

## **Desarrollo y calidad de productos y servicios**

Una dramática mejora de la calidad de los productos y servicios fue impulsado por un sencillo mecanismo de mercados transparentes: los consumidores tienden a elegir el mejor producto y proveedor. Un importante factor que contribuye a la mejora de la calidad ha sido la creación de normas para miles de productos y servicios, y una certificación confiable.

Cientes en mercados menos perfectos, por ejemplo, cuando los productos son (casi) gratis, los consumidores simplemente consumen lo que se les ofrece. Este mercado parece ser la realidad en la "industria" para el desarrollo. El principal "cliente" (personas extremadamente pobres) no puede contribuir a mejorar la calidad de los productos y servicios eligiendo lo mejor o rechazando lo peor. Además, este cliente no está siendo protegido por normas internacionales de calidad del servicio "desarrollo" o erradicación de la pobreza, etc.

A falta de un mecanismo que impulsa hacia la mejora de la calidad, los financiadores del desarrollo invierten esfuerzos considerables en cuidar la calidad de sus productos, por ejemplo mediante la selección de ejecutores de proyectos competentes, a través de frecuentes y exhaustivas evaluaciones de proyectos, y otros mecanismos de control de calidad.

También el NEN, el Instituto de Normalización de Holanda, ha investigado este tema y plantea la siguiente pregunta: ¿Pueden las normas internacionales para el desarrollo humano contribuir a mejorar la calidad de esta rama de la "industria de servicios"?

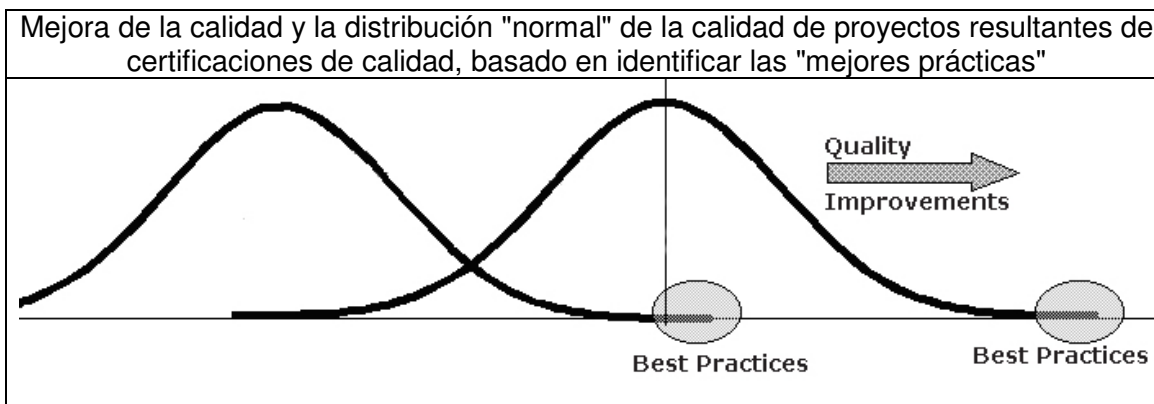
Durante los últimos meses hemos llegado a creer que la respuesta a esta pregunta es afirmativa, ya que se encuentran grandes diferencias de calidad entre distintos proyectos: la situación en que actividades de desarrollo convencionales requieren una gran inversión durante décadas para producir poco resultado, y la existencia de enfoques innovadores han demostrado ser capaces de producir resultados rápidos y sostenible (tal como se documenta, por ejemplo, en las publicaciones que se encuentran en [www.dexcel.org](http://www.dexcel.org), para la UE, el FIDA y otros proyectos).

Diferencias significativas entre los resultados no sólo revelan la necesidad de crear normas de calidad, también ponen de manifiesto que esto es posible, ya que la creación y definición de normas se basa en los mejores resultados.

### **"Aprender de los mejores"**

Buenas prácticas producen buenos resultados. Esto implica que las normas para el desempeño institucional se pueden derivar de las mejores prácticas. Y siempre es posible mejorar los mejores. Las normas deben seguir estas mejoras y, por tanto, ser más exigentes con el tiempo. Esas normas pueden convertirse en punto de referencia para todos los agentes, para que el "mercado de desarrollo" sea más transparente. Un mercado más transparente es un mecanismo hacia la mejora de la calidad.

Las normas pueden proporcionar criterios objetivos para medir y certificar la calidad en desarrollo. Los actores (donantes, operadores y beneficiarios) podrán empujar el mercado a las continuas mejoras y producir una mayor calidad si hay normas claras, así como una certificación confiable del nivel alcanzado, como se ilustra en la figura siguiente.



### Los mejores recibirán más recursos

Comparación de los esfuerzos de desarrollo basado en las normas permiten reconocer los mejores prácticas, así como los innovadores, que superan las normas vigentes. La normalización y la certificación crearía un poderoso incentivo hacia la mejora continua: la mejor recibiría el reconocimiento social de los beneficiarios y entidades financieras. Los mejores operadores, por tanto, recibirían más recursos. Los operadores que no alcanzaron un nivel adecuado tendría dos opciones: mejorar, o perder su mercado, su financiamiento.

En varios países, los mejores prácticas en desarrollo fueron identificados y demostraron que resultados rápidos, significativos y resultados duraderos, son posibles, por ejemplo, en la erradicación de la pobreza, con inversiones relativamente modestas. Sin embargo, no hay experiencia con la definición de normas sobre la base de esas prácticas, ni con la certificación de la calidad de operadores de proyectos.

### Su opinión

Las consideraciones anteriores y experiencias pertinentes han convencido a NEN que deberá explorar las posibilidades para la creación de normas internacionalmente reconocidas (normas ISO) para el desarrollo humano. Esa norma podría ser una herramienta importante para que el mercado de servicios para el desarrollo sea más competitivo, en beneficio de las personas más necesitadas de nuestras sociedades, y el mundo en general.



Nos gustaría conocer sus opiniones sobre este tema, en particular sobre la pregunta:  
***La inversión en "desarrollo humano" podría beneficiarse de nuevas normas ISO sobre este tema?***

---

### Formulario de respuesta: Interés en la creación de normas en desarrollo humano

Por favor, enviar este formulario antes del 15 de julio de 2006 a:

Sr Machiel Van Dalen  
 Consultor de Normalización

Instituto de Normalización holandés, NEN  
 Postbus 5059  
 2600 GB Delft  
 Tel: +31 15 2 690 177  
 Fax: +31 15 2 690 204  
 e-mail: [Machiel.vanDalen@nen.nl](mailto:Machiel.vanDalen@nen.nl)

Por favor, marque su elección.

YES	I believe that Development Aid can benefit from ISO standards yet to be created.
NO	No, I believe Development Aid cannot benefit from such standards. Please explain:
YES	I would like to be informed of the process of standardization on Development aid.
NO	I do not want to receive information about the process of standardization on Development aid.
Your comments:	

Your organization: .....  
 Name Contact: .....  
 Signature: .....  
 Address: .....  
 City: .....  
 Country: .....  
 Telephone: .....  
 e-mail: .....