

Principios de un sistema de gestión para MIPYMES

Enero 2018

Ing. Antonio Molina P.

Todavía recuerdo cuando compré mi primer vehículo de agencia. Hice un peregrinaje por distintas agencias de vehículos buscando la mejor mezcla de calidad, servicio y precio, luego de haber encontrado la mejor opción, tuve que definir cuál era el crédito más adecuado a mi presupuesto, el cual había que estirar un poco para que lograra cubrir las cuotas mensuales durante bastantes meses. Finalmente se concretó el negocio y aunque hubo que esperar que se realizaran todos los trámites legales, al cabo de varios días me entregaron mi añorada presea. Es así como salía yo de la agencia feliz y orgulloso, confiando en que era la mejor decisión, fruto de un riguroso análisis científico y financiero; pero no había considerado que ya siendo dueño de un flamante compacto del año, adquiría nuevas responsabilidades y gastos. Por tratarse de un automóvil nuevo deseaba que el servicio de mantenimiento fuera en el taller de la agencia, tenía la inquietud de comprarle un seguro completo que cubriera los posibles daños que se le pudieran ocasionar a tan valiosa joya en caso de un accidente, habría, también, que programarle un su *carwash* de cuando en cuando para que no perdiera su esplendor inicial, etc. En resumen, había que mantenerlo.

Esta experiencia tiene cierta similitud con el *entrepreneurship*. La gran

mayoría de las iniciativas de emprendimiento, ahora tan de moda, generalmente dan origen a una micro, pequeña o mediana empresa, pero, los que nos hemos atrevido a realizar alguna, nos damos cuenta de que no es suficiente con el gran esfuerzo creativo necesario para encontrar una original idea de negocio, con el trabajo que lleva definir el mercado objetivo, conseguir el capital necesario, contratar al mejor personal posible y todas las otras actividades requeridas para iniciar un negocio; luego, también hay que gestionarlo.

En este momento, cabe mencionar que una MIPYME tiene ciertas particularidades que la diferencian de una organización de gran tamaño, y que le permiten ser más ágil y efectiva. La primera es que gracias a su pequeña estructura poseen una gran capacidad de adaptabilidad y pueden reaccionar rápidamente a los cambios. Además, estas empresas, logran una comunicación más cercana y directa con sus clientes, atendiéndolos de forma individual y personalizada. Una ventaja adicional es que, las MIPYMES Se pueden especializar en nichos muy específicos del mercado.

Sin embargo, el acceso a mercados tan específicos y el tamaño reducido de su cartera, las hace depender de pocos clientes importantes, lo que provoca que este tipo de empresas

Boletín de Calidad

Principios de un sistema de gestión para MIPYMES

Enero 2018

Ing. Antonio Molina P.

sea vulnerable, por lo tanto, es recomendable lograr una fuerte fidelización de sus clientes y luchar por aumentar su participación en el mercado, y esto solo se logra gestionando la empresa de forma efectiva.



Nueva clasificación de empresas

Acuerdo Gubernativo 211-2015



Fuente: Asopyme.org

La buena noticia es que no se necesita de una fórmula mágica para gestionar una micro, pequeña o mediana empresa, y si bien es cierto que se administran de una manera un tanto distinta a como lo hacen las grandes empresas, tampoco es tan diferente.

Si tomamos en cuenta sus particularidades, algunas de las cuales ya se han mencionado, es posible aplicar los mismos principios. Lo fundamental es tener una metodología, un procedimiento ordenado que permita realizar la gestión coheremente.

Los siete principios básicos para poder implementar un sistema de gestión en cualquier organización son los siguientes¹:

1. Enfoque en el cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Toma de decisiones basadas en evidencia
7. Administración de las relaciones

A continuación se enuncian cada uno de ellos:

1. Enfoque en el cliente: El enfoque principal del sistema de gestión debe estar en satisfacer los requerimientos del cliente y en esforzarse por superar sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes, en todos los niveles dentro de la empresa, establecen una unidad de propósito y de dirección, y crean las condiciones apropiadas para que el personal se comprometa a alcanzar los objetivos de la organización. Esta es la función primordial de un líder.
3. Compromiso: Un personal competente, empoderado y comprometido, en todos los

¹ Quality management principles, ISO, 2015

Principios de un sistema de gestión para MIPYMES

Enero 2018

Ing. Antonio Molina P.

niveles de la organización, es esencial para que se pueda crear y entregar valor por parte de la empresa.

4. Enfoque basado en procesos: Resultados previsibles y consistentes son alcanzados de manera más efectiva y eficiente cuando todas las actividades son entendidas y manejadas como procesos interrelacionados que funcionan como parte de un sistema coherente.
5. Mejora continua: las organizaciones exitosas trabajan asiduamente en la mejora continua.
6. Toma de decisiones basadas en evidencia: Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de datos e información son más proclives a producir los resultados deseados.
7. Administración de las relaciones: Para lograr el éxito de manera sostenida, las organizaciones deben manejar sus relaciones con todas las partes interesadas.

Estos sencillos principios, seguidos de manera conjunta, pueden servir de base a los dueños y gerentes de las micro, pequeñas y medianas empresas, para una mejora en el desempeño de su gestión y esto a su

vez les permitirá alcanzar la excelencia de su organización.

Para seguir conociendo sobre el sistema de gestión se recomienda el Diplomado para Pymes que impartirá INLAC en el mes de marzo.

Cursos Interempresa

- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 9001:2015
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 14001:2015
- ✓ INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 45001:2017 (sustituye a OHSAS 18001:2007)
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA FSSC 22000:2012
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 27001:2012
- ✓ INTERPRETACIÓN DE LA NORMA BASC
- ✓ AUDTORES INTERNOS DE CALIDAD ISO 9001:2015, AMBIENTE 14001:2015, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ISO 45001:2017
- ✓ FORMACIÓN DE AUDTORES LIDERES TRINORMA. (9K,14K,45K) CURSO REGISTRADO INTERNACIONAL CON EXEMPLAR GLOBAL.
- ✓ CURSO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.
- ✓ OTROS.

ISO 9001:2015 en... 3, 2 y 1

**3 TALLERES, 2 VISITAS
DOCUMENTALES Y 1 FORMACIÓN DE
AUDITORES Y AUDITORIA**

- ✓ **TALLER DE INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.**
- ✓ **TALLER DE ALINEACION ESTRATÉGICA (Objetivos estratégicos con objetivos operativos)**
- ✓ **TALLER DE GESTION DEL RIESGO (pensamiento basado en riesgos)**
- ✓ **2 VISITAS DOCUMENTALES**
- ✓ **1 FORMACION DE AUDTORES INTERNOS ISO 9001:2015. Y AUDITORIA**

**GRATIS DURANTE ENERO
AUTODIAGNÓSTICO**

Diplomado para Pymes

**inicia 20 de marzo
de 2018**

MAS INFORMACION

21 AVENIDA 3-32 ZONA 14 GUATEMALA, GUATEMALA. TEL(502) 23661529
cel: (502) 55136928 . leonel.delaroca@gmail.com o l.delaroca@inlac.org.gt
WWW.INLAC.ORG.GT WWW.GRUPO-SI.COM.GT