

DESARROLLO EMPRESARIAL



Desarrollo Empresarial

Baker Tilly International es líder mundial en el área de consultoría financiera y de negocios a empresas que son manejadas por sus dueños.

Baker Tilly Republica Dominicana, busca ayudar a sus clientes a alcanzar sus metas local, nacional e internacionalmente, a través de su red internacional que cuenta con 600 oficinas en más de 100 países.

Nuestra "política de calidad":

"EN NUESTRA VERDAD ESTA LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES Y EN SU SATISFACCION NUESTRO COMPROMISO"

La frase "**La Calidad ya no es una ventaja, sino un requisito para estar en el mercado**" puede escucharse como un cliché o como un eslogan. Sin embargo, esta oración denota una realidad que viven día tras día muchas empresas en un mundo cada vez más competitivo y Republica Dominicana no es un país exento de esta situación.

Apenas ha comenzado en el país la cultura del mejoramiento de la organización empresarial, todavía hay muchos empresarios que no comprenden la problemática de la nueva empresa mundial, que no logran ver más allá del beneficio diario de la empresa, sin visualizar un futuro donde la perfección en la organización será un requisito para la obtención de buenos productos o servicios.

A nuestro entender, el principal problema consiste en que se detectan serias limitaciones respecto a la capacidad competitiva de los sectores industriales y sus dirigentes como consecuencia de las debilidades en la aplicación de estándares internacionales de calidad aplicados a los sistemas de gestión organizacional de las empresas.

Quizás esta es una forma de decir con demasiados tecnicismos que debemos prepararnos para un mercado actual en que la competitividad está caracterizada no por los precios, sino por la garantía de lo que se promete, un mercado donde las expectativas cambian a una velocidad increíblemente rápida.

Esta situación es consecuencia de prácticas fundadas en modelos económicos y empresariales, que hoy han pasado a ser obsoletos, que en muy poco pasarán a ser retrógrados y que han estado más orientados hacia el control de los costos de los factores de producción que hacia la calidad de los bienes y servicios ofrecidos en términos de satisfacción de los clientes.

Todavía hoy en día muchos empresarios evalúan los resultados de sus empresas por las cantidades vendidas y los resultados de la inspección final de su aparato de control de calidad. Algunos amparados en un falso departamento de Atención al cliente consideran las quejas de los clientes.

DESARROLLO EMPRESARIAL



Aún es común ver en muchas organizaciones que para la decisión de compra de un producto se le da mayor importancia al proveedor que ofrece la cotización de precio más baja en el mercado, en vez de quién ofrece la calidad más alta o la garantía en la estabilidad y estandarización de lo que recibimos.

Toda esta situación hace que la competitividad de las empresas se vea afectada considerablemente. Cualquier empresa que hoy desee convertirse o solamente aspire a ser líder del mercado debe pensar en que cada día el mercado quiere productos más baratos a la mejor calidad.

Pero hay otro factor que muchos empresarios ni tan siquiera han considerado. Muchos hemos oído hablar sobre la globalización de la economía, sus ventajas y desventajas. Pocos han pensado que esa misma globalización permite a empresas poner los productos menos sospechados o más insignificantes en cualquier lugar del mundo.

Cualquier empresa del llamado grupo del “Sol naciente” es capaz de invadirnos en 24 horas con cualquier microship, con cualquier equipo electrónico o con cualquier alfiler (Un dato curioso más del 64 % de los juguetes que se venden en EE.UU son fabricados en Asia).

El problema de las limitaciones competitivas afecta a los sectores industriales centroamericanos ya que al no poseer la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad les reduce las posibilidades de acceso a los mercados internacionales. Es decir, se generan desventajas en cuando grados de preferencia en la compra de bienes y servicios.

Ya hoy es una práctica que cualquier grupo financiero antes de hacer un financiamiento busca una garantía en el grado de organización de la empresa solicitante. En la actualidad no es

solamente el préstamo contra bienes que garanticen recuperar el préstamo, ya los grupos financieros buscan la competitividad del negocio, la eficiencia y eficacia de la operación.

No se puede mirar la Certificación de un Sistema de Calidad como la obtención de un documento, aunque ese sea uno de los logros finales. La certificación se tiene que mirar como el establecimiento de un sistema organizacional que nos permita ser competitivos, que nos permita lograr esa eficacia y esa eficiencia que todos deseamos.

Un ejemplo claro de esto es la expresión que me dijo hace muy poco un empresario supuestamente hábil: “Lo importante es que el cliente se vaya con uno, después veremos como cumplimos con él”.

No creo que sea necesario explicar el error en que se encuentra este hombre. Está claro que si difícil es conseguir un cliente, más difícil es mantenerlo y más difícil aún es recuperarlo.

Con todo lo anterior debería ser más que convincente para cualquier empresario darse cuenta que la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad ya no es hoy algo que pudiese ser una moda. Cada día el mundo marcha a una velocidad mayor y lo que esperamos que pueda ser un proyecto para el futuro resulta que tiene que ser un proyecto del presente.

La norma ISO 9001:2000 es el resultado de una experiencia de más de 15 años en modelos de organización que han ido sufriendo transformaciones con ediciones en los años 1987 y 1994.

Esta norma llamada “ Sistema de Gestión de la Calidad” ha cambiado filosóficamente

DESARROLLO EMPRESARIAL

acorde a los cambios del mundo. Algo que anteriormente se veía como un cúmulo de requerimientos, hoy bajo un enfoque de proceso que cuenta con dos conceptos fundamentales:

Sistema: Conjunto de procesos que interactúan entre sí para alcanzar los objetivos trazados.

Proceso: Secuencia lógica de actividades para alcanzar un objetivo.

Estos conceptos unidos a los 8 principios de la calidad son los que forman los requerimientos de un Sistema de Gestión de Calidad.

Pero si todavía no estamos convencidos, hagámonos un grupo de preguntas y en la búsqueda de las respuestas encontraremos si realmente necesitamos un Sistema de Calidad ISO 9000.

Las 10 preguntas básicas sobre la necesidad de ISO 9000.

1. ¿Cuántas veces se ha preguntado hacia donde va su empresa? ¿Qué será de ella en 5 años? ¿A dónde quiere que llegue? ¿Cuál es la meta? ¿Cuál es la política de mi empresa?
2. ¿Cuántas veces nos hemos preguntado, todo en mi empresa lo tengo que resolver yo, estoy rodeado de ineptos o es que yo no se explicar las cosas?
3. ¿Cuántas veces ha visto las enormes reuniones para decidir algo o descubrir lo que ha pasado y al final se da cuenta que lo que

no estaba eran definidas las responsabilidades?

4. ¿Cómo puedo tener confianza en lo que compro? ¿Cómo puede ser que los suplidores sean tan malos o es que soy yo el que no sabe comprar? ¿Será que no sé seleccionar y evaluar a un proveedor? ¿Será que no sé definirle correctamente lo que quiero y para cuando lo quiero?
5. ¿Hasta dónde sé realmente lo que quiere mi cliente? ¿Qué estaba haciendo yo que no descubrí que el quería las cosas así? ¿Cómo es posible que ya no quiera comprarme nada si nunca había recibido una queja de él?
- 6.
6. ¿Hasta dónde conozco realmente mi maquinaria o tecnología, le saco el máximo a ella, la exploto al máximo hasta que se rompa o le doy los mantenimientos adecuados para garantizar su conservación y mejor explotación? ¿Cuántas interrupciones he tenido este año por ese concepto?
7. Todos mis productos tienen especificaciones de calidad y les digo a mis clientes que cumplo con ellas, ¿Realmente cumplo con ellas?, ¿Estoy seguro de que mis equipos de medición están bien calibrados?, ¿Cómo yo les puedo demostrar a mis clientes que todas mis mediciones están garantizadas?
8. Mis almacenes reúnen todas las condiciones para garantizar la

DESARROLLO EMPRESARIAL



conservación de lo que produzco, ¿Cuánto se me hecha a perder después de lo que me gasté en producir?, ¿Cuánto se me hecha a perder porque no lo manipulo?, o ¿Qué riesgo estoy teniendo si tengo un incendio?

9. ¿Verdaderamente conozco la tendencia de mis proveedores?, ¿Conozco la tendencia de mis procesos o mis productos?, ¿Cuál es la tendencia de mis productos o de mis clientes? ¿Mis decisiones están tomadas en hechos objetivos o simplemente en suposiciones o en criterios míos?

10. ¿Cómo puedo saber si todo en mi empresa esta funcionando bien? ¿Cómo puedo tener vigilancia de todo lo que ocurre?, ¿Qué puedo hacer para verificar cuan eficiente y eficaz es mi sistema?

Todas estas preguntas tienen una respuesta clara y precisa en la implantación de un sistema de Gestión de Calidad. Quizás pueda considerar que en cada pregunta estan implicadas varias respuestas, el objetivo ha sido hacerle ver una misma situación de diferentes ángulos.

Si quiere un consejo sano, no vacile ni un minuto más y comience a implantar inmediatamente un Sistema de Gestión de Calidad. La implantación es un proceso largo y complejo que requiere de tiempo y tiempo es lo que menos tenemos cada día. Piense que la implantación de ISO puede demorar mínimo un año, así que lo que usted empiece ahora será para ver los resultados el año próximo.

¿Qué es ISO 9000?

“ISO” significa en inglés: International Standardization Organization. Traducido al español es “Organización Internacional de Normalización”.

El mismo es el órgano rector de la normalización a nivel mundial y está constituida por más de 150 países miembros que integran sus diferentes Consejos Técnicos. El Comité 176 es el encargado del procesamiento y aprobación de las normas de la familia ISO 9000 que son las normas que regulan la actividad de calidad a nivel mundial.

Se han producido básicamente tres ediciones de la norma ISO 9000:

- ✚ Edición de la familia ISO 9000 del año 1987
- ✚ Edición de la familia ISO 9000 del año 1994
- ✚ Edición de la familia ISO 9000 del año 2000
- ✚ Edición de la familia ISO 9000 del año 2008

Nuevas concepciones de la ISO 9000

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Sistema de G Sistema de Gestión: Sistema dirigido a establecer una política, definir los objetivos y trazar una estrategia para lograrlos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

La gerencia de calidad está basada en ciertos principios fundamentales que son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo

DESARROLLO EMPRESARIAL



- Participación de la gente
- Enfoque al proceso
- Enfoque basado en el Sistema
- Mejoramiento continuo
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Relaciones con el proveedor

¿Qué NO es ISO 9000?

A primera instancia, la norma ISO 9000 se puede malinterpretar debido a una mala concepción que se tiene de la misma referente a que *es* y que *no es* ISO 9000. Para evitar este error común, debemos aclarar algunos puntos clave sobre lo que *no es* la norma de ISO 9000.

Cumplir con esta norma NO es un requisito, sino que es algo básico. A la vez, esta no sustituye al cumplimiento de normas y/o códigos aplicables al sector en el cual se adhiere la organización. La norma ISO 9000 es *complementaria* a cualquier norma que cualquier empresa tenga que cumplir dentro de su entorno.

Una de las concepciones erradas más comunes es la creencia de que ISO 9000 es la solución a todos los problemas de la empresa. La ISO 9000 busca la mejora continua, no la solución a todas las dificultades. Esta norma funciona como un “detector de problemas” y ofrece las herramientas para tomar las acciones correctivas y preventivas de lugar para asegurar en la empresa estándares de calidad bajo los cuales se regirá la misma. Vale destacar que este No es un proceso de corta duración. Implantar el sistema toma tiempo y el hecho de haber implantado el sistema No significa la culminación de la norma ISO 9000. A partir de este punto comienza la mejora continua y es donde se empezarán a ver los resultados de un Sistema de Gestión de la Calidad.

¿A quién va dirigido la ISO 9000 ?

Una pregunta muy común en cuanto a la norma ISO 9000 es sobre el alcance de la misma.

La ISO 9000 es aplicable a **todo tipo de empresa** en cualquier tipo de industria. Dentro de esto, fundamentalmente se busca implantar la ISO 9000 en empresas cuyo elemento organizativo sea lo

prioritario. A empresas que estén orientadas hacia la atención del cliente, que necesitan mejorar su sistema de calidad, con necesidad de controlar los productos suministrados por sus proveedores, con vocación exportadora y que estén en búsqueda de nuevos mercados.

¿Cuándo se debe utilizar ISO 9000 ?

Existen ciertas características que sirven de punto de partida para el inicio de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un empresa. Entre los más comunes tenemos:

- Cuando los clientes demandan cambios fundamentales en los servicios de la compañía
- El desarrollo de nuevos productos toma demasiado tiempo y los competidores le están sacando del mercado
- Presencia de clientes insatisfechos por que las respuestas a sus consultas toman demasiado tiempo
- Los costos de los productos son demasiados altos
- Inexistencia de coordinación entre departamentos

Beneficios de la implantación

Internos

- Mayor control interno de las operaciones.
- Reducción de desperdicios.
- Eliminación de duplicidad de funciones.
- Eliminación de tiempos ociosos.
- Reducción de costos operativos.

Externos

- Mejora en la posición competitiva de la empresa.
- Forma de eliminar dudas sobre la calidad de los productos en países lejanos o en vías de desarrollo.
- Importante arma de comercialización y marketing.
- Mayor control sobre proveedores.

DESARROLLO EMPRESARIAL



SOLICITUD DE SERVICIO

CONSULTORIA EN SISTEMAS DE CALIDAD

INFORMACION GENERAL

Localización de la empresa y número de dependencias afectadas por el servicio. Describa sus principales productos:

Teléfonos, Fax, E-mail:

Indique la cantidad de empleados por cada actividad que se realiza en su empresa:

Cantidad	Compras	Capacitación	Comercial	Control Calidad	Producción	Administración	Diseño	Almacén	Otros
Gerencia									
Técnicos									
Obreros									
Total									

Si no lo tiene así, por favor envíenos sus datos de estructura empresarial en su propio formato.

Si lo considera conveniente relacione sus principales clientes

INFORMACION ESPECÍFICA

- SERVICIOS SOLICITADOS:
- Auditoria de Diagnóstico
 - Asesoría
 - Consultoría
 - Capacitación
 - Paquete completo (usado por más del 85 % de los clientes)
 - Certificación

Si requiere capacitación indique:

Tipo de curso

- Conferencia de motivación
- Curso de Sistemas de calidad
- Curso de Interpretación de las normas ISO 9000
- Curso de Auditorías internas
- Curso de Auditor Líder

Cantidad de participantes

.....

.....

.....

.....

.....

Indique la fecha tentativa para el inicio de los servicios: _____

Indique cualquier otra información que considere de importancia para la mejor comprensión de sus requerimientos.

Nombre, cargo y firma del solicitante: _____

Fecha: _____

DESARROLLO EMPRESARIAL

