

E

EDICION ESPECIAL



Premio Pyme

Actores principales

La importancia actual y los desafíos de este segmento.

« Pág. 4 y 5

Ganadores 2009

Pymes de excelencia cuentan su experiencia.

« Pág. 6 y 7

Club Pymes por la Excelencia

Nuevos incentivos para los ganadores.

« Pág. 8



Apoyo a las pymes

Acelerar el motor del emprendimiento

Las empresas de menor tamaño (EMT) han sido un eje de desarrollo clave para el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, quien durante todo su mandato pidió a su equipo darle prioridad las necesidades que surgían desde el mundo de las pymes para abrirles más espacios.

Existen muchas pruebas de esta decisión presidencial, como el fortalecimiento y perfeccionamiento que se hizo del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape), la creación de nuevos instrumentos Corfo para financiar inversiones mayores y capital de trabajo, así como la capitalización de BancoEstado, que per-

mitió que la entidad expandiera su base de clientes y su plataforma de atención personalizada.

A través de Indap y Sercotec se incorporaron nuevos segmentos a la banca y también facilitaron el cumplimiento de las obligaciones tributarias para las micro y pequeñas empresas, mediante un régimen de tributación simplificada.

Los esfuerzos también apuntaron a mejorar los niveles de gestión de las EMT, puesto que ésta era una de las debilidades detectadas en este sector.

Para esos fines y por primera vez, el Centro Nacional de Productividad

Distintos esfuerzos se han realizado para potenciar y fortalecer el emprendimiento en Chile. En esta línea, se ubican el Premio Pyme Gestión Competitiva y el Estatuto Pyme, promulgado en La Moneda.

y Calidad (ChileCalidad) creó en 2008 un reconocimiento especial, el Premio Pyme Gestión Competitiva, al que podían acceder todas las pymes con sólo completar un formulario de autoevaluación en línea.

Esta instancia, que tuvo el 13 de enero de 2010 su segunda premiación, fue incluida en el Plan A, la Agenda Público-Privada Pro Emprendimiento e Innovación, que lidera el Ministerio de Economía, con el propósito de que las pymes aprovechen mejor las oportunidades que abre la recuperación económica.

La gestión de excelencia, que es lo que promueve el Premio Pyme,

es un elemento fundamental para que las empresas alcancen mayores grados de competitividad, se sostengan en el tiempo, aumenten su nivel de participación y capacidad de crear valor.

Estos gestos hacia las pymes tuvieron su punto cúlmine también el 13 de enero, cuando, además de premiar a los ganadores del Premio Pyme Gestión Competitiva 2009, la Presidenta Bachelet promulgó el Estatuto Pyme, ley marco que introduce un criterio de flexibilidad, diferenciación y gradualidad para que las EMT puedan contar con estándares acordes con sus características.



Michelle Bachelet y Jean-Jacques Duhart con el grupo de empresas reconocidas con la categoría plata.

“ (...) Se trata de hombres y mujeres de esfuerzo que trabajan duro para labrarse un mejor futuro para sí mismos, para sus familias, para sus trabajadores, porque finalmente de eso se trata el progreso, de que los beneficios puedan ser compartidos por todos”.

Presidenta Michelle Bachelet

“ Estas empresas simbolizan el potencial que tiene Chile para emprender y esperamos que con el tremendo ejemplo que nos dan hoy sean próximamente miles las que deseen embarcarse en este camino hacia la excelencia”.

Jean-Jacques Duhart, subsecretario de Economía

“ El empresario se va haciendo a pulso, ensayo y error y de alguna manera va sobreviviendo, y nosotros les podemos ofrecer las teclas que necesitan moverse para que la organización avance más, lo que ha sido muy bien valorado por los empresarios”.

Mario Alburquerque, director ejecutivo de ChileCalidad

“ Mejorar la gestión significa mejorar la competitividad y con esto aumenta la rentabilidad de las empresas, lo cual las hace aún más competitivas. Se crea un círculo virtuoso que rompe el estancamiento actual de muchas empresas de menor tamaño”.

Juan Araya, presidente de Conapyme

“ Esta ceremonia es un gran estímulo y una gran herramienta para el fortalecimiento y el desarrollo de la pyme”.

Rafael Guilisasti, presidente de la CPC



La Presidenta Bachelet con uno de los premiados en esta ceremonia.



El subsecretario de Economía, Jean-Jacques Duhart, dio el discurso inicial.



Iván Kojic, gerente general de Alimentos Osku, habló en representación de las pymes.

Sello de calidad

Las pymes asumen el desafío de mejorar

En la ceremonia de entrega del Premio Pyme Gestión Competitiva 2009, realizada en La Moneda el 13 de enero, quedó plasmado el espíritu de superación y apertura hacia la calidad que albergan cada vez más emprendedores. De alguna manera u otra, están conscientes de que con su propio mejoramiento ayudan al desarrollo de todo el país.



La Presidenta Michelle Bachelet con las empresas que alcanzaron la categoría bronce en la segunda versión del premio.



La Presidenta Bachelet, la ministra del Medio Ambiente, Ana Lía Uriarte, y el ministro del Interior, Edmundo Pérez Yoma, celebran la promulgación del Estatuto Pyme.



Luego de la ceremonia, todas las empresas participantes recibieron los diplomas y galvanos correspondientes a su categoría.

Presidenta Michelle Bachelet:

“El progreso se trata de que los beneficios puedan ser compartidos por todos”

Las pequeñas y medianas empresas fueron una prioridad para el Gobierno de Michelle Bachelet, compromiso que quedó reflejado en la ceremonia de entrega del Premio Pyme Gestión Competitiva, ocasión en la que también promulgó el Estatuto Pyme.



Fue uno de sus últimos encuentros como mandataria con los pequeños y medianos empresarios de Chile, lo que hizo que la ceremonia de entrega del Premio Pyme Gestión Competitiva 2009 tuviera un carácter especial.

Por ello y también porque, como ya se sabía, iba a ser la ocasión en que la Presidenta de la República Michelle Bachelet promulgara la Ley que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño (EMT), más conocida como Estatuto Pyme.

Era una mañana especial para las pymes, por lo que Michelle Bachelet no dejó de destacar la importancia que se le ha dado al emprendimiento durante su Gobierno, junto con felicitar a las empresas que participaron de esta segunda versión, porque representan la voluntad de emprender y de crear una unidad productiva propia.

“Mis mejores deseos de éxito son, en especial, para las 720 empresas que asumieron el desafío de comparar sus prácticas de gestión con un modelo de excelencia y, por cierto, muy particularmente, para las 626 pymes que recibieron una medalla o diploma”, expresó Bachelet.

Detrás de esos números se encuentran empresarios y empresarios de formaciones y trayectorias muy distintas, de diferentes tamaños y sectores productivos, algunos de Santiago y otros de regiones, a los que la mandataria describió como “hombres de esfuerzo que trabajan duro para labrarse un mejor futuro para sí mismos, para sus familias, para sus trabajadores, porque finalmente de eso se trata el progreso, de que los beneficios puedan ser compartidos por todos”.

Favorecer la competencia

La promulgación del Estatuto Pyme, que contó con las firmas de la Presidenta, del ministro del Interior, Edmundo Pérez Yoma; del ministro (s) de Economía, Jean-Jacques Duhart, y de la ministra del Medio Ambiente, Ana Lía Uriarte, era un proyecto anhelado por muchos actores. Por ello, el ¡por fin!, exclamado por la mandataria, reflejó a muchos de los asistentes a la ceremonia.

“Estamos felices de estar promulgando este estatuto, que luego de dos años de tramitación en el Con-

greso, sus disposiciones dejan de ser un sueño para las pequeñas empresas y se transforman en realidad, hoy son una ley de la República de Chile”, anunció.

Con esto se da por cumplido el compromiso adquirido por Bachelet en su época de candidata a la Presidencia, en 2005, cuando se clamaba por un nuevo trato para las pymes.

Y precisamente eso es lo que se buscó desarrollar durante este gobierno, para “corregir una postergación que venía de la época en que se creía que las reglas tenían que ser exactamente iguales para todos y pasaban por alto la desigualdad real”, aseguró.

Y agregó: “Acabar con esas desigualdades de inicio es la única forma de favorecer una verdadera competencia”.

Para Bachelet de esa manera se completa la “pieza que nos faltaba”, ya que con este nuevo marco normativo se busca nivelar la cancha definitivamente, para que grandes, medianos y pequeños compitan por igual.

“Más allá de que siempre habrá muchas más cosas que hacer, porque de eso se trata el progreso, sintámonos satisfechos por ello, porque éste es un logro del país en su conjunto, de ustedes, como pequeños y medianos empresarios, de los trabajadores que laboran en cada una de sus empresas y también de nosotros como Gobierno”, dijo la Presidenta.

Puntos destacados

El Estatuto Pyme consagra un consejo consultivo público-privado, para evaluar la marcha de las políticas en la aplicación, así como sugerir ideas.

También facilita la creación, la reorganización y el cierre ordenado de las empresas, para impulsar el nacimiento de nuevos negocios y su formalización al más breve plazo. Además, evita la estigmatización de aquellos emprendedores que sufren un tropiezo.

Junto con ello, contribuye a mejorar las relaciones entre las empresas, a desalentar el abuso hacia los pequeños proveedores y a facilitar la incorporación de las pymes a los Acuerdos de Producción Limpia (APL).

“ Este Estatuto Pyme representa otro avance más, porque estamos corrigiendo desigualdades para que las pymes puedan jugar en una cancha más pareja, y debemos seguir adelante en esta línea, porque los países son grandes por la continuidad que tienen sus políticas públicas”.

Presidenta Michelle Bachelet



Mayo de 2007

Es presentado el programa Chile Emprende Contigo, que incluía la iniciativa de elaborar un estatuto para las empresas de menor tamaño.

Ganadores de 2009

La satisfacción del trabajo bien hecho

Calypso Chile Glass Fusing Artesanía de exportación

Su familia es su empresa y su empresa es su familia. Así de importante es el negocio que Marcela Cofré y su marido decidieron emprender alrededor de 1998, con la visión de hacer de la artesanía una actividad que les permitiera mantener dignamente a su núcleo familiar y a todos sus colaboradores.

Así empezaron con las flores prensadas, pero prontamente se cambiaron al vidrio, porque necesitaban una manualidad que permitiera sumar un valor comercial: en este caso, son los 800 grados con los que fusionan el material y que dieron vida a Calypso Chile Glass Fusing.

Partieron con consignaciones en algunas tiendas, pero pronto, con la familia al hombro, comenzaron a invertir en su imagen en el extranjero y desde 2004 asisten a prestigiosas ferias internacionales, como Frankfurt y Nueva York. Es así como hoy exportan el 80% de su producción. En Chile, trabajan 13 colaboradores en el taller y otros 13 en las cuatro tiendas que existen en Santiago.

Han postulado al Premio Pyme en sus dos versiones; primero quedaron en la categoría bronce y en 2009 alcanzaron el oro. "Yo soy súper perfeccionista y detallista. Vivir de las artesanías en Chile no se puede, pero fuimos creciendo y haciendo cambios y con eso he podido mantener a mi familia y dar puestos de trabajo, por lo que estoy orgullosa", expresa Marcela.

Orgullo que también se manifiesta en lo que siente por recibir el premio que otorga ChileCalidad y en el trabajo que realizó para subir de cate-



Marcela Cofré.

goría: "Como premio esto es lo máximo. Cuando la gente me pregunta, yo lo comparo con los Oscar, para llevarlo a un terreno conocido, porque es tan excelente como eso, es el reconocimiento a todas las tareas logradas", dice.

¿Qué se viene ahora? Seguir evolucionando, asegura, porque están accediendo a clientes de mayor calidad, como los cruceros Infinity y Royal Caribbean, donde compiten con artesanías de nivel mundial.

“Está en cada persona levantarse y mejorar sus expectativas de vida y de empresa, lo más importante es la perseverancia, porque si empiezas algo y lo dejas a medio camino, no sirve. Si estás en esto, tienes que ir para adelante no más”.

Marcela Cofré

El espíritu de seguir mejorando es posible sentirlo en todos los entrevistados, empresarios pymes que, como muchos de los existentes en Chile, deben esforzarse día a día para sacar adelante sus emprendimientos y, con ello, a todos sus trabajadores.

La decisión clave pasa por tener o no una buena gestión, el que, según todos los testimonios, es un camino difícil, pero que entrega grandes satisfacciones y, por supuesto, la posibilidad de mejorar la competitividad y de mantenerse en los mercados mundiales y también aportar al local.

Algunos por casualidad y otros por una visión estratégica, decidieron atreverse y optaron por la calidad, además de postular al Premio Pyme Gestión Competitiva, obteniendo excelentes resultados. Ésta es su historia.

Copihue Pensar siempre en grande

Carros de acero inoxidable, vasos plásticos y personas con delantal blanco vendiendo mote con huesillos en el centro de Santiago son parte de los cambios que ha realizado esta sociedad comercial nacida en 1978 del Sindicato de Maniceros de Santiago y que en 2004 pasó a ser una empresa, con todo lo que eso significa.

"Nos dimos cuenta de que había una inmensa forma de generar recursos financieros, por lo que optamos por innovar en la imagen corporativa y también en marketing y así empezamos a trabajar como una empresa más formal", cuenta Nelson Morales, gerente de la Sociedad Comercial Copihue.

Conscientes de que deben mejorar su gestión administrativa, ahora se encuentran en etapa de certificación con la norma chilena y también con ISO, con la ayuda de una consultora que los llevó a postular al premio. "Somos pyme, pero siempre he dicho que si queremos ser grandes, tenemos que hacer cosas de grandes", confiesa Nelson.

Esta participación les ayudó bastante a saber cuáles son sus debilidades y fortalezas, así como los puntos que debían mejorar. Como resultado, accedieron a la categoría plata de este reconocimiento: "Yo iba por oro, porque todos queremos ganar lo mejor, pero está súper bien para ser la primera vez", dice.

También afirma que la participa-



Nelson Morales.

35 socios

accionistas tiene la Sociedad Comercial Copihue. Aunque cuentan con patente de mani y confites, entre septiembre y abril la Municipalidad de Santiago los autoriza a cambiar su giro a venta de mote con huesillos.

ción en el Premio Pyme les sirvió para aprender a delegar funciones y hacer que los trabajadores se sientan partícipes de los logros de la empresa.

"La idea es ir mejorando en gestión administrativa y de producción; queremos ir a la vanguardia y adelantarnos a los hechos, pensando en el cliente, para responder por el espacio que nos dieron dentro del mercado nacional", añade.

muestra caminos para mejorar". Además, están avanzando en crear una asociación de empresas pymes que obtuvieron el oro, "de modo de seguir trabajando en conjunto en la consecución de los objetivos planteados", asegura.

En tanto, Dimagraf accedió a implementar el Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC) y también pudo renovar por otros tres años la certificación NCh 2909, además cuenta con el 90% de los requisitos para optar a la ISO.

"Es la única manera de competir.

Alimentos Osku Con los ojos en el Premio Nacional

Partieron igual que todas las pymes, por emprendimiento y visión empresarial, pero sin muchas herramientas de gestión. Y es que Alimentos Osku pasó de ser una división de negocios de otra compañía, a lo que es hoy: una empresa mediana, con alrededor de 80 trabajadores y que exporta alimentos envasados en porciones individuales a países turísticos como República Dominicana, Cuba, México y Aruba.

En el camino se encontraron con la crisis económica de fines de los 90, lo que los llevó a decidir diferenciarse, siguiendo el camino de las certificaciones de calidad, además de las obligatorias para el rubro de alimentos.

"Para que nuestros clientes, que son muy exigentes, nos prefieran, decidimos diferenciarnos con certificaciones que dieran la tranquilidad de que hay una responsabilidad social, tanto en la calidad de nuestro producto como en la posibilidad de detectar antes los errores y corregirlos", señala Iván Kojic, gerente general de Alimentos Osku.



Iván Kojic.

También llevan dos postulaciones seguidas al Premio Pyme. En 2008, no contaban con estas certificaciones. Sin embargo, a los pocos días de quedar en la categoría plata, recibieron los certificados de calidad Haccp e ISO 9001:2001. Con estas cartas, decidieron presentarse nuevamente y así pudieron subir al oro. "Ganarnos estos premios es un reconocimiento a un nivel adquirido, pero también es una responsabilidad y un desafío no sólo mantenerlos, sino que mejorarlos, por lo que este año nos vamos a presentar a homologaciones más altas en ISO y ya miramos con ambiciosos ojos nuestra participación en el Premio Nacional a la Calidad, porque hacia allá va dirigido nuestro camino", admite Iván.

“Nuestra idea es participar de otros mercados donde tenemos ventajas competitivas, y una certificación nos ayuda muchísimo, y un premio otorgado por el Estado de Chile quizás es aún más importante”.

Iván Kojic

Kepler Data Recovery La diferenciación como estrategia

Los tres primeros años de esta empresa, es decir, entre 2002 y 2005, fueron sólo de aprendizaje. Las pérdidas de datos -el giro de la firma- pueden deberse a muchas fallas distintas, por lo que debían estudiar una técnica o tecnología para cada una de ellas. De esta manera, crearon desde software para recuperar cierto tipo de fallas, hasta herramientas electrónicas para comunicarse con los discos y también compraron tecnología a proveedores de Europa o Asia. Y lo siguen haciendo.



Javier Smitmans.

Esa fue la primera decisión que debieron tomar los socios de Kepler, Nicolás Mellas, Hugo Galilea y Javier Smitmans. La otra pasaba por qué camino elegir: si ser un proveedor con los costos más bajos o diferenciar su producto y tener mayor rentabilidad.

La opción se definió porque el negocio de recuperación de datos es muy competitivo, por lo que decidieron diferenciarse. En la calidad encontraron su mejor alternativa.

"Lo primero fue certificarnos en ISO 9001, por lo que partimos el año 2006 con un proyecto de implementación guiado por la Corfo y que terminó a finales de 2007, lo que significó un salto muy grande en calidad", manifiesta Javier Smitmans, gerente general de Kepler Data Recovery.

Esto les ayudó en la calidad de su servicio y también a mejorar la gestión interna de la compañía. Desde entonces, han tratado de mejorar y satisfacer a sus clientes. Así, la obtención de la categoría oro en el Premio Pyme 2009 vino a ratificar que la opción fue la correcta.

"La diferenciación por calidad es lo que nos ayuda, así que si les mostramos a nuestros clientes que ganamos el Premio Pyme Gestión Competitiva 2009, de todas maneras nos va a ayudar, porque sabemos que muchas veces no deciden por precio, sino por calidad, sobre todo en este tipo de servicio", considera.

“Se produce un cambio en la forma de hacer las cosas y gatilla la motivación para que los ejecutivos aprendan a mejorar su gestión”.

Javier Smitmans

Auspiciadores:



Patrocinadores:



Dimagraf está implementando el Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC).

Después del oro no hay límites

La experiencia indica que al topar techo en algún área se deben buscar nuevos desafíos. Eso lo saben muy bien algunas pymes que en la primera versión del Premio Pyme Gestión Competitiva alcanzaron la categoría oro, como Fabelec y Dimagraf.

"Esto nos significó una sorpresa, ya que nunca pensé que entre tantos participantes íbamos a obtener un premio y menos en la máxima categoría. Por otro lado, nos sirvió para comprobar que estamos haciendo bien las cosas", recuerda Raúl Cobo,

gerente general de Fabelec.

En tanto, Jessica Muñoz, gerente general de Dimagraf, destaca el orgullo que sintieron: "Fue muy gratificante, porque era premiar todo el trabajo que había hecho con los trabajadores, nos sentimos todos involucrados".

Durante 2009, ambas empresas han tenido la opción de avanzar en sus gestiones.

Raúl Cobo dice que han contado en forma gratuita con una evaluación de terceras personas, "lo que nos brinda un excelente apoyo y nos

Nuestra actual cartera de clientes tiene empresas transnacionales y si no mantenemos la calidad en la gestión y en los procesos productivos es imposible competir. Por eso, nuestras certificaciones marcan la diferencia con los demás", plantea Jessica Muñoz.

Por ello, su mensaje para las otras pymes del país coincide: "El sólo hecho de obtener una evaluación de la gestión en forma gratuita hace recomendable la participación en el concurso. Si además obtienen un reconocimiento, tanto

mejor. Si no lo obtienen, tendrán más y nuevas herramientas para mejorar y ganar el reconocimiento en futuras ediciones; entonces mi mensaje es atreverse a participar", indica Cobo.

"Es muy bueno este premio y ojalá que todas las empresas participaran, porque te ayuda a tener un organigrama, te ordena el cuento, lo que te permite presentarte, sobre todo en los bancos, entidades financieras o licitaciones con un mayor respaldo", expresa Jessica Muñoz.



En Fabelec apuestan a crear una asociación de empresas ganadoras de la categoría oro del Premio Pyme.



Evolución

Más carros se suman a la calidad

Una locomotora que arrastra al resto de las organizaciones es la imagen que tenían en el Centro Nacional de Calidad y Productividad (ChileCalidad) cuando miraban los casos exitosos de las grandes empresas ganadoras del Premio Nacional a la Calidad.

Sin embargo, para el caso de Chile, la locomotora corría sola, ya que había una notable ausencia de carros, es decir, de empresas de menor tamaño que la acompañaran.

Es por eso que, como dice Mario Alburquerque, director ejecutivo de ChileCalidad, el Premio Pyme Gestión Competitiva significó la construcción de esos carros y, por ende, permitió cerrar una brecha que mantenía el organismo en su propia gestión.

Esto comenzó en 2008, cuando se abrieron las postulaciones a este reconocimiento y con sorpresa detectaron que existía una importante cantidad de pymes preocupadas por el mejoramiento de su gestión.

Por ello, el balance que se hace entre la primera y la segunda versión de este premio es positivo. “Queríamos que tuvieran acceso a un modelo de gestión que les permitiera incrementar su competitividad, y eso lo hemos conseguido, fundamentalmente, con el proceso de autoevaluación”, explica Mario Alburquerque. Además, este sistema fue muy bien apreciado por las empresas que participaron.

Por otra parte, la idea era ayudar a los interesados, a través de una distinción que les permitiera obtener un sello a la calidad de su gestión, apuntando a la idea del avance continuo y de la superación de metas que la misma organización se va imponiendo.

Club Pymes

Si bien no todas las empresas que postularon en 2008 volvieron a hacerlo, la cantidad de organizaciones inscritas se incrementó de 1221 a 1536, en 2009.

30
empresas

recibirán un subsidio del 90% de Corfo, para implementar el Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC).



Fuente: Centro Nacional de Calidad y Productividad (ChileCalidad).

Algunos empresarios pyme han entendido que este galardón es una oportunidad para mejorar su gestión y alcanzar la excelencia. Asimismo, ChileCalidad ha elevado los beneficios, creando el Club Pymes, para que puedan continuar con su proceso de mejora.

En tanto, las postulantes llegaron a 548, en 2008, y a 720, en 2009.

De las empresas postulantes de 2009, 118 participan por segunda vez y 43 de ellas subieron de categoría.

“Tenemos potencial de ampliar esta iniciativa a niveles bastante mayores, lo que nos desafía desde el punto de vista de la administración. Por ello, nos vamos a dedicar este 2010 a reflexionar sobre ese punto

y ojalá podamos tener para 2011 un premio remozado que permita un crecimiento mayor”, admite Mario Alburquerque.

Mientras tanto, ya incluyeron algunos cambios, como el lanzamiento del Club Pymes por la Excelencia, comunidad a la que pueden integrarse todas las empresas de menor tamaño que buscan mejorar su gestión, ampliar su red de contactos y mirar nuevos horizontes de negocios.

Mediante este club, los ganadores de la versión 2009 podrán acceder a un conjunto de beneficios. Entre ellos, destacan el acceso a consultoría para implementar el Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC), con un aporte mayor de Corfo. Así, este año serán 30 las organizaciones

que podrán recibir un subsidio del 90%, en vez del 50% que se entrega normalmente.

Asimismo, la Fundación Emprender becará a cinco emprendedores para que vivan la experiencia de pertenecer a un Círculo de Emprendimiento, durante un ciclo de funcionamiento.

Por otra parte, BancoEstado Pequeñas Empresas ofrecerá una tasa preferencial por un periodo de tiempo y también podrán acceder a invitaciones gratuitas o rebajadas a seminarios sectoriales organizados por la entidad.

A través del Club Pymes, ChileCalidad pretende incentivar la participación en el premio, pero sin cerrarlo exclusivamente a los ganadores. “Queremos que esté abierto a quien quiera utilizarlo; por eso les estamos ofreciendo esta posibilidad y al mismo tiempo creando los instrumentos para que la calidad pueda masificarse”, afirma el director ejecutivo.

Y si bien el objetivo final es ampliar la cobertura, también lo es que todas las empresas sigan avanzando. Por ello, hay un interés en el porcentaje de instituciones que logran pasar de un año a otro, subiendo de categoría, lo que “deja de ser aleatorio y depende de la inteligencia de la empresa, pero también de los apoyos que estamos generando y que efectivamente impacten de manera positiva en la gestión de las organizaciones”, considera Mario Alburquerque.



Mario Alburquerque, director ejecutivo de ChileCalidad.

Otros beneficios del Club Pymes

En la plataforma web (www.clubpymes.cl), todas las empresas inscritas pueden acceder a información, referencias, entrevistas, experiencias exitosas, intercambio con otros emprendedores, herramientas específica para mejorar sus prácticas dentro de un proceso continuo.

Por otra parte, los ganadores del Premio Pyme Gestión Competitiva recibirán una clave especial al inscribirse con la que podrán postular a beneficios exclusivos del Club Pymes, como:

- Becas para 180 ganadores, durante 2010. Los empresarios y sus trabajadores podrán acceder a cursos, equivalentes a un nivel de Diplomado en Gestión de Calidad, que se entregarán con aportes del Sence.
- Cursos gratuitos para 80 empresarios ganadores. La Universidad Central realizará cursos sobre temas clave para la gestión de empresas: Normativas Internacionales de Información Financiera (IFRS), Contabilidad Básica, Optimización de Recursos Financieros y Marketing de Servicios para Pymes.
- Becas para 10 ganadores, para cursos de inglés, ofrecidos por Manpower.



Nuevo actor

La visión de las pymes

Con Conapyme en el Consejo Directivo de ChileCalidad, se agrega otra visión clave para el desarrollo del país como es el enfoque particular de las micro, pequeñas y medianas empresas.



El Consejo Directivo de ChileCalidad, con el subsecretario de Economía a la cabeza, en una de sus sesiones.

Hasta noviembre de 2009 el Consejo Directivo de ChileCalidad tenía un carácter tripartito, con representantes del Gobierno, la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), lo cual permitía expresar de buena manera opiniones clave para el desarrollo del país.

Sin embargo, fue en esa fecha cuando se cumplió un anhelo perseguido por los gremios organizados de la micro, pequeña y mediana empresa, que se concretó con el ingreso de un cuarto actor: la Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Chile (Conapyme), representada por su presidente, Juan Araya, con el propósito de acompañar a los representantes del Gobierno, la CPC y la CUT.

“Hasta ahora sólo la CUT y la CPC, es decir, los grandes empresarios y las cúpulas sindicales, habían sido parte de esa dirección, con total ausencia

de las pymes, que son las que contratan el grueso de la fuerza laboral en Chile”, opina Juan Araya.

La incorporación de este cuarto elemento permite sumar el enfoque particular de este grupo a la calificación de proyectos de desarrollo y calidad.

“Eso implica tomar en cuenta el criterio de las pymes a la hora de evaluar proyectos que les atañen”, dice el presidente de Conapyme.

Asimismo, hay un reconocimiento a la iniciativa de Premio Pyme Gestión Competitiva: “Es muy positivo, ya que es una señal directa para que

Noviembre
2009

Durante ese mes se concretó el ingreso de Conapyme al directorio de ChileCalidad.

Círculo virtuoso

Juan Araya también destaca los beneficios de alcanzar una gestión de excelencia: “Mejorar la gestión significa mejorar la competitividad, y al mejorar ésta aumenta la rentabilidad de las compañías, lo cual las hace aún más competitivas. Por otra parte, se crea un círculo virtuoso que rompe el estancamiento actual de muchas empresas de menor tamaño”.



Juan Araya, presidente de Conapyme.

las pymes hagan innovación”, asegura Araya.

Por ello, también plantea los deseos de Conapyme de ayudar a ChileCalidad a que el programa dé buenos resultados y se transforme en un meca-

nismo de desarrollo de las empresas de menor tamaño.

“Creemos que este premio ayudará a difundir y apoyar la innovación que realiza ChileCalidad orientada a las pymes”, dice.

Confederación de la Producción y del Comercio

Respaldo a la gestión exitosa

El máximo representante de la CPC destaca la importancia del trabajo realizado a través de ChileCalidad para que las empresas, ya sea grandes o pequeñas, sean competitivas y rentables.

Para la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) es muy importante integrar el Consejo Directivo de ChileCalidad, puesto que ellos representan el espíritu emprendedor de Chile, lo que se manifiesta en emprendimientos de tamaño grande, mediano y pequeño, según afirma Rafael Guillisasti, presidente de la CPC, quien también reconoce la representatividad y la importancia que las pymes tienen en la economía chilena.

Por ello es que siguen de cerca

todo lo concerniente al Premio Pyme Gestión Competitiva. “Uno aspira a que toda empresa pyme perdure en el tiempo, lo cual quiere decir que sea rentable y competitiva, además de que vaya creciendo y escalando en tamaño”, dice Guillisasti.

Y a su juicio, este premio incentiva las buenas prácticas que los empresarios de distintos tamaños están focalizados en obtener, puesto que son las mejores prácticas que hacen que el negocio sea exitoso.

“Todo empresario aspira a que



Rafael Guillisasti, presidente de la CPC.

su negocio sea exitoso. Para eso hay distintos instrumentos y la gestión es un elemento principal, por ello, creo que es consustancial a todo emprendimiento poder añadir a las buenas ideas la capacidad de gestión y ejecución”, reflexiona.

Y agrega: “Para ser exitosos se necesita un buen contexto de apoyo y en eso hemos estado trabajando a través de ChileCalidad. Pero independiente de ese contexto, hacer bien las cosas, tener una buena gestión y poder adaptarse a los mercados es esencial”.

Opinión

Promover una gestión integral



Por Ana María Muñoz, consejera nacional de la CUT y miembro del Consejo Directivo de ChileCalidad.

Esta instancia de participación ha sido muy interesante, porque tiene que ver con cómo se mejora la gestión de las empresas para aumentar su productividad y, por ende, que sean permanentes en el tiempo, cosa que a los trabajadores les interesa de sobre manera. Pero también tiene que ver con una gestión integral, donde no solamente se considere la productividad y los números azules, sino que también se logre una buena relación los trabajadores.

En las empresas que han sido ganadoras del premio siempre se ha hecho hincapié en la buena relación con sus colaboradores y el respeto por las organizaciones que a ellos les representan.

Considerando que este reconocimiento lleva solamente dos años, la participación de las pymes ha sido muy grande. Son ellas las que asumen hoy el desafío de realizar una buena gestión para mantenerse en el tiempo y si quieren exportar, solamente una gestión de calidad es lo que les da las herramientas para lograrlo.

Aparte de eso, entienden que deben tener alianzas con los trabajadores, porque sólo el compromiso con los colaboradores, aunado a una buena gestión, les puede dar como resultado el éxito.

Por ello, las insto a autoevaluarse, porque eso les va a enseñar sus puntos débiles y fuertes, y también les entregará opciones de mejoramiento. Una vez hecho eso, es necesario conversar con los trabajadores y convertirlos en aliados, para asumir un desafío mayor que es seguir creciendo como empresa y sosteniblemente.

La gestión es indispensable para lograr una empresa exitosa, donde todos ganan, donde al empresario le va bien, los trabajadores tienen un buen lugar para trabajar y se respetan sus derechos, para que, en consecuencia, podamos ofrecer un país con mejores oportunidades para todos.

Hacia la gestión de excelencia

Sumarse a la ruta de la mejora continua es clave

Seguir una ruta hacia la calidad es la idea final de Premio Pyme, partiendo por un diagnóstico y aplicando sencillos cambios, para después seguir paulatinamente con transformaciones mayores hasta internalizar la idea de la excelencia.

¿Ahora qué? Es la pregunta que surge después de que una empresa obtiene la categoría oro de Premio Pyme a la Gestión Competitiva.

Seguir mejorando es la única respuesta posible para este caso. Por ello, la indicación para quienes participan es escalonar hacia las próximas etapas.

“Un ejemplo concreto es que los ganadores oro pueden acceder a un beneficio del Club Pymes por la Excelencia, que consiste en una consultoría para implementar el nivel 3 del Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC)”, explica Luis Rojas, secretario técnico de Premio Pyme.

De hecho, en 2008, Corfo entregó la posibilidad de optar por una consultoría con un subsidio superior al regular, para que las empresas pudieran implementar una consultoría equivalente al nivel 3.

“De las 12 beneficiadas, logramos seguir con 10 que ahora están imple-

mentando el nivel 3 del SEMC, lo cual es una muy buena noticia, porque significa que están avanzando en su nivel de gestión y esperamos que terminen a mediados de 2010”, cuenta Luis Rojas.

Con eso, las empresas están aptas para postular al Premio Nacional a la Calidad y optar al modelo chileno de gestión de excelencia (ver nota asociada).

Lo destacable de la participación en el premio es que las empresas compiten contra ellas mismas y en su propio nivel de gestión. Por ello, en 2008 hubo 28 ganadores en la categoría oro, mientras que en 2009 éstos llegaron a 44.

Junto con esto, “lo positivo de este método es que es escalonado, lo que significa que la empresa parte introduciendo ciertos estándares a su nivel, de acuerdo a un diagnóstico, y después pueda abordar etapas siguientes”, considera Sara Cabrera, gerenta



Luis Rojas, secretario técnico de Premio Pyme.



Sara Cabrera, gerenta de Fomento de Corfo.



Las empresas que se suman al camino de la mejora continua logran ordenarse internamente, lo que les ayuda a ser más eficientes.

de Fomento de Corfo.

Esto le entrega a las empresas una ruta de conducción hacia la excelencia, “de manera que al inicio puedes partir con algo más pequeño y paulatinamente ir integrando nuevos conceptos de excelencia para la calidad”, agrega la gerenta.

Ventajas de continuar

La gestión en una empresa está considerada como una tecnología blanda, cuyo gran beneficio es el orde-

namiento interno para saber efectivamente cómo lo está haciendo, lo que permite mejorar la eficiencia, la asignación de recursos, la relación con los clientes y aumentar la participación de los trabajadores, aspecto que es relevante para el modelo chileno de gestión de excelencia.

“La experiencia internacional indica que la calidad junto con sistemas de gestión de calidad son un excelente método para que las pymes mejoren y optimicen el uso que le dan

a sus recursos, además de mantener satisfechos a sus clientes”, señala Sara Cabrera.

“Esta es una herramienta que permite mejorar hacia fuera y hacia el entorno”, resume Luis Rojas. Pero también es franco al reconocer que en Chile hay un atraso, ya que no existen estudios que determinan cómo influye una buena gestión en la eficiencia de las empresas.

Por otra parte, se necesita un cambio de cultura, para que el líder de la

En qué consiste este proceso

ChileCalidad fue creado en 1996 para impulsar la aplicación de los modelos de gestión de excelencia en el país. Para ello y basándose en una herramienta internacional, creó un modelo chileno de gestión de excelencia, que es el paradigma en cuanto a la calidad de la gestión.

Este tiene ocho criterios y dentro de cada uno hay un conjunto importante de elementos y subcriterios que abarcan todos los ámbitos de gestión bajo una mirada integradora. Así, pone un fuerte énfasis en el liderazgo de los directivos, la planificación estratégica, la gestión de los principales procesos de la organización, de los clientes, de las personas, la información y generación de conocimiento, la responsabilidad social y los resultados.

Debido a la poca probabilidad de que las pequeñas y medianas empresas accedieran a este modelo de inmediato, el organismo adaptó ciertas herramientas y creó el Sistema Escalonado de Mejora Continua, modelo que tiene tres niveles, con los dos primeros agrupados.

El tercer nivel cuenta con ocho criterios, pero con un conjunto menor de elementos de gestión y una menor exigencia al momento de evaluar su cumplimiento.

En cambio, los niveles 1 y 2 sólo presentan cinco criterios y alrededor de 50 elementos de gestión, en comparación con el modelo chileno que supera los 120.

“En el fondo, es una secuencia de mejora continua en la medida que se puede ir aumentando paulatinamente los niveles de exigencia de la gestión, porque estos modelos



La gestión de las personas es uno de los énfasis que tiene el modelo chileno de gestión de excelencia.

son autoaplicables por las empresas. En función de su autoevaluación, se elegirá la herramienta más

apropiada para iniciar este proceso de mejora continua”, explica Luis Rojas.

ClubPymes por la Excelencia:

Una comunidad a la que pueden integrarse todas las empresas de menor tamaño que buscan mejorar su gestión.



BENEFICIOS:

- Información
- Artículos
- Referencias
- Entrevistas
- Experiencias exitosas
- Intercambio con otras y otros emprendedores
- Herramientas específicas para mejorar sus prácticas

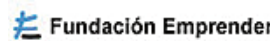
Beneficios exclusivos para ganadores del PREMIO PYME Gestión Competitiva:

- Consultoría, asesoría y apoyo a la gestión
- Formación para la gestión de calidad
- Apoyo al financiamiento



www.clubpymes.cl

Orquestadores:



Cada vez más personas siguen la misma Tendencia.

**TECNOLOGIA
COMPORTAMIENTO
CIENCIA Y SALUD
VIAJES**

Encuentra todo lo que te interesa saber en un solo cuerpo.

SABADO | LA TERCERA

LAS EMPRESAS Y PYMES CUENTAN CON NUESTRO APOYO Y TAMBIEN CON ESTOS PREMIOS

1. Santander, el Banco con Mayor Crecimiento en Otorgamiento de Créditos con Garantía FOGAPE 2009.

2. Somos el Banco Líder en Montos Financiados con Crédito FOGAPE 2009.

3. El Banco con Mejor Gestión en el Segmento Medianas y Grandes Empresas FOGAPE 2009.

3 premios que nos llenan de orgullo a todos:

A nuestros clientes Empresarios, que decidieron arriesgarse y seguir adelante.

A nuestros Ejecutivos y Funcionarios por su apoyo a la actividad empresarial y su compromiso por un país más desarrollado.

Queremos ser tu Banco, siempre.



PREMIOS OTORGADOS POR FOGAPE 2009

 **Santander**

EL VALOR DE LAS IDEAS

VOX 600 320 3000
www.santander.cl