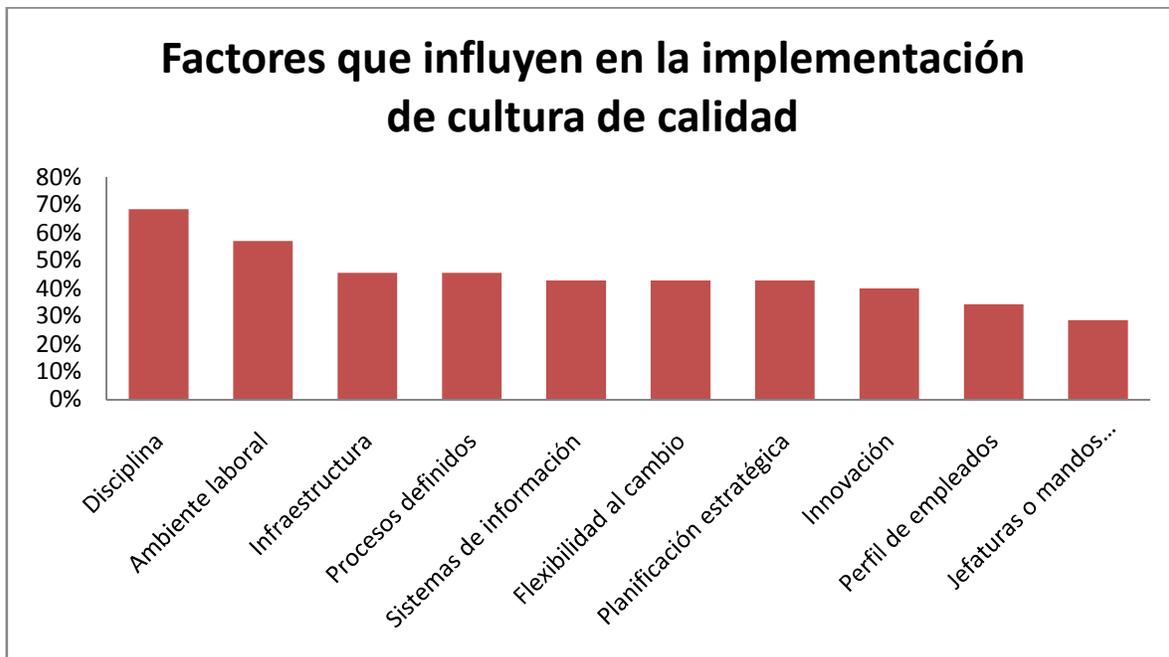
Análisis de los resultados

Se realizaron 60 encuestas, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Los datos obtenidos de las personas encuestadas tienen un rango de edad entre los 21 años a los 30 años, los cuales el 42.9% cuenta con un bachiller universitario. Además el 94% labora actualmente, la mayoría en empresas nacionales de capital privado.

El 54% de los encuestados considera que las pymesen Costa Rica fomentan una cultura de calidad, pero cuentan con dificultades para la implementación y desarrollo de la misma. En la figura 2 se presentan las principales barreras para implementar una cultura de calidad en las pymes.

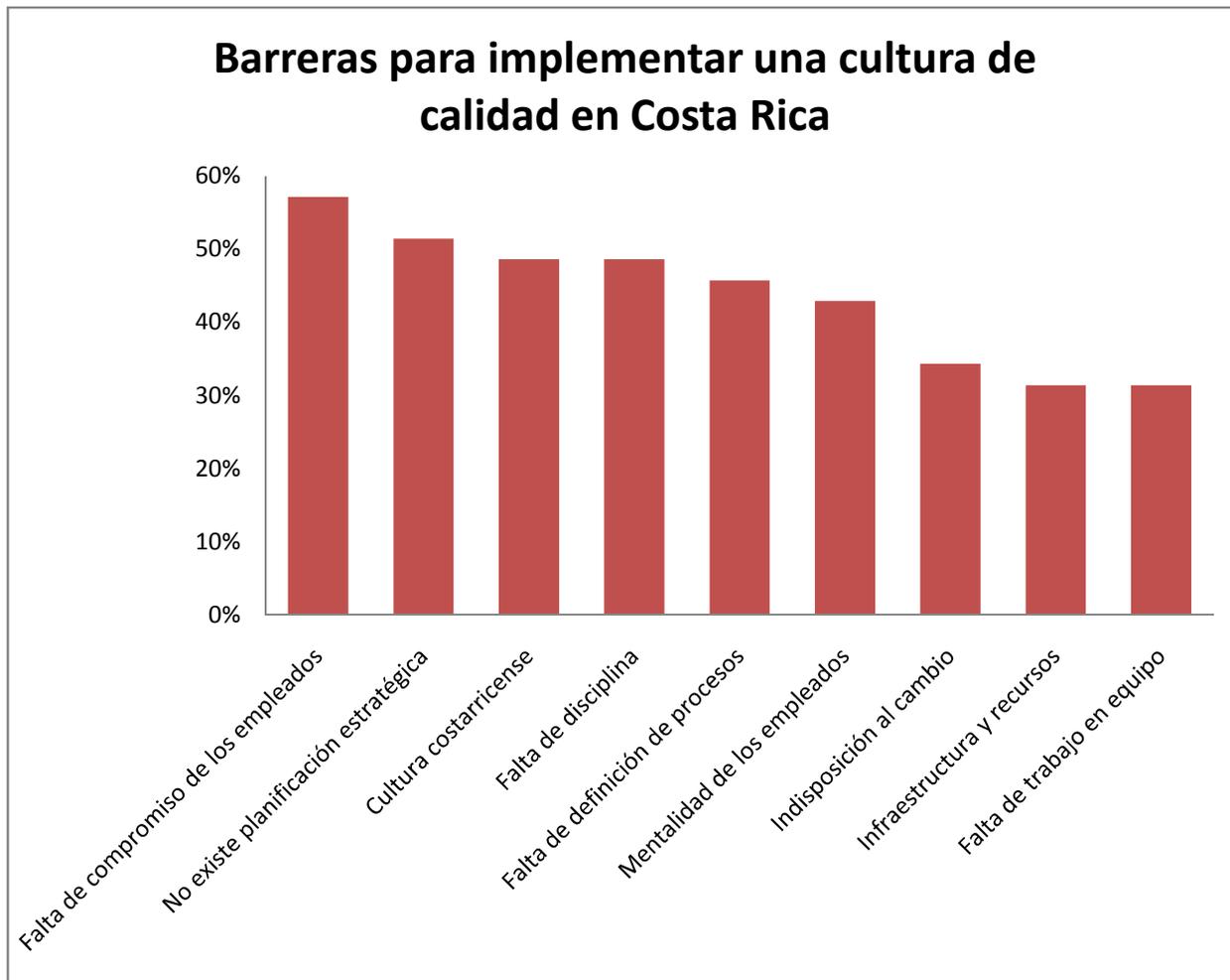
Figura 2 Factores que influyen en la implementación de una cultura de calidad



Los encuestados indican que la disciplina, ambiente laboral y la infraestructura son los tres factores más importantes cuando se desea implementar una cultura de calidad en las pymes de Costa Rica. Las empresas costarricenses deberán tomar en cuenta si estos aspectos son los adecuados dentro de su empresa antes de iniciar con una implementación de cultura de calidad.

En cuanto a las principales barreras, la figura 3 muestra las opiniones de las personas de cuáles son las principales barreras para la implementación de cultura de calidad.

Figura 3 Barreras para implementar una cultura de calidad en Costa Rica

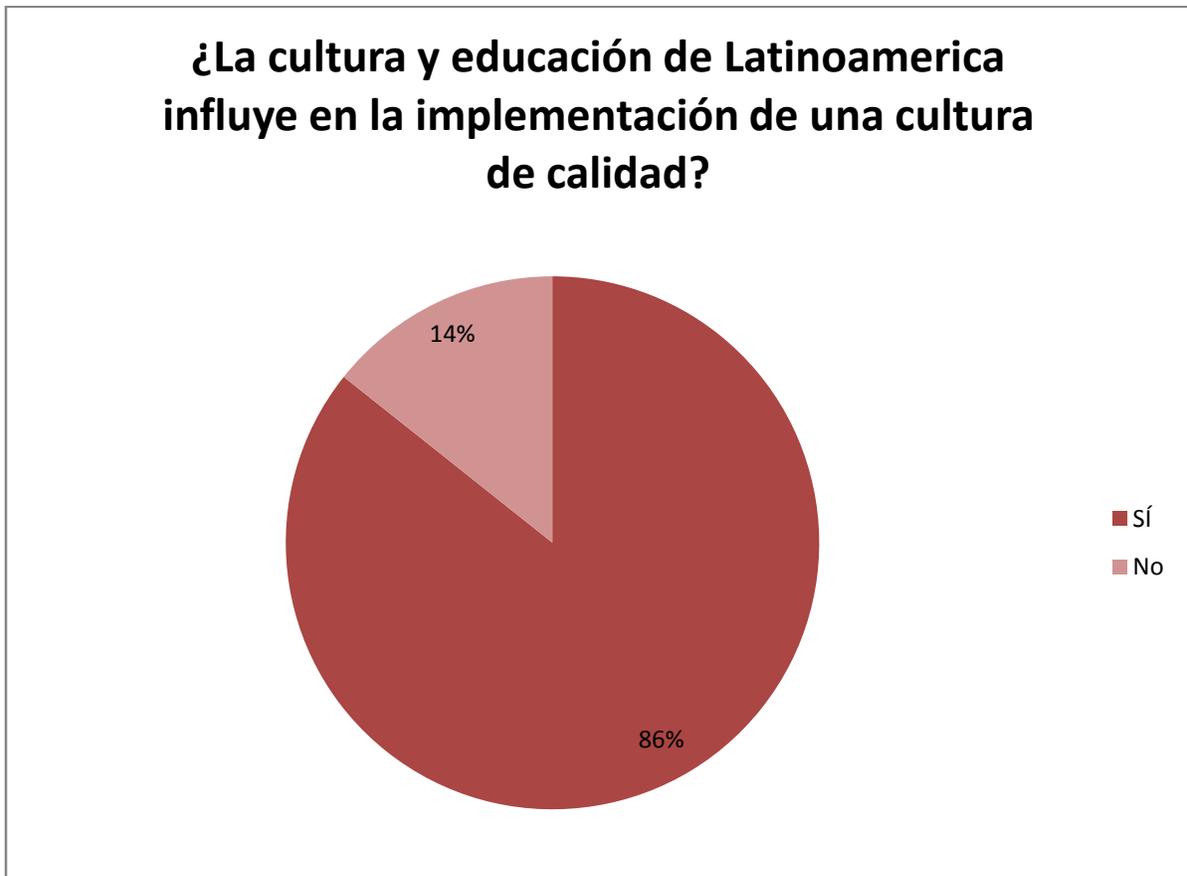


Una de las barreras más importante es por parte de la empresa, muchas veces sucede que las empresas costarricenses desean implementar diferentes filosofías, métodos y demás actividades que requieren de mucha planificación y organización a nivel interno de la empresa. Por este motivo, en las empresas donde no existe planificación estratégica se dificulta la implementación de una cultura de calidad; también ocurre que sí cuentan con planificación estratégica, pero dentro del plan no contemplan o dan importancia a la creación de una cultura de calidad, esto causa que la idea de esta implementación no se lleve a cabo desde el nivel más alto al más bajo.

Los otros factores de mayor importancia van de la mano con la cultura de los empleados y la cultura de Costa Rica, debido a que la cultura latinoamericana no tiene un compromiso o

disciplina ejemplar como la japonesa. La cultura y educación japonesa fomenta disciplina, buenas costumbres y otros factores desde los inicios de la educación; como se refleja en la figura 4, las personas opinaron que esto sí llega a influir la implementación de una cultura de calidad en las pymes.

Figura 4 ¿La cultura y educación de Latinoamérica influye en la implementación de una cultura de calidad?



Estos dos factores son los principales o determinantes para implementar una cultura de calidad en una pyme, esta es la opinión de los encuestados, ya que el 63% considera que son factores muy importantes.

En resumen, basándose en los resultados de la encuesta, las principales barreras que enfrentan las pymes de Costa Rica para la implementación son falta de planificación, falta de compromiso de empleados y la cultura del país. Esto indica que la empresa debe

comprometerse desde su dirección con la cultura de calidad y que la cultura de Costa Rica, su educación, costumbres y demás influyen directamente en la adecuada implementación de una cultura de calidad en las pymes.

En cuanto a la última pregunta, la mayoría de los encuestados comentaron la motivación y retribuciones a los empleados para motivarlos a crear una cultura de calidad, así como el apoyo y compromiso de jefes y altos mandos.

Lo anterior fundamentado en las limitaciones de la encuesta, pues solo se encuestaron 60 personas, las cuales en su mayoría trabajan en capital nacional privado.

Conclusiones

1. Los encuestados consideran que la disciplina, ambiente laboral y la infraestructura son los tres factores más importantes cuando se desea implementar una cultura de calidad en las pymes de Costa Rica. Estos temas son los principales a enfocar para una adecuada implementación de una cultura de calidad.
2. Las principales barreras a las que se enfrentan las pymes en Costa Rica para la implementación de una cultura de calidad son falta de compromiso de los empleados, no existe planificación estratégica y cultura costarricense
3. Además, los encuestados están de acuerdo con que la educación y la cultura son factores muy influyentes para el desarrollo e implementación de cultura de calidad en las empresas de Costa Rica. Tanto las pymes, empresas públicas y transnacionales se enfrentan a un duro cambio cultural de sus empleados para poder tener una cultura adecuada, siguiendo como modelo la cultura de calidad japonesa.
4. Las debilidades encontradas durante el estudio son la falta de estudios realizados en Costa Rica analizando la cultura de calidad de la empresa y el cómo influyen las costumbres costarricenses y el nivel educativo; además, solo se encuestaron a 60 personas para el presente estudio, esto no representa una muestra confiable para llegar a una conclusión general del país.

5. Al realizar la encuesta, se tomaron opiniones de personas empleadas de los diferentes tipos de empresas que existen en Costa Rica (capital público, capital nacional privado, capital extranjero), lo cual refleja las diferentes perspectivas de las empresas en Costa Rica.

Recomendaciones

1. Con el estudio realizado por Nakasone y los resultados de esta investigación, debería efectuarse un análisis comparativo entre la educación japonesa estándar contra la costarricense, para detectar cuáles aspectos positivos y de mejora se pueden adaptar al nivel educativo en Costa Rica.
2. Las empresas deben de tener un plan de acción para comprometer a los trabajadores a realizar y crear una cultura de calidad en las empresas, además que el compromiso debe de venir desde los altos mandos.
3. Es necesario que las empresas que deseen tener una cultura de calidad tomen en cuenta que esta debe venir de la mano con un programa de incentivos; para que los trabajadores observen que sus esfuerzos de cambio y mejora serán reconocidos de forma que los motive a seguir trabajando de la mejor manera posible.

Bibliografía

Calidad & Gestión. (2010). *Obstáculos a la calidad*. Recuperado el 19 de enero de 2015, de: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/49_obstaculos_calidad.html

CONICIT. (2008). *Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas*. Recuperado el 19 de enero de 2015, de: http://www.conicit.go.cr/boletin/boletin74/Meic_Octubre.html

El Financiero. (10 de febrero de 2014). Aumenta cantidad de pymes registradas en el país. Costa Rica. *El Financiero*.

Maureria, S. E. (2011). *El mundo de la calidad*. Recuperado el 18 de enero de 2015, de: <https://elmundodelacalidad.wordpress.com/cultura-de-calidad/>

MEIC. (2010). *PYMES Costa Rica*. Recuperado el 4 de Febrero de 2015, de: <http://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Michelena, J. (2008). *Gestión Emprendedorar*. Recuperado el 20 de enero de 2015, de: <https://gestionemprededora.wordpress.com/2008/04/30/cultura-empresarial-japonesa-vs-latinoamericana/>

Nakasone, T. (2014). Diferencias culturales entre México y Japón: desde las perspectivas de los japoneses en Guadalajara. *Portes: Revista Mexicana de Estudios sobre la Cuenca del Pacífico*, 8(16), pp. 29-60.

Anexos

Encuesta

¿Cuáles son las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense?

La siguiente encuesta forma parte del seminario de graduación de Licenciatura en Ingeniería Industrial en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, la cual

tiene el fin de determinar cuáles son las principales barreras en la implementación de una cultura de calidad en la pequeña y mediana empresa costarricense.

La encuesta consta de preguntas cerradas y algunas abiertas en donde puede opinar libremente, el tiempo de realización de la encuesta es de máximo 10 minutos.

1. Género

Femenino

Masculino

2. Rango de edad

Menor a 20 años

21-30

31-40

41-50

Mayor de 50

3. Nivel académico concluido

Escolar

Bachiller en educación media

Bachiller universitario

Licenciatura universitaria

Maestría universitaria

Doctorado universitario

4. ¿Actualmente labora? Si su respuesta es no, pase a la pregunta 8

Sí

No

5. ¿Cuántas personas trabajan en su empresa o para la empresa que labora?

Menos de 50

Entre 50 a 100

Entre 101 a 200

Entre 201 a 300

Más de 300

6. La empresa para la que labora o es de capital:

Público

Privado nacional

Privado extranjero

7. ¿La empresa en la que labora fomenta una cultura de calidad?

Sí

No

8. ¿Considera que las pymes fomentan una cultura de calidad?

Sí

No

9. De la siguiente lista, elija los factores que influyen para la implementación de una cultura de calidad. Puede añadir más opciones

Infraestructura

Procesos definidos

Ambiente laboral

Sistemas de información

Flexibilidad al cambio

Planificación estratégica

Perfil de empleados

Puntualidad

Innovación

Disciplina

10. ¿Cuáles son las principales barreras a las que se enfrenta una pyme para implementar una cultura de calidad en Costa Rica? Puede marcar varias opciones.

Falta de compromiso de los empleados

No existe planificación estratégica

Mentalidad de los empleados

Indisposición al cambio

Infraestructura y recursos

Falta de definición de procesos

Cultura costarricense

Falta de disciplina

Poco trabajo en equipo

11. Varios estudios realizados en latinoamericana indican que la cultura y educación de esta región son factores que afectan la implementación de cultura de calidad en las pymes, ¿está de acuerdo con estos estudios? De no estar de acuerdo, pase a la pregunta 13.

Sí

No

12. ¿Cuánta importancia le daría a la cultura y nivel de educación Latinoamérica como barrera determinante para implementar una cultura de calidad?

Muy importante

Importante

Poco importante

13. Para concluir, ¿qué le recomendaría a las pymes para eliminar las diferentes barreras al implementar o fomentar una cultura de calidad?
