



Alejandra Retana, estudiante de Administración de Empresas en el Centro Académico de San José del Tecnológico.

## Gestión de calidad: clave para el desarrollo de las PYMES

23 de Marzo 2017 Por: [Fernando Montero Bolaños](#) [1]

- Estudiante del TEC viajó a Rusia a investigar sobre pequeñas y medianas empresas

**Una pequeña o mediana empresa puede mejorar su productividad e incrementar, significativamente, su desempeño exportador cuando se enfoca en la gestión de calidad y promueve que todos sus colaboradores contribuyan, con sus sugerencias, a perfeccionar el proceso productivo.** Esta es una de las conclusiones a las que llegó Alejandra Retana, estudiante de [Administración de Empresas](#) [2] en el Centro Académico de San José [3] del [Tecnológico](#) [4], después de un trabajo de investigación que realizó entre PYMES de Moscú, Rusia.

Esta investigación se realizó gracias al Convenio entre el TEC y la [Universidad Estatal de Ingeniería Ferroviaria de Moscú \(MIIT en sus siglas oficiales\)](#) [5] y abarcó empresas dedicadas a

la tecnología, al transporte, a la construcción y a la decoración de interiores.

“En la pequeñas empresas rusas se cometen los mismos pecados que aquí. Los emprendedores creen que es suficiente tenerlo todo en la cabeza, que no es necesario llevar registros, cuando en realidad esto es muy importante para la calidad porque le permite a uno conocer si se está mejorando o no”, mencionó Retana.

**Esta estudiante de último año del bachillerato en Administración de Empresas, asegura que una pequeña o mediana empresa puede desarrollar una gestión de calidad sin incurrir en grandes inversiones.** Basta con llevar registros en una computadora y utilizar herramientas muy sencillas, como un Diagrama de Causa y Efecto o un Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE). “El secreto es capacitar a los emprendedores. Estas herramientas pueden ayudar a descubrir pequeños problemas antes de que se hagan inmanejables o, también, elementos claves que pueden convertirse en grandes fortalezas para las empresas”, destacó.

Para Retana, prácticas tan sencillas como “el empleado del mes” puede contribuir al clima organizacional y redundar en un mejoramiento en la gestión de calidad de la empresa. Pero, para ir más allá, basta con que la pequeña o mediana empresa siga ciertas normas o estándares internacionales de calidad que están disponibles en línea y de forma gratuita. Estos pequeños pasos pueden sentar las bases para explorar nuevos mercados internacionales.

**A propósito del tema exportador, Retana encontró que la gran diferencia entre los emprendedores nacionales y los rusos es la mentalidad. Apunta que para los emprendedores rusos es, relativamente fácil, empezar a exportar sus productos luego de un año de operaciones, a pesar de contar con menos apoyo gubernamental que sus homólogos costarricenses. “Es un asunto de atravesarse, de ir más allá y de no quedarse únicamente con el mercado nacional”, puntualizó.**

### **Investigaciones en Costa Rica**

El interés de Alejandra Retana por las pequeñas y medianas empresas también se refleja en su trabajo en Costa Rica, como asistente del proyecto de investigación **“La gestión de calidad y el desempeño exportador de las pequeñas y medianas empresas de la Región Huetar Atlántica de Costa Rica”**, del Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión Tecnológica (CIADEG) <sup>[6]</sup> del TEC.

**Para Retana las PYMES son de enorme importancia para la economía del país por su gran potencial de generar empleos.** Por eso, adicionalmente a su experiencia con pequeñas y medianas empresas de la zona huetar atlántica, está desarrollando su proyecto de graduación con PYMES de Barrio Amón, en San José. El enfoque de su trabajo es fortalecer las capacidades empresariales del sector cultural-turístico de este centenario barrio josefino, por medio de prácticas de marketing urbano, con el objetivo de revitalizar esta zona de la capital.

“En algunos talleres que hemos desarrollado con los empresarios de Barrio Amón hemos descubierto que sus principales falencias se resumen en el desconocimiento de herramientas muy básicas de administración de empresas. El área que estoy trabajando es marketing urbano. Es decir, descubrir maneras para que los empresarios aprovechen las ventajas que les ofrece el lugar para potenciar sus negocios y fortalecer sus modelos de negocios para que sean

sostenibles”, explicó Retana.



[7]

Antes de su regreso a Costa Rica, Alejandra Retana (cuarta de izquierda a derecha) presentó los resultados de su proyecto de investigación. La acompañan representantes de la Universidad Estatal de Ingeniería Ferroviaria de Moscú (MIIT) y el embajador de Costa Rica en Rusia, Arturo Fournier y su esposa, Silvia Obando.

---

**Source URL (modified on 04/10/2018 - 08:58):** <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/node/1768>

#### **Enlaces**

[1] <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/users/fernando-montero-bolanos>

[2] <https://www.tec.ac.cr/escuelas/escuela-administracion-empresas>

[3] <https://www.tec.ac.cr/ubicaciones/centro-academico-san-jose>

[4] <https://www.tec.ac.cr/>

[5] <http://miit.ru/>

[6] <https://www.tec.ac.cr/centros-investigacion/centro-investigacion-administracion-economia-gestion-tecnologica-ciadeg-tec>

[7]

[https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/sites/default/files/styles/colorbox/public/media/img/paragraph/whatsapp\\_image\\_2016-](https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/sites/default/files/styles/colorbox/public/media/img/paragraph/whatsapp_image_2016-)

12-07\_at\_11.01.24\_am.jpeg