



Avances AMAI: Comité de Calidad



Pólux Arañó
ESIMM Comité de Calidad

En el año 2000 el Comité de Calidad de la AMAI publicó por primera vez el Estándar de Servicio para la Investigación de Mercados en México (ESIMM). Con este hecho se inició una nueva era en la Investigación de Mercados y Opinión Pública en México.

El ambiente que prevalecía en las empresas dedicadas a la Investigación de Mercados y Opinión en la década de los 90's fue el de un gran crecimiento generado por una demanda creciente de servicios por parte de empresas, entidades gubernamentales y partidos políticos. Muchas de estas empresas en general se formaron como despachos, con un número relativamente reducido de empleados, con una gran diferencia entre sus capacidades técnicas y sus capacidades administrativas. Así, las empresas crecieron en ventas, en número de estudios, en número de empleados, en nuevos puestos, pero no siempre la administración creció al mismo ritmo. Podríamos decir que muchas empresas se encontraban sub-administradas; que el crecimiento rebasó el modelo organizacional.

En este contexto, la aportación de la AMAI es de gran trascendencia en la industria de Investigación. Ha forzado a sus asociados a iniciar una transformación radical del modelo administrativo-organizacional al incorporar una cultura de procesos, de documentación, de gestión de la calidad y de mejora continua. Esto permite acortar la brecha organizacional entre las empresas clientes y los proveedores de investigación, entre las agencias internacionales y las nacionales.

Tener un sistema de calidad, ESIMM, ISO 9000, u otro, es un requisito necesario aunque no suficiente para que una empresa pueda aspirar a ofrecer un nivel consistente de calidad y pueda iniciar un ciclo de mejora continua. Ningún sistema de calidad lo hace. Lo que el ESIMM garantiza a los clientes es que la Agencia AMAI que está certificada en dicha norma es una empresa que ha iniciado una transformación radical en sus modelos administrativos y de organización. Que cumple estándares mínimos. Que implementó un sistema de calidad y un proceso de mejora continua. Que los procesos críticos están documentados. Es responsabilidad de la empresa aprovechar la plataforma del ESIMM para darle forma a una mejor manera de hacer las cosas. El ESIMM puede verse como el esqueleto de un cuerpo. Hacen falta los músculos, los órganos y, desde luego, las neuronas.

Pero ¿quién quiere un cuerpo sin esqueleto? Si la empresa no hace la tarea completa la factura se la pasará el mercado.

El reto por venir es muy grande. No basta con iniciar, hay que continuar y mejorar. Como Asociación, necesitamos perfeccionar la norma. Corregir sus deficiencias y acercarla a lo que será la norma internacional para Investigación de Mercados ISO 20252. Por cierto, las agencias AMAI que nos hemos certificado en el ESIMM hemos avanzado en la misma dirección del ISO 20252 y hemos recorrido más de la mitad de su camino. Dice el refrán «lo perfecto es el enemigo de lo bueno». Continuaremos con la norma vigente en tanto se definen las mejoras.

A nivel internacional México ha sido pionero en la instalación de una norma nacional autogestionada. Pocos países lo han hecho, como es el caso de Inglaterra y Alemania. Esto le ha permitido a la AMAI ser actor activo en la formulación y revisión de lo que será la nueva norma internacional ISO 20252 para Investigación de Mercados y Opinión. En el transcurso de este año revisaremos el borrador de la norma, junto con colegas latinoamericanos. A mediados de año México tendrá una participación activa en llevar las recomendaciones latinoamericanas al foro internacional donde se harán las últimas revisiones. Se prevé que para el primer semestre del 2006 habrá un ISO para la industria a nivel internacional. Están ya comprometidos Europa, Estados Unidos y Japón. No habrá marcha atrás.

La postura de la AMAI en torno a cómo combinar el ESIMM con la nueva norma ISO 20252 aún está en proceso de análisis y definición. Es muy probable que por algunos años la AMAI mantenga como requisito de pertenencia a sus socios el cumplimiento del ESIMM. Nuestra norma será revisada y una nueva versión tendrá que ser liberada en el bienio 2005-2006. Por el momento la norma vigente es el ESIMM 1.0. El espíritu que ha fijado el Comité de Calidad es el de ir acercando paulatinamente el ESIMM a la norma ISO 20252. Las agencias que así lo deseen podrán certificarse en la norma ISO 20252. Es probable que una vez que esta norma esté liberada a nivel internacional, la AMAI la acepte como alternativa del ESIMM para aquellas empresas que se certifiquen en ISO 20252. Es un de los proyectos prioritarios del Comité de Calidad.