



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CORFO EN EL CONTEXTO SUBSIDIARIO
DE FOMENTO A LA CALIDAD**

Autor

MÓNICA PAULINA JAURE VÁSQUEZ

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

PROFESOR GUIA: GALO LÓPEZ Z.

Viña del Mar, Octubre de 2010

INDICE

INDICE.....	2
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	5
ANEXOS.....	5
INTRODUCCION.....	6
SIGLAS.....	8
CAPÍTULO UNO; MARCO TEÓRICO Y OBJETIVO GENERAL	9
1. Marco Teórico.....	9
2. Objetivo general.....	15
CAPÍTULO DOS; CORFO EN EL CONTEXTO SUBSIDIARIO DEL	
ESTADO.....	63
3. Objetivo específico.....	16
3.1. ¿Qué es CORFO?.....	16
3.2. Labor de CORFO.....	18
3.3. Misión de CORFO.....	19
3.4. Cambios en la labor de CORFO para el Desarrollo Productivo.....	20
3.4.1. Situación económica que establece el inicio de la labor de CORFO.....	22
3.4.2. El Rol del Estado Benefactor; Fundador de la CORFO.....	24
3.4.3. La labor subsidiaria del Estado.....	26
3.4.4. Comienzo de la labor Subsidiaria en CORFO.....	28
3.4.5. Separación de la labor Propietaria de la CORFO.....	29

3.4.6. La Labor de Fomento hacia la iniciativa Privada	30
4. Organización Operacional de la CORFO	32
5. Organigrama de la	
CORFO	34
 CAPÍTULO TRES; LABOR SUBSIDIARIA DEL INSTRUMENTO	
FOMENTO A LA CALIDAD	35
6. Objetivo Específico	35
6.1. Fomento a la Calidad (FOCAL).....	35
6.2. Antecedentes de la labor subsidiaria de FOCAL.....	36
6.3. FOCAL subsidia la Implementación y/o Certificación.....	38
6.3.1. Etapa 1; Implementación.....	38
6.3.2. Etapa 2; Certificación.....	41
6.3.2.1. Una experiencia Certificadora.....	43
6.4. Labor subsidiaria de FOCAL para cofinanciar un Sistema de Gestión.....	46
6.5. Entidades participativas de la Red de Fomento.....	48
6.6. Empresas beneficiaras por FOCAL.....	53
6.6.1. Información general sobre las empresas beneficiarias.....	54
6.7. Descripción de los procesos de Fomento a la Calidad.....	55
7. Síntesis del capítulo a partir de una Entrevista en Profundidad	57
 CAPÍTULO CUATRO; LA INCERTIDUMBRE DE LA CERTIFICACION	
8. Objetivo Específico y Metodología del capítulo	61
8.1. Introducción.....	62

8.2. Desarrollo del capítulo.....	63
8.3. Datos según el Informe de Fomento a la Calidad de la CORFO.....	63
8.4. Resumen de FOCAL.....	65
9. Hipótesis 1; La Certificación no tiene importancia ante entidades	
Bancarias.....	66
9.1. Prueba de la Hipótesis.....	66
9.2. Antecedentes del desafío Financiero PYME.....	66
9.3. Entrevista en profundidad a un Ejecutivo del Banco Estado.....	69
9.4. Requisitos para obtener Financiamiento Bancario.....	70
9.5. Síntesis Documental.....	71
10. Hipótesis 2; La Certificación es una inversión que puede ser	
postergada.....	73
10.1. Prueba de la hipótesis.....	73
10.2. Entrevista en Profundidad a un empresario que no ha	
Certificado la norma	74
11. Soluciones para las dos hipótesis planteadas.....	77
CAPÍTULO CINCO; RAZONES QUE IMPULSARON EL TEMA A	
DESARROLLAR Y CONCLUSIONES GENERALES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	91
GLOSARIO.....	100

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<i>Figura 1</i> ; Modelo Marco Teórico.....	14
<i>Figura 2</i> ; Número de Implementaciones por tipología y año.....	40
<i>Figura 3</i> ; Número de Certificaciones por tipología y año.....	42
<i>Figura 4</i> ; Cofinanciamiento FOCAL.....	46
<i>Figura 5</i> ; Diagrama de la Red de Fomento.....	52
<i>Figura 6</i> ; Clasificación de las empresas MIPyME.....	54
<i>Figura 7</i> ; Número de empresa Implementadas y Certificadas.....	64

ANEXOS

ANEXO 1 ; Número de empresas atendidas por tamaño año 2008.....	91
ANEXO 2 ; Otros subsidios entregados por la CORFO.....	91
ANEXO 3 ; Tipologías a Implementar y/o Certificar.....	93
ANEXO 4 ; Número de Implementaciones por región y año.....	95
ANEXO 5 ; Organismos Certificadores.....	96
ANEXO 6 ; Número de Certificaciones por región y año.....	97
ANEXO 7 ; Primera Encuesta Longitudinal de Empresas del país.....	98

INTRODUCCION

Aunque la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), fue creada en el contexto político, económico y social de Chile a fines de la década de 1930, consolidándose como una Institución pública; el nuevo rol Subsidiario del Estado generó en CORFO un importante cambio con la llegada de la década de los 90, desarrollando una labor de apoyo especialmente hacia las necesidades y demandas de las micro, pequeñas y medianas empresas, ya que éstas se encontraban en un nuevo contexto económico marcado por la globalización, la iniciativa privada, por el Principio de Subsidiariedad y la tecnología. Para ello, era necesario potenciar y promover la competitividad de las empresas a través del diseño de Instrumentos, desarrollados para operar una gestión eficiente y emprendedora dentro de las actividades de un negocio.

Sin embargo, esta nueva orientación de la CORFO se ha topado con la débil eficiencia que presentan dichas empresas para llevar su gestión. De esta forma, la CORFO formuló un Instrumento llamado *Fomento a la Calidad* (FOCAL), diseñado para cofinanciar consultorías a MIPyME y así mediante este apoyo, ellas puedan Implementar y/o Certificar un Sistema de Gestión de Calidad, fomentando su eficiencia para responder a nuevos desafíos y negocios, entregando la oportunidad de vincularse a la cadena exportadora con servicios y productos normalizados, etc.

Frente a ello, este trabajo planteará una interrogante que surge a partir de los datos generados por el “Informe de Fomento a la Calidad”,¹ ya que existe el caso de empresas que, habiendo Implementado una norma de Calidad, no continuaron por Certificarla. Así, para desarrollar esa inquietud se plantearán dos hipótesis, con el propósito de formular una respuesta ante lo expuesto.

Para tales temas este trabajo contempla cinco capítulos. En el capítulo uno, se observa el desarrollo del “Marco teórico y objetivo general”; encargado de describir la información y elementos obtenidos para el planteamiento del trabajo. En el capítulo dos, “La CORFO en el contexto subsidiario del Estado”; este punto describe los aspectos esenciales que dan origen a la Corporación y los cambios que tiene la labor de CORFO con la llegada de la década de los 90, fundamentados por el Principio de Subsidiariedad. En el capítulo tres, la “Labor subsidiaria del Instrumento Fomento a la Calidad”; este punto desarrolla el apoyo subsidiario que entrega CORFO por medio de su herramienta FOCAL para fomentar a MIPyME a operar un Sistema de Calidad. En el capítulo cuatro, “La incertidumbre de la Certificación”; este capítulo desarrolla dos hipótesis para fundamentar los posibles motivos que tendrían los empresarios para no operar el título Certificador de la norma. Finalmente en el capítulo cinco; “Razones que impulsaron el tema a desarrollar y conclusiones generales”.

¹ Autor: Pablo Aragonese, Informe Fomento a la Calidad CORFO, Junio 2009.

SIGLAS

CORFO ; Corporación de Fomento de la Producción

FOCAL ; Fomento a la Calidad

PYME ; Pequeña y Mediana Empresa (s)

MIPyME ; Micro, pequeña y mediana empresa

AOI ; Agentes Operadores Intermediarios

SEP ; Sistema de Empresas

SAE ; Sistema Administrador de Empresas

CAPÍTULO UNO

MARCO TEÓRICO Y OBJETIVO GENERAL

1. Marco Teórico

En el contexto de la labor subsidiaria de CORFO, este trabajo aborda uno de los Instrumentos diseñados por la Gerencia de Fomento denominado, *Fomento a la Calidad*, que tiene la finalidad de cofinanciar la Implementación y/o Certificación de un Sistema de Calidad especialmente a las MIPyME, con el propósito de promover su eficiencia y competitividad de gestión.

El abordaje teórico se remonta al nacimiento de la CORFO a fines de los años 30 del siglo XX.² Por cuanto, la Corporación nació en circunstancias históricas que exigían el

² Ver Figura 1; Modelo Marco Teórico, página 14.

desarrollo de procesos industriales que Chile necesitaba y que las condiciones mundiales no lo permitían (Crisis económica mundial de la época, dos guerras mundiales y el terremoto que asoló la zona de Chillán). Para ello, el gobierno de la época redactó un documento llamado “*Plan de Fomento Industrial*”,³ que revela las medidas que tuvo que utilizar la Institución para fomentar la creación de nuevas industrias respondiendo a la crisis económica en el mercado chileno. El Estado en esa época por lo demás, estaba teóricamente centralizado en el concepto de un “Estado productor o benefactor” según el documento llamado, “*El rol del Estado chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar*”.⁴ Estos hechos, justificaron el nacimiento de esta Institución Pública y que se constituyó como Corporación a cargo del Fomento Industrial y productivo del país, sustentando desde la CORFO el rol empresario del Estado en Chile. Pero este Rol ha cambiado sustancialmente, derivado de los cambios amparados por el Principio de Subsidiariedad que ha reorientado el rol de fomento de la CORFO, focalizándose en el desarrollo de diversos Instrumentos de apoyo hacia el sector privado, como actor esencial de la economía chilena, en particular de las MYPyME.

³

Comisión de Industrias de la Corporación de Fomento de la Producción, Plan de Fomento Industrial, aprobado por el Consejo de la CORFO con fecha 22 de Septiembre de 1939, Imp. y Lito Universo S.A. Ahumada 1939.

Ver; <http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/MC0023059.pdf>

⁴

Claudio Olmos y Rodrigo Silva, El rol del Estado Chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar. Ver; <http://www.expansiva.cl/media/publicaciones/indagacion/documentos/20100709141427.pdf>

La subsidiariedad⁵ se fundamentó en el gobierno de la década de los 70, limitando la participación del Estado chileno, con el propósito que actuara en el caso que el sector privado no tuviera las propias herramientas para hacerlo. En ese contexto, la CORFO como una Institución del Estado, tenía que atender las nuevas políticas que estaba desarrollando el gobierno chileno e ir en función de ellas. Para eso, inició un proceso privatizador de las empresas que estaban a su poder, además de ir abandonando lentamente la labor bancaria que desarrollaba en ese entonces. Con la llegada de la década de los 90, la labor bancaria de la CORFO exhibía una morosa cartera crediticia, por eso, “la decisión fundacional del nuevo gobierno, fue ponerle fin a esa actividad y transferir la administración de la cartera a la banca privada, proceso que demoró entre dos y tres años. Entretanto, el gobierno elaboró una nueva estrategia para el fomento productivo y la provisión de servicios empresariales no financieros”.⁶ Esa nueva estrategia, estaba basada en focalizar el sector de las micro, pequeñas y medianas empresas como el universo preferente hacia el cual se orientaría la acción de la CORFO, con el fin de promover la competitividad y la eficiencia de este importante sector económico. Sin embargo, este sector económico chileno presentaba dificultades para llevar la gestión de sus negocios, desarrollando incapacidad técnica para evaluar sus

⁵

El principio de subsidiariedad surge por doctrinas de la iglesia siendo definida como “el principio de organización social, de acuerdo con el cual una estructura social mas alta no debería interferir con un grupo social mas bajo, restringiendo su acción ; sino más bien debería apoyarle en caso de necesidad y ayudarle a coordinar con otros componentes sociales, con el propósito de promover el bien común”

(Amaro Miguel Oróstica Ortega, El Estado Empresario en Chile: Un Análisis Crítico a la Constitución, al Orden Público Económico y al Principio de Subsidiariedad, página ;5)

Ver; http://congresoconstitucional.cl/wp-content/uploads/2010/08/Amaro-Oroastica_1252890661.pdf

⁶

Oscar Muñoz Goma , Desarrollo productivo en Chile; La experiencia de CORFO entre 1990 y 2009, Editorial Catalonia Ltda, Primera edición, agosto 2009, página; 13

estados financieros y formular nuevos proyectos de inversión, además de tener poco conocimiento sobre los temas de calidad. En función de ello, la CORFO se organizó iniciando el diseño de diversos Instrumentos para apoyar a las MIPyME a través de la entrega de subsidios, con el propósito de amparar los requerimientos y necesidades que empresarios demandaban. Como ejemplo de ello, se diseña el Instrumento *Fomento a la Calidad* (FOCAL), formulado para cofinanciar consultorías a empresas, para que éstas Implementen y/o Certifiquen un Sistema de Gestión de Calidad. Para ello, se utilizó un abordaje teórico basado en el “*Manual de Procesos; Fomento a la Calidad de la CORFO*”⁷ y un “*Informe de Fomento a la Calidad de la CORFO*” (elaborado por el autor Pablo Aragonese en Junio del 2009), encargados de definir la labor subsidiaria de FOCAL para cofinanciar un Sistema de Calidad.

El Instrumento FOCAL considera que las MIPyME representan un sector importante para la economía del país, por eso coloca a su disposición la entrega de subsidios para cofinanciar normas de calidad. Así, también lo define una “*Guía de apoyo CORFO para la Certificación de calidad en las empresas*”,⁸ planteando que se hace indispensable que las micro, pequeñas y medianas empresas cuenten con estándares de calidad debido a que éstas deben asumir nuevos desafíos y competencias como; “innovar e incorporar mayor conocimiento, expandir mercados, enfrentar competidores

⁷

Ver; http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo/desarrollo_empresarial/normativa_legal

⁸

Ver; [http://www.corfo.cl/lineas_de_apoyo/programas/fomento_a_la_calidad_\(focal\)](http://www.corfo.cl/lineas_de_apoyo/programas/fomento_a_la_calidad_(focal))

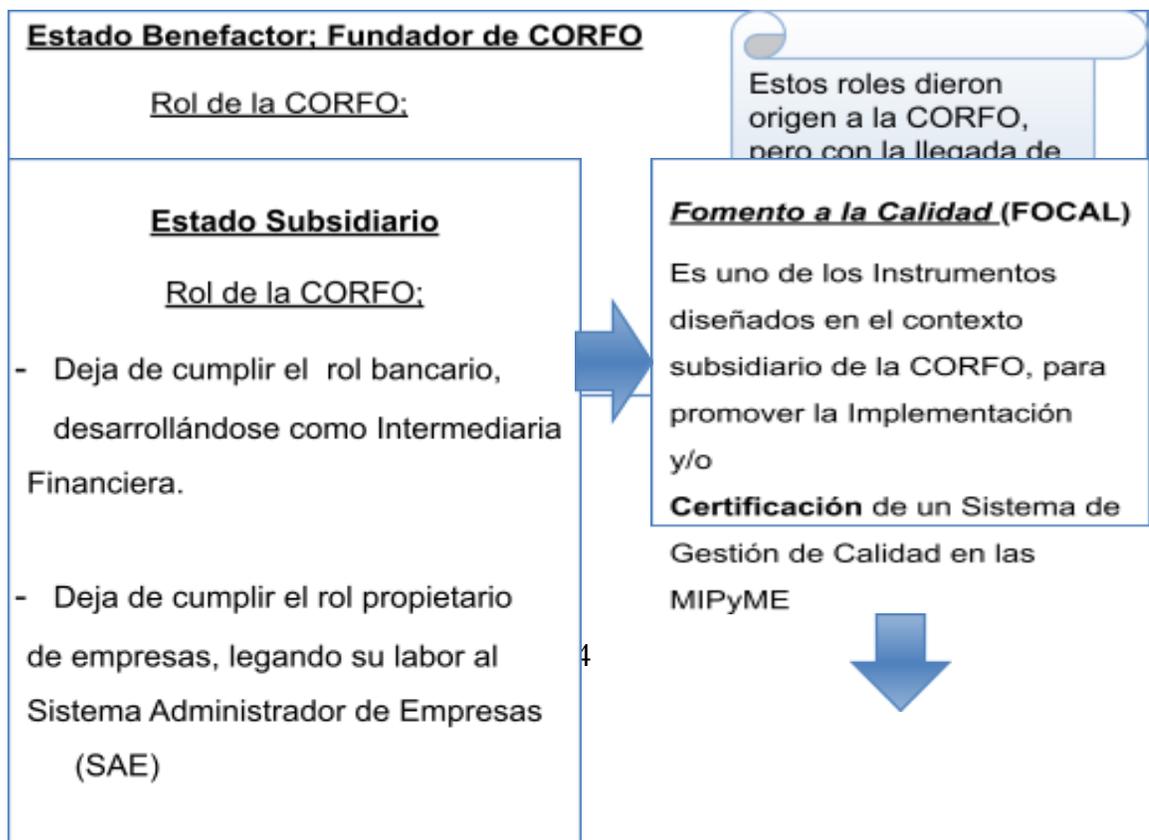
más avanzados, consumidores más exigentes y sofisticados, y satisfacer normativas cada vez más exigentes.”

Sin embargo, a pesar que *Fomento a la Calidad* es un Instrumento característico de la CORFO para apoyar (mediante subsidios) a las empresas a operar un Sistema de Calidad, surge una cuestión que pone en duda la eficiencia que ha tenido FOCAL; particularmente por el acogimiento que han tenido las empresas para operar la Certificación de calidad. Esto se deja explícito a partir de las cifras entregadas por el “Informe de Fomento a la Calidad”, ya que describe entre los años 2005 y 2009 importantes cifras de empresas que, habiendo Implementado una norma de calidad (correspondiente a la primera etapa de un Sistema de Gestión), no continuaron por operar la segunda etapa de este Sistema, es decir, no operaron la etapa Certificadora de la norma. Frente a esto, surge el desarrollo de dos hipótesis que responderían a esta situación, a través de una metodología diseñada para que personajes expertos en el tema, argumenten los posibles motivos que tendrían las empresas para no obtener el título Certificador. La primera hipótesis describe que los empresarios no se interesan en la Certificación, ya que ésta no ayuda a intervenir en su desafío financiero, puesto que la Banca no reconoce la importancia de la calidad. La segunda hipótesis esta fundamentada por un empresario, él argumenta que sólo ha Implementado una norma de calidad y no así la ha Certificado, debido a que no posee el dinero suficiente para financiar el título, y a pesar que reconoce su importancia, de todas formas posterga su tramitación ya que considera otros temas más primordiales que la misma Certificación.

Frente a esto, FOCAL debería plantear medidas incentivadoras con el propósito de lograr que empresas se interesen por operar la Certificación de calidad, ya que este título representa un medio competitivo para enfrentarse a las exigencias de los mercados nacionales como internacionales.

Modelo Marco Teórico

Figura 1; Creada por la autora



El Instrumento FOCAL, revela cifras de empresas que habiendo Implementado un Sistema de Calidad, **no continuaron por Certificar la Normalización.**

2. Objetivo General

Dar a conocer la labor subsidiaria de la CORFO (que se estaba desarrollando a partir de la década de los 90) por medio del Instrumento *Fomento a la Calidad*, que promueve una gestión eficiente y competitiva a través del cofinanciamiento que entrega a MYPyME, para que Implementen y/o Certifiquen un Sistema de Calidad. Y con ello, plantear a través de dos hipótesis, los motivos que tendrían los empresarios para no operar el título Certificador (según las cifras del Informe de Fomento a la Calidad).

CAPÍTULO DOS

CORFO EN EL CONTEXTO SUBSIDIARIO DEL ESTADO

3. Objetivo específico

El presente capítulo tiene por objetivo, explicar el rol de la CORFO desde su fundación *-a finales de la década de 1930-* a la fecha; destacando los acontecimientos políticos y económicos ocurridos en el país que le dieron forma desde sus orígenes y los cambios experimentados que la han transformado a través del tiempo. En particular en los últimos 30 años, que han llevado a la Corporación a focalizar su rol de Fomento hacia el desarrollo de diversos incentivos y líneas de apoyo al sector privado, en especial a las MIPyME; sector deficitario que requiere nuevos apoyos que mejoren y sustenten su calidad para operar en mercados más competitivos.

3.1. ¿Qué es CORFO? ⁹

De acuerdo a lo declarado por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) en su página Web, ésta Institución del Estado se define en la actualidad de la siguiente manera:

“CORFO es la Corporación de Fomento de la Producción una agencia de desarrollo económico de Chile, con impulso a la innovación, apoyo a la PYME y al desarrollo productivo de las regiones del país.

La Corporación de Fomento de la Producción apoya a las empresas chilenas para que estén en condiciones de competir en los mercados actuales. Su acción abarca desde el ámbito individual de cada empresa y grupos empresariales que trabajan asociativamente hasta cadenas de producción, incluyendo clusters o concentraciones geográficas de empresas e instituciones en torno a una actividad productiva.

Promueve el surgimiento de nuevos negocios, que renueven y diversifiquen las oportunidades de crecimiento. Por eso, apoya el emprendimiento innovador y las inversiones, especialmente aquellas que le permiten a Chile integrarse a redes productivas internacionales de alta competitividad”.

⁹ “Créase una persona jurídica con el nombre de Corporación de Fomento de la Producción, en adelante “La Corporación”. Ver más en Legislación Orgánica; Ley 6.640 http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo/que_es_corfo/marco_legal

Así, la CORFO apoya a las empresas chilenas a través del desarrollo de programas y proyectos diseñados estratégicamente, con un foco especial en las micro, pequeñas y medianas empresas. Lo que busca en particular, es que las empresas logren una capacidad emprendedora y un nivel de gestión que les permita mejorar su eficiencia y competitividad, tanto a nivel nacional como internacional.

3.2. Labor de CORFO

La labor de CORFO hasta la década de los 70, se configuró a partir del desarrollo de un Plan Industrial de alcance nacional, apoyando la inversión de nuevas empresas y aquellos sectores industriales que no tenían las posibilidades de crecer y desarrollarse en el mercado chileno. La intervención y la ayuda de CORFO hacia el sector productivo en ese entonces, se lograba entregando créditos de forma directa para empresas que lo requerían según las políticas establecidas para ello (CORFO actuaba como una Banca Crediticia) y, muy en particular, por medio de la dirección y administración de aquellos sectores productivos que estaban bajo su propiedad.

Después de un lento proceso de ajuste estratégico y estructural demandado por el nuevo rol del Estado en Chile, la Corporación en la década de los 90, deja de cumplir la labor propietaria de empresas y de Banca Crediticia para el sector productivo. Para ello, transfiere al sector privado la mayoría de sus empresas por la vía de la licitación de

acciones; entrega su rol financiero a la banca privada y confía la representación de los intereses del Estado en empresas a un nuevo organismo técnico autónomo denominado “Sistema de Empresas Públicas” (SEP). Ello permitió una redefinición de la Corporación, focalizando su rol al desarrollo de diversas líneas de incentivo y fomento del sector privado. A partir de estos cambios ocurridos en la historia reciente de la Corporación, la labor de CORFO se configura de la siguiente manera;

- 1. Potenciar la investigación y el desarrollo tecnológico con impacto económico y de amplia repercusión en los diversos sectores productivos.*
- 2. Promover la asociatividad empresarial, especialmente de las empresas medianas y pequeñas, de manera que colaboren para competir mejor.*
- 3. Facilitar la modernización de la gestión de las empresas privadas para aumentar su competitividad en los diferentes mercados.*
- 4. Promover el acceso al financiamiento y a nuevos instrumentos financieros de las empresas nuevas, exportadoras y de menor escala.¹⁰*

3.3. Misión de CORFO

De acuerdo a la actual labor de la CORFO, la Corporación ha declarado una misión consecuente con el Principio de Subsidiariedad, acuñado por el régimen político que gobernó Chile entre 1973 y 1990. Este Principio ha hecho de la CORFO una Institución

¹⁰ Ver: Historia de CORFO; http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo/que_es_corfo/historia

pública que le compete promover, respaldar y apoyar el desarrollo de nuevos emprendimientos privados, de alta calidad e impacto para el país; es decir, un rol consecuente con un Estado subsidiario que fomenta el surgimiento de nuevos emprendimientos. Ello queda claramente dicho en su Misión:

“Lograr que en Chile emerjan y crezcan más empresas innovadoras, dinámicas, responsables e insertas en el mundo, mediante el apoyo a proyectos de alto impacto, para contribuir a hacer realidad las aspiraciones de prosperidad y desarrollo de los chilenos”.

Los Instrumentos o proyectos de la CORFO contribuyeron a posicionar y a definir su nueva misión que surgió en la década de los 90, logrando así que empresas privadas obtuvieran beneficios y oportunidades de emprendimientos, inversión y una gestión adecuada para los negocios.¹¹

3.4. Cambios en la labor de CORFO para el Desarrollo Productivo Nacional.

A continuación se mostrará de forma breve las dimensiones de la labor que ha tenido CORFO durante su historia.

¹¹ Ver Anexo 1; Número de empresas atendidas por tamaño año 2008,página; 91

1. CORFO fue fundada a fines de la década de 1930, con el propósito de responder a una crisis económica y a la fragilidad política y económica del país en el contexto mundial de esa época; para ello diseñó un Plan de desarrollo Industrial que le llevó a crear empresas e industrias y a fortalecer aquellos sectores industriales que estaban débiles. Actuaba así como una entidad propietaria de empresas y como una Banca Crediticia; esquema que se mantuvo hasta la década de los 90.
2. En la década de los 70 apareció el concepto de subsidiariedad incorporado en el rol del estado, lo que trajo lentamente cambios para la formulación de la labor de la CORFO. Derivado de ello, la Institución inició un proceso privatizador de sus empresas, es decir, vender las empresas que estaban bajo su poder a empresarios privados.
3. En la década de los 80, CORFO se encontraba con una abultada cartera crediticia en condiciones de morosidad, por parte de las empresas que solicitaban prestamos para el financiamiento de sus actividades.
4. A finales de la década de los 90 la Corporación deja de ser propietaria absolutamente de las denominadas empresas CORFO, pasando esta labor al SEP. Además, deja de actuar como Banca, ya que la función crediticia no es parte de

su giro y competencia. La Corporación así, se concentra a la Intermediaria Financiera, tercerizando en la banca privada la operación de los créditos. Así, en la década de los 90, CORFO ya no es una entidad propietaria de empresas ni tampoco bancaria; debido a que este tipo de labor no es propia de una Corporación que actúa en función del desarrollo productivo nacional.

5. En esa misma década fue necesario orientar ciertas matrices que direccionaran a la Corporación para la formulación de su nueva labor y misión. Esta labor se efectúa a través del desarrollo de Instrumentos y herramientas de apoyo para empresas privadas, incorporando también a empresas privadas para la gestión y administración de esas herramientas.
6. Uno de esos Instrumentos que crea la CORFO es el de *Fomento a la Calidad*, concibiéndose como una herramienta que busca promover el mejoramiento de las empresas, por la vía de otorgar un subsidio a las organizaciones que requieran financiar la Implementación y/o Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad. (éste Instrumento se desarrollara en el capítulo tres, como ejemplo de la nueva labor subsidiaria de la CORFO)

3.4.1. Situación económica que establece el inicio de la labor de CORFO

“El estadillo de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) afectó al país con una crisis económica violenta que se extendió a todas las ramas de la producción y el comercio.”

“Durante este periodo de crisis el país tuvo cerradas las puertas de adquisición para muchos artículos necesarios para su vida normal que importaba de las naciones beligerantes”.¹² Por ello, se enfrentó a la necesidad de producir por si mismo esos elementos, desarrollando así, iniciativas que contribuyeran a solucionar la producción Industrial. Estas iniciativas siguieron progresando hasta 1930, año que sobrevino la crisis mundial de post-guerra, con problemas de cierre de mercados, control de cambios internacionales, cesantía de trabajadores, desvalorización de la moneda y disminución del poder del comprador, entre otros. En este contexto, el país reaccionó con el propósito de aumentar la producción industrial, estimulados por nuevas orientaciones gubernativas, para abastecer el mercado interno independiente de las fluctuaciones del mercado internacional.

En ese escenario, la situación nacional se ve agravada por el terremoto de 1938 que asoló la zona centro sur del país. Frente a todo ello, el gobierno propuso la creación de la Corporación de Fomento de la Producción, con el objeto de crear un fondo estructural de inversión en una corporación pública encargada de ejecutar grandes empresas. CORFO en este escenario, elaboraría un Plan de Fomento Industrial para hacer posible el abastecimiento del mercado interno e incrementar la corriente de exportación. En ese

¹² Comisión de Industrias de la Corporación de Fomento de la Producción, Plan de Fomento Industrial, aprobado por el Consejo de la CORFO con fecha 22 de Septiembre de 1939, obra citada, página.;3 ,6

plan estaría definida la creación de nuevas industrias, aprovechando y ampliando su máxima capacidad de producción.

En definitiva, este Plan Industrial significó para Chile una estrategia para hacer uso eficiente de sus recursos y explotar al máximo sus riquezas, lo que hace que el país tenga sus propias herramientas para enfrentarse a las exigencias y a las necesidades que surgen en los mercados. Teniendo como principio ello, la CORFO se fundamenta para ir apoyando el surgimiento y la prosperidad económica¹³ del país; labor que la ha caracterizado a través de toda su historia.

3.4.2. El Rol del Estado Benefactor; Fundador de la CORFO.

La llegada al gobierno de Pedro Aguirre Cerda en 1938 y el terremoto que golpeó al país en el año 1939, fueron los elementos protagonistas que aceleraron la creación de la Corporación de Fomento de la Producción, naciendo en el alero de un Estado para garantizar el abastecimiento de servicios vitales, como plataforma de prestaciones básicas para el país y su gente. Tal Estado, es reconocido como un medio de ayuda para la sociedad.

De acuerdo con este enfoque, el Estado debía desarrollar una serie de servicios que sirvieran de infraestructura para el sistema económico, en particular para apoyar el

¹³ *Nota:* Prosperidad económica es la capacidad que tiene un país para generar riqueza y con ello brindar bienestar a la sociedad.

desarrollo industrial que se pretende. Estos cambios traen la generación de diversos organismos de naturaleza "autónoma" y demás empresas públicas que el Estado crea para atender las nuevas responsabilidades que asume, las que se abocan al desarrollo de diversos sectores como energético, minero, educacional, etc.

Según esta concepción, “se comenzó una etapa sólida de reformas sociales y crecimiento industrial con políticas destinadas a generar una base de infraestructura para la producción- mediante la creación de la CORFO en 1939- se elabora un sistema de protección social para la clase obrera y media. Entre 1940 y 1953, la industria creció en un promedio de 7.5% al año”.¹⁴

Así, mediante el rol benefactor del Estado se creó la CORFO, y con ello, grandes empresas estatales que estimularan el desarrollo industrial de Chile, algunas de esas empresas son; la Empresa Nacional de Electricidad (ENDESA), la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP), la Compañía de Acero del Pacífico (CAP), la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) y la Industria Azucarera Nacional (IANSA).

Todas estas entidades son muestra del nuevo rol que el Estado ha asumido a partir de la década de los cuarenta, época desde la cual comienza a intervenir en forma directa en la economía y en la sociedad mediante la producción de diversos bienes y servicios, influido por el marco teórico que surge del Estado Benefactor. En este contexto, “el

¹⁴ Claudio Olmos y Rodrigo Silva, El rol del Estado chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar, obra citada, página.;4

Estado entre 1930 y mediados de los 70 asumió un conjunto tan amplio de roles en las más diversas áreas de la vida nacional (infraestructura, producción, servicios sociales, cultura e incluso la promoción de la organización social) que requirió la contratación de miles de trabajadores, técnicos, profesionales e intelectuales, quienes se integraban así al principal agente de progreso de la época”.¹⁵

Como la CORFO nace en el alero del un Estado Benefactor, esta Institución ha tenido que diseñar labores en función de esa forma de gobernar, desarrollando y fomentando la prosperidad del mejoramiento productivo del país.

3.4.3. Labor subsidiaria del Estado

“El Principio de Subsidiariedad encuentra su origen en una serie de encíclicas papales dentro del marco de la *Doctrina Social de la Iglesia Católica*. Mediante la Doctrina Social, la Iglesia buscó proponer formulas de ordenamiento social (entre lo que incluye, por cierto, la economía) alternativas a las propuestas del Liberalismo (excesiva centralización en el Individuo) y del Socialismo (excesivo intervencionismo estatal en diversas áreas del desenvolvimiento social)”.¹⁶ Sin embargo, este Principio de

15

SUBDERE, Estudio de diagnóstico y propuesta de rediseño de las áreas competenciales en los niveles territoriales de la administración del Estado, en los ámbitos de Fomento Productivo, Desarrollo Social y Provisión de Infraestructura, Consistorial Consultores, Santiago 2004, página; 6.

Ver; http://www.subdere.cl/1510/articles-68446_recurso_5.pdf

16

Amaro Miguel Oróstica Ortega, El Estado Empresario en Chile: Un Análisis Crítico a la Constitución al Orden Público Económico y al Principio de Subsidiariedad; página; 4

Ver; http://congresoconstitucional.cl/wp-content/uploads/2010/08/Amaro-Orostica_1252890661.pdf

Subsidiaridad fue implantado en la década de 1970 por el gobierno chileno de ese entonces, lo que caracterizó la nueva labor y noción del Estado, debido a que limitó y configuró su participación en la sociedad y en la economía. Por esto, el Estado sólo debía intervenir y actuar únicamente, cuando el sector privado no podía o no quería realizar ciertas actividades.

Esta noción del *Estado subsidiario* se utilizó ampliamente para fundamentar la privatización de aquellos beneficios que, hasta 1973, habían sido consideradas como derechos socialmente adquiridos (la educación, salud, seguridad social, vivienda, entre otros).

Observadas en su conjunto, las reformas que se introdujeron en las políticas sociales durante el régimen militar obedecieron, en general los siguientes puntos;

1. *“La reducción del gasto social con el propósito de equilibrar las cuentas fiscales.*
2. *La ampliación del papel del sector privado en la producción y entrega de prestaciones sociales, simultáneamente con la reducción de la función social del Estado de acuerdo al principio de subsidiariedad.*
3. *La introducción de subsidios a la demanda como instrumento para la asignación de recursos públicos.*

4. *La eliminación o reducción de los programas sociales basados en el concepto de cobertura universal y su sustitución por programas focalizados según distintos criterios, predominando el criterio de “pobreza”.*
5. *La descentralización (municipalización) de la provisión de servicios sociales”.¹⁷*

La implementación de la subsidiariedad en el Estado chileno, significó limitar su poder y su participación, dando así mayor poder al sector privado. Por eso que aparece el concepto de privatización, donde son traspasados bienes y derechos del sector público al sector privado.

Ahora, si miramos actualmente la labor y la participación subsidiaria que desarrolla el Estado, la podemos asociar en función de la ayuda que este entrega a aquellos sectores que más lo necesitan. Un ejemplo de ello, es el apoyo que entrega el Estado por medio de subsidios para que personas accedan a la postulación de casas propias, cofinanciando parte del pago de la vivienda.

3.4.4. Comienzo de la labor Subsidiaria en CORFO

¹⁷ Eduardo F. Toro Leontic, La implantación del Estado neoliberal y de sus políticas en educación y salud, Punto 3: Dictadura Militar y las políticas sociales (1973-1989). 2/06/2006.
Ver; <http://www.rebelion.org/noticia.php?id=32332>

CORFO, como una Institución con autonomía limitada del Estado de Chile, tuvo que desarrollar políticas subsidiarias en configuración con el nuevo modelo gubernamental que se estaba desarrollando a partir de la década de los 70. Para ello, la Institución tenía que cumplir con un lento proceso privatizador, de las más de “500 empresas que administraba o tenía bajo su poder hasta la década de los 70”.¹⁸ traspasando al sector privado grandes empresas públicas como Endesa, ENTEL, Chilectra, entre otras. Y con ello también, la CORFO tenía que abandonar su labor bancaria que desarrollaba en ese momento, ya que no era propia de una Institución del Estado. Así, con la llegada de la década de los 90 la CORFO se encontraba con una morosa cartera crediticia, lo que la incentivó a actuar como un Intermediaria financiera, traspasando al sector privado la labor de Banca directa, es decir, se iban a incorporar agentes privados para la colocación y prestación directa de préstamos para empresas privadas.

Después de estos lentos procesos y con la llegada de la década de los 90, la labor subsidiaria de la CORFO se vería reflejada por medio del diseño de nuevos Instrumentos que fomentarían la competitividad y la eficiencia especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME). Así, al no ser CORFO una entidad bancaria, daría la posibilidad a que ésta se dedicara por completo a la política de Fomento y al Desarrollo productivo nacional.

3.4.5. Separación de la labor Propietaria de la CORFO; (Nacimiento del SAE)

¹⁸ Ver ; http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo/que_es_corfo/historia

El rol propietario de empresas que tenía la CORFO hasta 1997 estaba confundido con el del Ministerio de Economía, transformándose en una traba para que desarrollara su nueva labor subsidiaria y de fomento. Para esto, la CORFO aprueba la creación de un comité; “Sistema Administrador de Empresas” (SAE), que opera como un “holding” dependiente de la CORFO, reemplazando a su Gerencia de Empresas (que era la antigua unidad que dirigía y custodiaba los intereses empresariales del Estado en la CORFO).¹⁹

La creación del SAE constituye uno de los hechos relevantes dentro de la política de modernización del Estado, respondiendo a la necesidad de CORFO de separar de su labor, el rol directo sobre las empresas públicas que tenía desde su creación.

En julio del 2001 la CORFO creó SEP (Sistema de Empresa) en reemplazo del Sistema Administrador de Empresas. Esta nueva entidad asumiría todas las funciones de su predecesor en cuanto a la administración de las empresas CORFO y se le agrega la tarea de asesorar a los diversos ministerios en el control de gestión de las empresas.

3.4.6. La Labor de Fomento hacia la iniciativa Privada

A partir de 1990, los impulsos de la CORFO se concentraron en precisar y en fortalecer un esquema de apoyo de acceso subsidiario y de crédito para las PYME., teniendo

¹⁹ Ver; <http://www.sepchile.cl/SepWebNeo/index.aspx?channel=6316>

como foco principal su eficiencia y competitividad, en el contexto de una economía plenamente integrada al comercio internacional.²⁰ En función de ello, la CORFO desarrolló una serie de Instrumentos como apoyo hacia las micro, pequeñas y medianas empresas, tales como; Proyecto Asociativo de Fomento (PROFO), Fondos de Asistencia Técnica (FAT), Programa de Desarrollo de Proveedores, Programas Territoriales Integrados (PTI), *Fomento a la Calidad* (FOCAL, este Instrumento se desarrollara en el siguiente capítulo, ya que va a representara la labor subsidiaria que CORFO fundamenta) ente otros. Ante ello, la CORFO tomó la decisión en 1993 de involucrar a un conjunto de Instituciones privadas, con la finalidad que éstas; ejercieran la tarea de difusión de los Instrumentos, apoyaran en el diseño de los proyectos y en la elaboración de la documentación solicitada por CORFO, participaran en la administración y en la selección de los proyectos presentados por los empresarios que postulan a los subsidios o créditos otorgados por la Corporación. La incorporación de empresas privadas para la administración de la gestión de los Instrumentos, significaría una clara distinción de roles dentro las entidades que participan en su implementación. Así como también, retroalimentaría permanentemente la tarea de fomento productivo de la CORFO, contribuyendo a mejorar la pertinencia y el impacto productivo potencial de sus acciones.

²⁰ *Nota:* Al cumplirse 70 años de su creación, la Corporación se encuentra apoyando a 80.000 empresas, de las cuales el 98% son MIPYMES y destina un volumen de más de 690 millones de dólares, entre créditos y subsidios, para intermediación financiera.
Oscar Muñoz Gomá, Desarrollo productivo en Chile; obra citada; página; 12

De esta forma, la CORFO diseña su nueva labor de Fomento para el desarrollo productivo para el país, teniendo como protagonista y cliente al importante sector económico como son las MIPyME. Destacando su apoyo a través de la entrega de subsidios y créditos a aquellas empresas que se interesan por lograr un negocio emprendedor y competitivo.

4. Organización Operacional de la CORFO

Dado los cambios ya señalados, la gestión operacional de la CORFO se redirecciona al desarrollo de cuatro funciones esenciales para cumplir con su actual cometido Institucional:

Fomento: La Gerencia de Fomento desarrolla líneas de subsidios para que empresas obtengan implementado estándares de calidad y herramientas que ayuden a su competitividad, apoyando la contratación de consultorios especializados (si fuera necesario). Dispone además de líneas de apoyo para la realización de estudios de preinversión en energías, pesca artesanal, para la toma de las mejores decisiones y otras. Todo ello queda establecido con la explicitación del siguiente objetivo:

“Contribuir al aumento de valor de los negocios de las empresas para hacerlas más competitivas, mediante el mejoramiento de su gestión, y el fortalecimiento de sus redes y alianzas”.

Intermediación Financiera: La labor financiera de la CORFO en sus inicios se constituyó como una banca crediticia, pero con la llegada de la década de los 90 y en función de su nueva labor hacia el desarrollo productivo del país, inició el tránsito hacia una nueva modalidad de participación en el financiamiento de empresas y que hasta hoy es la función financiera de la CORFO. Esa modalidad es reconocida como de “segundo piso”. Con ella se evita el financiamiento directo y la consecuente toma de riesgos por esa vía, intermediando los recursos a través de la banca comercial. Tal realidad queda explicitada en el siguiente objetivo declarado por la COFO:

“Función: Ser la banca de segundo piso de CORFO a través de la provisión de recursos a los bancos y a otras entidades intermediarias para el financiamiento de las actividades productivas de las empresas privadas y las personas”.

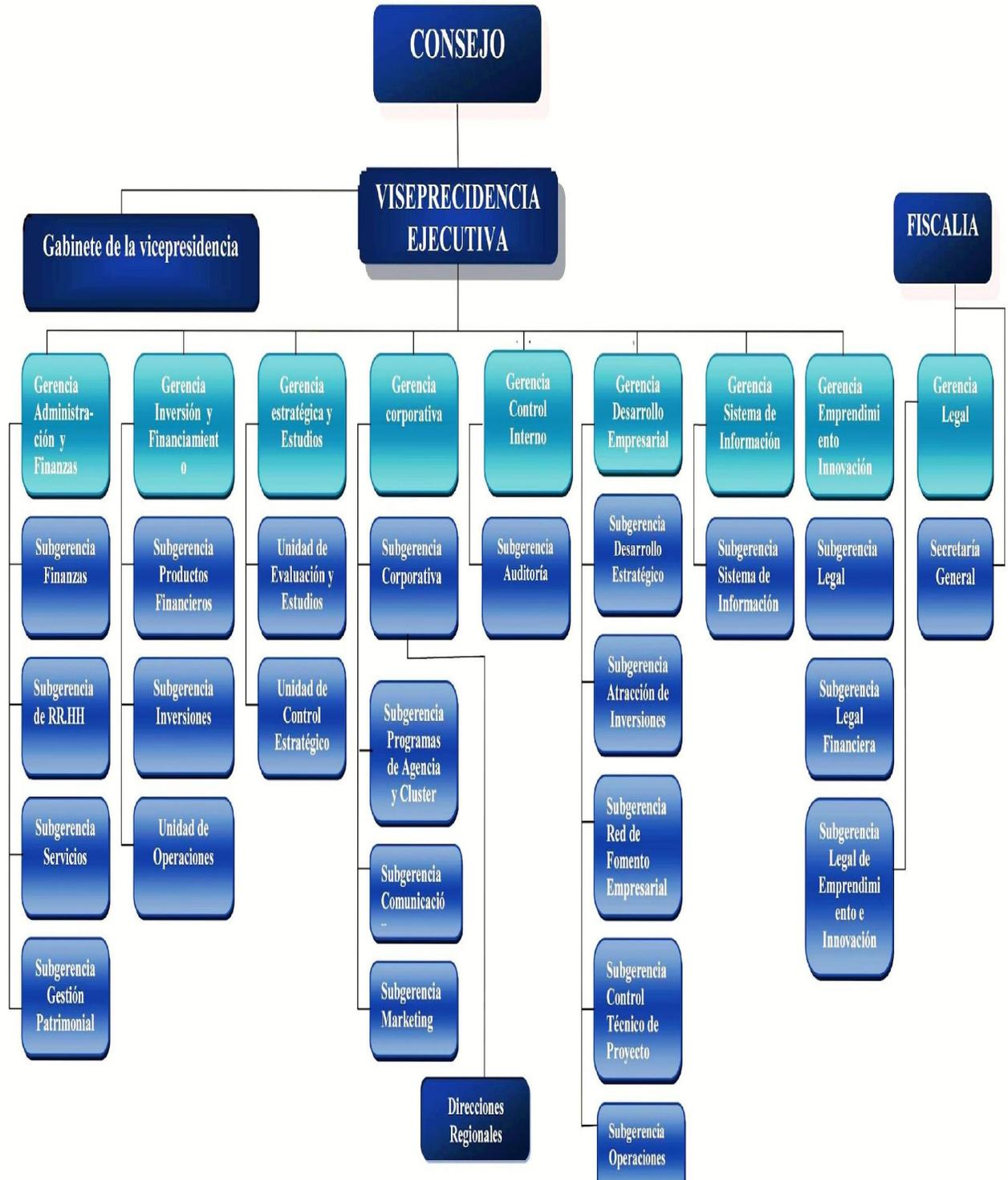
Inversión y Desarrollo: Esta gerencia tiene como propósito apoyar la iniciativa de atractivos proyectos con alta capacidad emprendedora, quedando declarado a continuación por la CORFO;

“La Gerencia de Inversión y Desarrollo de CORFO, tiene por objeto contribuir a localizar en Chile proyectos de inversión privada, de origen nacional y extranjero, en sectores de alto potencial e impacto”.

Innova Chile: Esta gerencia, apoya a las empresas nacionales a acceder a tecnologías que no conocen y a desarrollar productos y servicios de mayor valor y diferenciación, que les permitan satisfacer mejor las necesidades de sus clientes. Para ello, esta gerencia establece el siguiente objetivo:

“Es la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación en todo tipo de empresas, tanto consolidadas como nuevas. También cuenta con importantes líneas de apoyo dirigidas a centros de investigación”.

5. Organigrama de la CORFO



LABOR SUBSIDIARIA DEL INSTRUMENTO FOMENTO A LA CALIDAD

6. Objetivo Específico

El presente capítulo tiene como objetivo explicar, mediante la gestión del Instrumento de *Fomento a la Calidad* (FOCAL), la labor subsidiaria de la CORFO para cofinanciar consultorías a micro, pequeñas y medianas empresas para que operen un Sistema de Gestión de Calidad. Para ello, se destacará la labor subsidiaria de FOCAL para la Implantación y/o Certificación de la normalización.

6.1. Fomento a la Calidad (FOCAL)

FOCAL (según el Manual de procesos de Fomento a la Calidad)²¹ es un Instrumento que tiene como objetivo apoyar a las empresas en el mejoramiento de su calidad y productividad, para ello cofinancia consultoras especializadas para la incorporación de un Sistema de Gestión de Calidad en las MIPyME, de manera que éstas empresas puedan demostrar que cumplen con estándares de calidad reconocidos nacional e internacionalmente.

6.2. Antecedentes de la labor subsidiaria de FOCAL

²¹ Obra citada ; Ver; http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo/desarrollo_empresarial/normativa_legal

En el segundo capítulo se explicó como la Corporación de Fomento de la Producción con la llegada de la década de los 90 sufrió cambios en su labor y, con ella, una nueva configuración en su misión. La nueva misión de la CORFO radicó en fortalecer la competitividad y el emprendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas. Para hacer esto posible, era necesario que las empresas accedieran a programas y proyectos con el propósito de alcanzar y desarrollar niveles de gestión de calidad.

Para esto, CORFO a través de su Gerencia de Fomento, puso en marcha un fondo especial para apoyar a las MIPyME en el financiamiento de sus actividades; ello con el fin que éstas aumentaran el nivel de producción, el número de negocios y fortalecieran las relaciones entre clientes y proveedores, entre otros.²² Así, a partir desde fines del año 2004, se pondría en marcha un Instrumento específicamente diseñado para la Implementación y Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad llamado, ***Instrumento de Fomento a la Calidad (FOCAL)***. Este Instrumento estaría diseñado para cofinanciar, a través de subsidios, la operación de un Sistema de Gestión de Calidad con Normas reconocidas a nivel nacional como internacional, en mira a fortalecer la competitividad del sistema productivo a través del fomento y el mejoramiento de la gestión.²³ Así nació FOCAL, teniendo como objetivo cofinanciar la Implementación y/o Certificación de un Sistema de Calidad

²² Ver ANEXO 2; Otros Subsidios otorgados por la CORFO, página; 91

²³ Ver ANEXO 3; Tipologías a Implementar y/o Certificar, página; 93

En la actualidad, *Fomento a la Calidad* tiene once tipologías de intervención, cada una de ellas asociada a un estándar o sistema de gestión, estas son:

- Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO9000
- Sistema de Gestión ambiental bajo la norma ISO14000
- Sistema de Gestión Integral Pyme bajo la NCh2909
- Buenas prácticas agrícolas (BPA)
- Planteles animales bajo certificación oficial PABCO
- Sistema de gestión de higiene y seguridad ocupacional bajo la norma NCh18.000 (Prevención de riesgos profesionales-PRP) o bajo la norma OHSAS18.000 (Seguridad y salud ocupacional SSO)
- Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)
- Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC), nivel avanzado de gestión
- Acuerdos de producción limpia bajo la norma NCh2807-2003
- Normas de Alojamiento Turístico, Agencias de Viajes y Tour Operadores
- Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos bajo la Norma ISO 22000

Estas tipologías pueden ser Implementadas y/o Certificadas según el requerimiento o la necesidades que tenga el empresarios para normalizar un Sistema de Gestión.

6.3. FOCAL subsidia la Implementación y/o Certificación de un Sistema de Gestión

El sistema de *Fomento a la Calidad* de la CORFO permite cofinanciar un Sistema de Gestión de Calidad a través de la operación de dos etapas. La primera etapa corresponde a la Implementación y la segunda a su Certificación (verificación).

Cada una de estas etapas está diseñada a partir de una serie de requisitos y procedimientos que deben cumplir, tanto las empresas beneficiarias de un Sistema de Gestión, como las entidades participativas en la Red de Fomento de la CORFO. A continuación se mostrarán las características de las dos etapas que pueden ser subsidiadas por FOCAL.

6.3.1. Etapa 1; Implementación.

La Implementación es la primera etapa de la operación de un Sistema de Gestión de Calidad, según el Instrumento FOCAL, cumple el objetivo de realizar una serie de acciones; tanto de diagnóstico como de ejecución. Estas acciones son necesarias para que la empresa pueda cumplir con las exigencias establecidas según el tipo de normalización de un Sistema de Calidad.

El proceso de Implementación de la Norma, es de aproximadamente de seis meses y contempla el Diagnóstico (1 mes) y la Implementación propiamente tal de 5 meses aproximadamente, la cual implica una serie de acciones orientadas a que la empresa pueda cumplir con las exigencias establecidas en el Sistema de Gestión. Para esta etapa,

la empresa cuenta con una consultoría que es realizada por un equipo de trabajo multidisciplinario, con el objetivo de cerrar las brechas detectadas en el diagnóstico del sistema de gestión de la PYME.

La Implementación de la norma puede ayudar a: “gestionar los riesgos sociales, medioambientales y financieros, mejorar la efectividad operativa, reducir costos, aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas, proteger la marca y la reputación, lograr mejoras continuas, potenciar la innovación, eliminar las barreras al comercio y aportar claridad al mercado”.²⁴

A continuación se mostrará el número de Implementaciones de un Sistema de Gestión de Calidad cofinanciadas por FOCAL, agrupadas por tipología (normas) entre los años 2005 y Junio del 2009.

Número de Implementaciones por tipología y año

Figura; 2

Tipología	2005	2006	2007	2008	Jun/ 2009	Total.	%
BPA	118	216	229	162	65	790	12,5

²⁴ Ver;

<http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/De-un-vistazo/Que-son-los-sistemas-de-gestion/>

HCCP	9	65	80	101	57	312	4,9
ISO14000	16	15	23	9	6	69	1,1
ISO9000	449	458	380	357	144	1788	28,2
NCH2909	209	722	934	847	392	3104	49,0
OHSAS	13	6	15	4	0	38	0,6
PABCO	7	15	14	10	0	46	0,7
TURISMO	0	0	0	17	136	153	2,4
APL	0	0	38	0	0	38	0,6
SEMC	0	0	0	1	1	2	0,0
TOTAL	821	1.497	1.713	1.507	801	6.339	100,0

Fuente; Autor: Pablo Aragonese; Informe Fomento a la Calida; Junio 2009, CORFO.

Según el recuadro, *Fomento a la Calidad* de la CORFO ha cofinanciado 6.339 consultorías a empresas. Y tal como se observa, la tipología más demandada por los empresarios, es el Sistema de Gestión PYME bajo la norma NCh2909, con un 49%, seguida de las ISO 9000 con un 28,2%.²⁵

6.3.2. Etapa 2; Certificación

La Certificación es la segunda etapa de la operación de un Sistema de Gestión de Calidad, y corresponde a la emisión del documento de parte de Organismos

²⁵ Ver ANEXO 4; Número de Implementación por región y año, página; 95

Certificadores (estos Organismos nacionales e internacionales se encuentran registrados en el Instituto Nacional de Normalización, cuya lista está disponible en la página www.inn.cl), que da cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Calidad, logrando que los procesos de administración de una empresa se hagan más eficientes.²⁶

La Certificación se puede definir también de la siguiente manera; “Procedimiento por el cual una tercera parte (experta y calificada en certificación) entrega un aseguramiento escrito que un producto, proceso, persona, sistema de gestión o servicio cumple con requisitos especificados en normas, reglamentos o especificaciones técnicas”.²⁷

Las ventajas de la certificación es que demuestra a los clientes, competidores, proveedores, empleados e inversionistas que la organización emplea las mejores prácticas de gestión reconocidas por un tercero experto y calificado en certificación. Además la Certificación ayuda a demostrar a las partes interesadas que el negocio funciona con eficacia, garantiza la mejora y el perfeccionamiento continuo de las actividades y mejora el rendimiento global ampliando las oportunidades de mercado.

²⁶ Ver ANEXO 5; Organismos Certificadores, página; 96

²⁷ Instituto Nacional de la construcción-CHILE; Descripción del sistema actual de Certificación de materiales e insumos para la construcción, Noviembre 2006, página; 6
Ver; <http://www.iconstruccion.cl/files/SistCertiMateriales.pdf>

A continuación se muestra el número de empresas que Certificaron un Sistema de Calidad por medio de FOCAL entre los años 2005 y Junio del 2009, agrupadas por tipología.

Número de Certificación por tipología y año

Figura; 3

TIPOLOGIA	2005	2006	2007	2008	Jun/2009	TOTAL
BPA	0	18	13	26	19	76
HACCP	0	5	5	12	4	26
ISO 14000	9	7	7	0	3	26
ISO 9000	149	387	375	239	104	1.254
NCh2909	0	18	82	204	105	409
OHSAS	0	0	4	7	9	20
PABCO	0	0	0	0	0	0
TURISMO	0	0	0	0	0	0
APL	0	0	0	11	0	11
SEMC	0	0	0	0	0	0
TOTAL	158	435	486	502	241	1.822

Fuente; Pablo Aragonese, Informe Fomento a la Calida, CORFO, Junio 2009.

Según como se observa FOCAL ha cofinanciado 1.822 consultorías para que micro, pequeñas y medianas empresas operen un Sistema de Gestión de Calidad. La norma ISO 9000 tiene el mayor número de certificaciones con 1.254, seguida por la norma NCh2909 con 409 Certificaciones, entre los años 2005 y Junio del 2009.²⁸

6.3.2.1. Una experiencia Certificadora.

CORFO reunió 20 experiencias de empresas Certificadas con la norma NCh 2909 A continuación se mostrará solo una de ellas representada por Don Francisco Fernández Dávila, Gerente Comercial de la empresa “Productos de Tecnologías Eléctricas S.A.” comentando el significado sobre el proceso Certificador a través de una serie de preguntas.²⁹

Información de la empresa Certificada

²⁸ Ver ANEXO 6; Número de Certificaciones por región y año, página; 97

²⁹ Sistema de Gestión Integral PYME; Una experiencia de Certificación, CORFO, página;7
Ver; <http://www.iberpymeonline.org/Documentos/CORFO-SistemaGestionIntegralPYME.pdf>

1. Tiempo de Implementación: 12 meses
2. Empresa Implementadora: Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT)
3. Empresa Certificadora: CESMEC

Preguntas y respuestas

- ¿Podría describir el proceso de implementación, los costos y beneficios que generó para su empresa, sus empleados, y cuáles diría que fueron los efectos inmediatos?

R. Empezamos con una etapa de sensibilización al interior de la empresa. De ahí iniciamos un trabajo de documentación de los procedimientos que teníamos implementados y los que no. No se generó ningún costo, sino muy por el contrario. Lo que se podría considerar como costo es la inversión de tiempo, pero los beneficios son inmediatos y en muchos ámbitos. Los hay económicos e incluso de relaciones humanas, porque se estructura todo, se definen las responsabilidades y todo es más expedito.

- En este sentido ¿diría que la implementación de la norma constituyó un gasto o una inversión?

R. Una inversión, de todas maneras. Porque en los gastos tuvimos la suerte de contar con el gran apoyo de la CORFO, el costo para la empresa no es muy elevado y el resto es inversión es para la misma empresa y la hemos capitalizado internamente.

- ¿Qué le pareció el proceso de certificación?

R. Muy bien. La auditoria es bastante acuciosa. El proceso de certificación es bastante minucioso y detallista. Es un aporte muy positivo.

- ¿Qué valor le agrega a Ud. la certificación en esta norma?

R. Desde la perspectiva externa, creo que de alguna manera nos tiene que diferenciar como proveedores, ya que el foco de nuestro interés es al cliente. Eso se tiene que notar en la calidad del servicio que entregamos.

- ¿Qué beneficios a largo plazo espera obtener a raíz de la certificación de su empresa con la NCh 2909?

R. Distinguirnos como una empresa líder en nuestro mercado y mejorar el nivel de servicio hacia los clientes, porque son quienes nos están midiendo permanentemente

La empresa de “Productos de Tecnologías Eléctricas” representa una de las tantas empresas normalizadas con un Sistema de Gestión PYME, que describe y menciona la etapa Certificadora como un instrumento necesario para la gestión eficiente de la

empresa, con el fin que ésta potencie la relación entre sus clientes y proveedores. La Certificación garantizaría en este caso un aporte positivo para la mejora de la calidad en los servicios y en la organización, gracias al gran apoyo entregado por la CORFO para el cofinanciamiento de la norma.

6.4. Labor subsidiaria de FOCAL para cofinanciar un Sistema de Gestión.

FOCAL lleva a cabo su labor subsidiaria cofinanciando consultorías a empresas para que Implementen y/o Certifiquen un Sistema de Gestión. A continuación se mostrará un recuadro detallando los porcentajes de cofinanciamiento tope según cada tipología y etapa a normalizar.

Cofinanciamiento FOCAL

Figura; 4

Tipología	Implementación	Tope	Certificación	Tope
NCh 2909	70%	\$4.000.000	90%	\$4.000.000
ISO9001 y 14001	50%	\$4.000.000	50%	\$4.000.000
OHSAS	50%	\$2.800.000	50%	\$2.800.000
BPA	50 %	\$2.800.000	50%	\$2.800.000

PABCO	50 %	\$300.000	-	\$300.000
SEMC	50 %	\$4.000.000	50%	\$4.000.000
HACCP	50 %	\$2.800.000	50%	\$2.800.000
APL NCh2807	70 %	\$7.000.000	70%	\$7.000.000
TURISMO	70%	\$3.500.000	90%	\$3.500.000

Fuente; Folleto de Calidad; La Calidad no tiene limites, Guía de apoyo CORFO.

Para poder explicar el recuadro, se realizará a continuación un ejemplo sobre el cofinanciamiento que efectuaría FOCAL y el empresario frente a la contratación de un determinado consultor para Implementar la NCh 2909 en la gestión de la empresa.

Ejemplo:

1. **Consultor;** Leonardo Iván Espinaza Vergara.
2. **Valor Implementación ;** \$3.500.000 aproximadamente (NCh 2909)
3. **Cofinanciamiento FOCAL;** 70%; es decir;
 - a. $\$3.500.000 * 0,7 = \$2.450.000$ (Cofinanciamiento FOCAL).
4. **Cofinanciamiento empresario;** Diferencia del cofinanciamiento FOCAL, es decir; $\$3.500.000 - \$2.450.000 = \$1.050.000$ (Cofinanciamiento empresario).

Los \$4.000.000 en el recuadro de Implementación de la NCh 2909, representa el tope máximo que el Instrumento FOCAL esta dispuesto a cofinanciar para la Normalización

de un Sistema de Gestión, es decir; el 70% del financiamiento FOCAL no debe superar los \$4.000.000. La diferencia por sobre el tope y los costos superiores de éste, deben ser asumidos por la empresa. Así, la CORFO regula el precio de las consultoras, que ven en los topes una orientación para cotizar sus ofertas.³⁰

6.5. Entidades participativas de la Red de Fomento.³¹

En la década de los 90, CORFO tomó la decisión de involucrar a actores privados, para aumentar la eficiencia de gestión y administración de sus Instrumentos.

La puesta en marcha del Instrumento FOCAL a finales del año 2004 (así como para otros programas y proyectos de CORFO) involucró la participación de una Red de Fomento compuesta por entidades tales como: Gerencia de Fomento, Comité de Asignación de Fondos Zonal (CAZ), Comité de Asignación de Fondos (CAF), Dirección Regional, Agentes Operadores Intermediarios, Consultores, empresas beneficiarias, Agencia Regional de Desarrollo Productivo.

El análisis en profundidad de la Red de Fomento, trasciende con creces los objetivos de este capítulo. No obstante, es importante destacar las funciones más importantes y

³⁰ *Notas*; Se debe señalar que para acceder a la etapa de Certificación, no es requisito que la empresa haya sido beneficiada por CORFO en la etapa de Implementación

Una empresa podrá postular por única vez a la etapa de Implementación para cada una de las tipologías

Una Empresa que haya sido elegible para la Etapa de Implementación, no requiere acreditar nuevamente el cumplimiento de los requisitos de postulación para la etapa de la Certificación

³¹

Manual de Procesos, Fomento a la Calidad, CORFO, obra citada; página; 21

características de la Red, ya que hace posible que el Instrumento *Fomento a la Calidad*, junto con otros Instrumentos de la CORFO, se desarrollen eficientemente a través de la colaboración, administración y gestión tanto de entidades privadas como públicas.

1. Gerencia de Fomento; Es la unidad de CORFO encargada de la administración y gestión de FOCAL y la orientación entre distintas entidades de la red de fomento. Entre las funciones mas características de la Gerencia de Fomento se encuentran; Diseñar y evaluar FOCAL, identificar sus regulaciones operativas y procesos administrativos principales y además, propone al Comité de Asignación de Fondos (CAF) el marco presupuestario que se pondrá a disposición de cada Dirección Regional para la ejecución de FOCAL.
2. Comité de asignación de fondos (CAF); Este Comité define los criterios para priorizar la acción de fomento de la Corporación en las regiones y recomendar criterios de asignación de los recursos para los demás programas. Además, asigna el marco presupuestario a cada Dirección Regional para la ejecución de FOCAL y otros programas y proyectos de Fomento.
3. Comité de asignación zonal de fondos (CAZ); Es la instancia interregional de CORFO para la coordinación, análisis y evaluación de los proyectos y programas. Entre las funciones de CAZ destacan por ejemplo, asignar recursos

para los programas y proyectos de Fomento de cada Dirección Regional que lo integra.

4. Dirección Regional; Tiene facultades para suscribir convenios y transferir fondos a los Agentes Operadores Intermediarios, para la ejecución de programas y proyectos de Fomento aprobados por el Comité de Asignación de Fondos (CAZ), o el Comité de Asignación Zonal de Fondos (CAF).

5. Agentes Operadores Intermediarios; Los AOI son entidades públicas o privadas, habilitadas para suscribir convenios de asignación de fondos de presupuestos de CORFO, para la ejecución de programas y proyectos de Fomento. Su rol principal es promover y apoyar el mejoramiento de la gestión de las empresas, del o los actores económicos y territorio en que se está facultado para actuar. Los AOI son los encargados de administrar la etapa Implementadora y Certificadora de un Sistema de Gestión de Calidad, es decir son ellos lo que reciben directamente desde los empresarios los antecedentes requeridos para postular al beneficio FOCAL.³²

6. Consultor o Consultorías; Proveen de asesorías especializadas a las empresas que demanden sus servicios como realizar operaciones de diagnósticos, ejecuciones y verificaciones para la Implementación de la Normalización. El

³² Ver; http://www.corfo.cl/acerca_de_corfo/desarrollo_empresarial/listado_de_intermediarios

consultor debe estar evaluado y debidamente registrado en el Instituto Nacional de Normalización (INN)³³ cuya lista por área/tipología está disponible en la página www.inn.cl.

7. Agencia Regional de Desarrollo Productivo; Cada Agencia tiene por objeto promover el desarrollo productivo regional y contribuir al mejoramiento de la competitividad regional.
8. Empresas Beneficiarias; Son Micro, pequeñas y medianas empresas que cumpliendo los requisitos establecidos en los reglamentos de la CORFO, pueden recibir líneas de subsidios que aportan al financiamiento de proyectos de mejora a la calidad; proyectos postulados por dichas empresas para estos efectos. Para ello, las empresas deben entregar oportunamente toda la información y antecedentes que sean requeridos por el Consultor, el Agente Operador Intermediario y la CORFO.

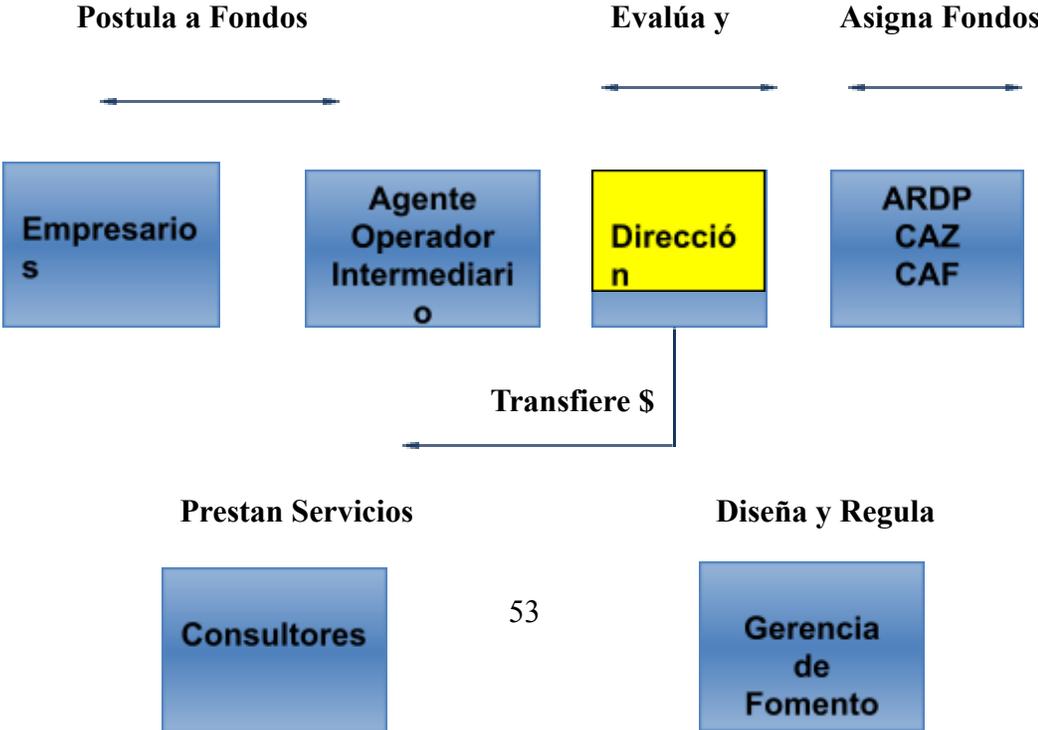
³³

Instituto Nacional de Normalización, es un organismo sin fines de lucro, que contribuye al desarrollo productivo del país, fomentando la elaboración y uso de normas chilenas.

A continuación se muestra un diagrama general del funcionamiento de la Red de Fomento.

Diagrama de la Red de Fomento

Figura; 5



Fuente; Cuenta Pública 2006-2010, Gerencia de Fomento, CORFO.

El diagrama de la Red de Fomento se pueden resumir de la siguiente forma; la Gerencia de Fomento coloca a disposición de empresarios una oferta de Instrumentos como apoyo subsidiario y de fomento, para mejorar la competitividad y eficiencia empresarial. Los empresarios en este caso y según sus necesidades, envían una Solicitud de Cofinanciamiento al AOI para desarrollar uno de esos Instrumentos, luego el Agente envía esa Solicitud a la Dirección Regional; entidad encargada de evaluar la Solicitud. Así dependiendo de los resultados de esa evaluación, la ARDP, el CAZ y el CAF, envían los recursos solicitados al AOI. De esta forma el empresario estaría siendo beneficiado para contar con el apoyo financiero entregado por la CORFO. En el caso que una empresa haya enviado una Solicitud de Cofinanciamiento para contar con el apoyo del Instrumento *Fomento a la Calidad*, y ésta aya sido aprobada, el empresario en ese contexto cuenta con la ayuda subsidiaria de FOCAL para cofinanciar una consultoría y así, pueda operar un Sistema de Calidad.

6.6. Empresas beneficiaras por FOCAL

Solo las micro, pequeñas y medianas empresas³⁴ tienen la posibilidad de ser beneficiarias para cofinanciar consultoras para la Implementación y/o Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, así como también aquellas empresas que independiente de su nivel de ventas, estén participando en un Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP), entre cuyos objetivos sea la incorporación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Las MIPyME tienen dimensiones características que la hacen clasificarse de acuerdo a su nivel de ventas, prefijadas por el Estado. Así el Ministerio de Economía clasifica como Micro Empresa a la que vende hasta UF 2.400, como Empresa Pequeña a las que venden entre UF2.400 y UF25.000 al año y como Empresa Mediana a la que vende más de UF25.000 al año pero menos que UF100.000.³⁵

Clasificación de las empresas MIPyME

Figura; 6

Tipo de Empresa	Ventas anuales en UF
Microempresa	Hasta 2.400
Pequeña Empresa	2.400- 25.000
Mediana Empresa	25.000-100.000

³⁴ Ver ANEXO 7; Primera Encuesta Longitudinal de empresas, página; 98

³⁵ Ver; www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/pymes.htm

6.6.1. Información general sobre las empresas beneficiarias

FOCAL pone a disposición de las micro, pequeñas y medianas empresas fondos para el cofinanciamiento de proyectos elaborados por los propios empresarios, el requisito es que las empresas identifiquen sus necesidades de apoyo, formulen sus proyectos, propuestas, objetivos y los presenten para la aprobación ante la Red de Fomento.

Las MIPyME deben estar debidamente informadas de los pasos que deben realizar, para poder cumplir eficientemente con la operación de un Sistema de Calidad. Para eso, las empresas deben dirigirse a uno de los Agentes Operadores Intermediarios de la CORFO, quienes prestan asesoría y orientación técnica para la formulación de los proyectos, además entregan la lista de documentos que deben presentar y el formulario de solicitud. Con la asesoría del Agente, el solicitante podrá elegir el consultor experto en Sistemas de Calidad, registrado en el Instituto Nacional de Normalización (INN).

Una vez que las empresas terminan de cumplir la etapa de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, tiene que dirigirse nuevamente al AOI para que le oriente sobre la selección del Organismo de Certificación. Este organismo emitirá posteriormente la Certificación que acredita que la empresa beneficiaria cumple con los requisitos establecidos por la Norma Implementada.

6.7. Descripción de los procesos de Fomento a la Calidad

Todos los Instrumentos de fomento, tienen que cumplir cuatro procesos secuenciales, en los cuales se realizan actividades de evaluación técnica-presupuestaria, de registro y comunicaciones entre las entidades de la Red de Fomento.

A continuación se mostrarán los cuatro procesos que debe realizar la Red de Fomento para cumplir eficientemente la gestión del Instrumento Fomento a la Calidad de la CORFO. (Según el Manual Fomento a la Calidad de la CORFO).

1. Elegibilidad: Este proceso ocurre desde que el empresario se informa para postular a un Proyecto, es decir, en este caso se informa del financiamiento de un Sistema de Gestión de Calidad por medio de FOCAL, hasta que ingresa la Solicitud de Cofinanciamiento a la instancia correspondiente. (Según el Manual Fomento a la Calidad CORFO).

2. Postulación; “Es el proceso en que se concreta a través de la presentación de un Programa o Proyecto por el Agente Operador Intermediario o uno o varios empresarios, según corresponda. Este se inicia con el ingreso de la Solicitud de Cofinanciamiento de un Proyecto o Solicitud de Recursos para un Programa FOCAL, y que se termina cuando dicha Solicitud ha sido aprobada o rechazada por la instancia que corresponda”.

3. Formalización; “Es el proceso en que se concreta la firma de contratos para la ejecución de los Proyectos o la emisión de la Resolución de Transferencia para programas. Éste ocurre desde que el Proyecto o Programa FOCAL ha sido aprobado, hasta que este Proyecto o Programa FOCAL dispone de los recursos para su ejecución”.

4. Ejecución; “Es el proceso en que se desarrolla el Proyecto o Programa. Este ocurre desde que el ejecutor del Proyecto o Programa FOCAL dispone de recursos para realizar sus actividades, hasta el cierre del Proyecto o Programa, con su correspondiente evaluación de resultados”.

Los cuatro procesos describen las etapas que siguen las entidades de la Red de Fomento para recibir, procesar, aprobar o rechazar una Solicitud de Cofinanciamiento a pedido de un determinado empresario. Dependiendo del consentimiento evaluativo realizado por las entidades de la Red de Fomento ante esta Solicitud, el empresario tendría la

posibilidad de operar en su negocio un Sistema de Gestión de Calidad. La aprobación de una Solicitud de Cofinanciamiento significa, que la empresa tiene a su favor los fondos establecidos según el Instrumento Fomento a la Calidad para subsidiar la consultoría que llevaría a cabo la Normalización de un Sistema de Calidad.

7. Síntesis del capítulo a partir de una Entrevista en Profundidad ³⁶

Según una entrevista realizada a la Ejecutiva de la Gerencia de Fomento de la CORFO reconoce que; “El Instrumento *Fomento a la Calidad* (FOCAL) es una herramienta que tiene el Estado para apoyar a las empresas, ya que abarca una gama de elementos potenciando a gestionar eficientemente el funcionamiento de las empresas, logrando que éstas sean competitivas frente a los requerimientos que surgen en un mercado globalizado como es Chile.

El reconocimiento que ha tenido la operación de un Sistema de Gestión de Calidad, se ha debido a la apreciación que han tenido las empresas para acoger el Instrumento FOCAL, sin saber específicamente cómo ello aporta al mejoramiento de la gestión de sus negocios. Sin embargo, algunos empresarios se atrevieron a Implementar y/o a Certificar un Sistema de Calidad, aprovechando la oportunidad que surge del diseño subsidiario que ha desarrollado la CORFO por medio de FOCAL; es decir, los empresarios se han aventurado en esta oportunidad motivados, más por la condición

³⁶ María Beatriz Hernández, Ejecutiva de Fomento y Desarrollo Tecnológico CORFO Valparaíso. Entrevistada en el mes de Julio año 2010.

subsidiaria que los beneficia, que por una real identificación de sus debilidades en materias de gestión.

La evaluación del rol subsidiario FOCAL para la etapa Implementadora de un Sistema de Gestión de Calidad (independiente de su tipología a Normalizar), se resumen por ejemplo en los Informes de la Gerencia de Fomento y periódicamente en los sistemas de control de la gestión efectuada a los Agentes Operadores. En ello, se constata una cantidad importante de empresas que, en los últimos cuatro años han Implementado una Norma de calidad, con el propósito de promover su eficiencia y competitividad.

Uno de los factores no positivos a considerar en la gestión del Instrumento FOCAL para operar eficientemente su labor subsidiaria, se presenta en la etapa Certificadora, debido a que no existen exigencias o motivaciones para que empresas operen el título Certificador. El Instrumento está diseñado para que empresas Implementen y Certifiquen un Sistema de Calidad, pero hay empresas que solo alcanzan a llegar a la etapa Implementadora. Para esto, el Agente Operador debería desarrollar un seguimiento sobre los procedimientos que limitaron a las empresas a no operar el título Certificador y así tener un registro de las causas que llevaron a ello.

Como gerencia de Fomento creemos que la Certificación es un título necesario para la gestión de los negocios, debido a que es un examen que aprueba auditorias semestrales y anuales que duran 3 años. Esas auditorias aprueban que la empresa está en función de

contar con un determinada norma, y para ello es necesario hacer evaluaciones que garanticen que la empresa esta firmemente en condiciones de gestionar ventajosamente la eficiencia del negocio.

Seguir promoviendo la labor subsidiaria de FOCAL para Implementar y/o Certificar un Sistema de Gestión de Calidad, tiene un significado valioso, ya que potenciamos a las empresas a promover nuevos negocios, mercados y clientes. Esto genera beneficios para el fomento de la producción, como para la imagen del país”.

Las definiciones de la ejecutiva reflejan, que la Gerencia de Fomento desafío en diseñar un Instrumento para que micro, pequeñas y medinas empresas tuvieran a su disposición la posibilidad de operar un Sistema de Gestión, a pesar que los temas de calidad eran ignorados por este sector económico. Sin embargo, los temas de calidad se han ido posicionando lentamente dentro de las actividades importantes para el funcionamiento de un negocio, y esto es debido a la labor subsidiaria que opera FOCAL para cofinanciar normas de calidad.³⁷

³⁷ Alrededor del año 2000, los temas de calidad eran ignorados por la mayoría de micro, pequeñas y medianas empresas, contando con un registro de menos de 200 empresas (de gran tamaño) certificadas. Gerencia de Fomento, Cuenta Pública 2006 – 2010, página; 34
Ver;http://www.corfo.cl/rps_corfo_v57/OpenSite/Corfo/Centro%20de%20Documentación/Estudios/Estudios_doc/Gerencia_de_Fomento_Cuenta_Publica_2006-2010_240610.pdf

Aunque la evaluación general del Instrumento FOCAL es positiva, no cabe duda que éste tiene aspectos que han limitado su eficaz gestión, y eso se ve reflejado en la diferencia de empresas que solo Implementaron y no Certificaron un Sistema de Calidad entre los años 2005 y 2009. Esto es provocado ya que no existe un seguimiento y una adecuada coordinación por parte de CORFO, para que las empresas terminen el ciclo de la Certificación. Por esta parte, la ejecutiva considera que el tratamiento que se le entrega a FOCAL, no es el más adecuado, quedando por solucionar aspectos que mejoren su labor.

Frente a esto, surgen interrogantes y ciertos motivos que argumentarían esta situación. Para ello, en el próximo capítulo se procederá a profundizar esta realidad a través del planteamiento de dos hipótesis, respondiendo a las posibles razones que tendrían empresas para no operar el título Certificador.

CAPÍTULO CUATRO

LA INCERTIDUMBRE DE LA CERTIFICACION

8. Objetivo Específico y Metodología del capítulo

La finalidad de este capítulo es responder las razones que llevan a los empresarios de las PyMES a no avanzar en el proceso Certificador de su gestión, quedándose sólo con la Implementación; ello por medio de la siguiente pregunta: *¿Por qué una cantidad importante de empresas no operaron la etapa de Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad entre los años 2005 y 2009 a través del Instrumento FOCAL?*

A modo de respuesta, un análisis previo del tema nos lleva a establecer los motivos que tuvieron las empresas para no operar el título Certificador de las Normas amparadas por el Instrumento FOCAL. Así, parece muy pertinente validar como respuestas a la pregunta inicial las siguientes hipótesis:

1. La Certificación de la Gestión de Calidad de las PyMES, no le aporta a la banca argumentos que faciliten o respalden el acceso al crédito.
2. Para mejorar la gestión de las PyMES basta con Implementar un sistema de mejoramiento de la calidad, pues la Certificación -al no generar beneficios concretos- el empresario la posterga a fin de abocarse a tareas más urgentes e inmediatas que requieren su atención. En otros términos la Certificación, aunque puede ser importante, no adquiere la urgencia y prioridad frente a las contingencias que exigen atención y resolución inmediata.

Las dos hipótesis, en el mérito de cada una de ellas, responden a la interrogante del capítulo. Para ello, será necesario llevar a cabo una metodología que fundamente la investigación. Así, la primera hipótesis está fundamentada por documentos asociados al tema en cuestión y por una entrevista en profundidad realizada a un ejecutivo del Banco Estado, con el fin de identificar la importancia que pudiera atribuir la banca a la Certificación como respaldo crediticio a las PyMES. La segunda hipótesis está apoyada, también por una entrevista en profundidad a un empresario, con el fin de consultarle las razones que lo llevaron a no operar el título Certificador de un Sistema de Gestión de Calidad.

8.1. Introducción

Los datos del “Informe de Fomento a la Calidad”, revelan que entre los años 2005 y 2009, una cantidad significativa de empresas que, habiendo Implementado alguna Norma de Calidad, no continuaron por Certificarla. Frente a esta realidad surge la interrogante presentada en el capítulo, lo que lleva a plantear dos hipótesis que argumentan de manera general dos de los posibles motivos que tuvieron las empresas para no operar el título Certificador de la Norma amparada por el Instrumento FOCAL.

8.2. Desarrollo del capítulo

Fomento a la Calidad de la CORFO (según el capítulo tres), es un Instrumento diseñado para cofinanciar mediante consultoras la Implementación y Certificación de un Sistema

de Gestión de Calidad. Según esto, el “Informe de Fomento a la Calidad” de la CORFO revela que 9.211 empresas entre los años 2005 y 2009 han sido cofinanciadas por FOCAL para operar un Sistema de Calidad. A partir de ese total, 7.121 empresas han operado la etapa Implementadora, y sólo 2.090 han terminado de cumplir la operación de un Sistema de Calidad de FOCAL, es decir, han operado la etapa Certificadora.

A partir de estas diferencias de cifras entre empresas Implementadas y Certificadas, se desarrollan en este capítulo las dos hipótesis que explican el hecho de que empresarios no operaron la etapa Certificadora entre los años 2005 y 2009, pero antes se hará una descripción de las cifras y términos mas relevantes de la cuestión expuesta.

8.3. Datos según el Informe de Fomento a la Calidad de la CORFO

A continuación se presentan las cifras de empresas (micro, pequeñas y medianas empresas) que Implementaron y Certificaron un Sistema de Gestión de Calidad entre los años 2005 y 2009 por medio del Instrumento FOCAL de la CORFO.

Número de empresa Implementadas y Certificadas

Figura; 7

Fuente; Cuenta Pública 2006-2010. Gerencia de Fomento, CORFO

FOCAL	2005	2006	2007	2008	2009	Total
Número de Empresas Implementadas	821	1.497	1.713	1.507	1.583	7.121
Número de Empresas Certificadas	158	435	486	502	509	2.090

___7.121 empresas han Implementado un Sistema de Gestión de Calidad y 2.090

empresas lo han Certificado.

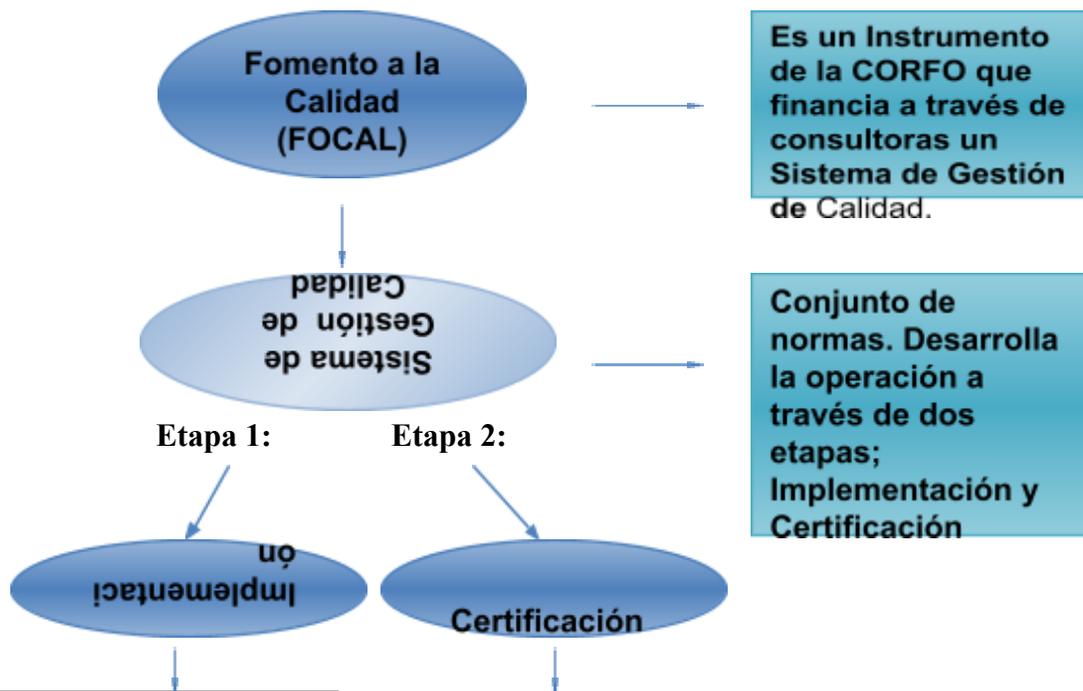
___La tipología más demandada por los empresarios para Implementar, es el Sistema

de Gestión PYME bajo la norma NCh2909 con 3.104, seguida de las ISO 9000 con 1.788 Implementaciones de Sistemas de Gestión.

—La tipología más demandada por los empresarios para Certificar es la norma ISO 9000 tiene el mayor número de Certificaciones con 1.254, seguida por la norma NCh2909 con 409 Certificaciones, entre los años 2005 y Junio del 2009. (Ver en capítulo tres; figura 2 y 3)

8.4. Resumen de FOCAL ³⁸

En el Capítulo tres se desarrolló detalladamente la gestión del Instrumento *Fomento a la Calidad* y el significado que tiene la etapa Implementadora y Certificadora de un Sistema de Gestión. A partir de eso, a continuación se presenta una breve descripción de los términos más importantes que ayudaran a comprender mejor la interrogante de este capítulo.



³⁸ Esquema realizado por la autora.

Cumple una acción de diagnóstico y ejecución para la implementación de una determinada norma.

Es la emisión del documento de parte de la casa Certificadora, que da cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de calidad

9. Hipótesis 1; La Certificación no tiene importancia ante entidades Bancarias

La Certificación ante entidades Bancarias representa un documento de poca importancia, por lo que no constituye un incentivo para que pequeñas y medianas empresas se certifiquen. Los bancos comerciales con los que operan las PyMES administran los riesgos crediticios por otras vías y no así en consideración del “peso” de la Certificación.

9.1. Prueba de la Hipótesis

La prueba de la hipótesis se observa en todo momento en que el empresario PYME recurre al banco a solicitar créditos, pues las Instituciones financieras no exigen como respaldo de sus créditos una garantía basada en la calidad certificada de la empresa solicitante.

9.2. Antecedentes del desafío Financiero PYME

Las PyMES tienen desafíos importantes para lograr una mayor competitividad, para lo cual es necesario acceder a fuentes de financiamiento externo que les permita expandir sus negocios y operaciones. Para ello, es necesario contar con un plan de negocio rentable que les permita conseguir los aportes financieros necesarios. Sin embargo, conseguir estos recursos de terceros está siendo una actividad relevante para las empresas, en particular para las PYMES, ya que no siempre tienen un fluido acceso al sistema bancario, puesto que existen factores que no favorecen la tramitación y documentación para la solicitud y aprobación de Créditos Bancarios. A partir de esto, el documento; *La dinámica industrial y el financiamiento de las PYME*, dice que las características deficientes que tienen las PyMES para operar financieramente en comparación de empresas grandes, se debe a que varios de los costos del crédito no dependen del monto que se preste y que además existen formas de financiamiento que no son apropiadas para pequeñas empresas.³⁹

También *Diario PYME*, enfatizó el 31 de Agosto del 2009 al respecto del reto financiero que tienen las PyMES, anunciando mediante su portada lo siguiente; “Préstamos bancarios el dolor de cabeza de la PYME; A pesar que Chile avanza hacia una pronta reactivación financiera, las dificultades para el acceso al crédito están generando severas disminuciones en la productividad de las Empresas de Menor Tamaño, las que abogan por soluciones que incluso les permita reemprender. Los problemas de financiamiento

³⁹ José Miguel Benavente, Alexander Galetovic, Ricardo Sanhueza, *La dinámica industrial y el financiamiento de las PyME*, Enero, 2005.
http://www.webmanager.cl/prontus_cea/cea_2005/site/asocfile/ASOCFILE120050404122939.pdf

parecieran ser la piedra de tope para el crecimiento de las PyMES, y los empresarios son enfáticos a la hora de acusar a la banca como uno de los entes generadores de trabas para el desarrollo de sus negocios”.⁴⁰

El Diario La Nación publicó el jueves 27 de mayo de 2010 información respecto a la flexibilidad de los créditos de las PyMES. Anunciando que “los representantes de las pequeñas y medianas empresas solicitaron al nuevo directorio del Banco Estado que la entidad flexibilice las exigencias que se hacen para otorgar préstamos a las firmas del sector de modo de mejorar su competitividad.” Esta solicitud es debido, según el presidente de la Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile (Confedectur), Rafael Cumsille, a que; “Nuestro gran problema es que se piden muchos requisitos a las PyMES para darles financiamiento y los plazos para tramitar un crédito son muy largos, entonces nosotros esperamos que el banco pueda agilizar estos procesos, disminuir las exigencias y reducir las tasas de interés”.⁴¹

La información entregada argumenta que las pequeñas y medianas empresas no logran ser competentes, debido a que no poseen las suficientes herramientas para conseguir el financiamiento necesario para las actividades de sus negocios. Además, existen exigentes alternativas para tramitar créditos bancarios, no haciendo expedito el proceso inversionista.

⁴⁰

Ver; <http://www.diariopyme.com/2009/08/prestamos-bancarios-el-dolor-de-cabeza-de-la-pyme/>

⁴¹ Ver; <http://www.lanacion.cl/noticias/site/artic/20100526/pags/20100526232442.html>

9.3. Entrevista en profundidad a un Ejecutivo del Banco Estado; Define la relevancia de la Certificación ante la Banca⁴²

A partir de lo descrito anteriormente, las dificultades de financiamiento que tienen la PyMES es todo un desafío y por ello las limita a operar eficientemente sus negocios.

- *¿Que sucede en este caso con las empresas que tienen Certificado un Sistema de Gestión?*- Según una entrevista realizada a un ejecutivo del Banco Estado, dice al respecto, que una empresa que Certifica un Sistema de Calidad, de todas formas se encuentra situada frente a las mismas posibilidades y desafíos para obtener el financiamiento necesario para la gestión de sus actividades.

El ejecutivo define; “Como banca, no es de importar si una empresa está o no Certificada por medio de una determinada norma, puesto que esta no garantiza si la empresa va a cumplir con su obligación de pago, por esto mismo, dentro de los antecedentes bancarios que se solicitan, no incluye como requisito necesario y ventajoso que el empresario cuente con el documento de Certificación de un Sistema de Gestión”. Para él, la Certificación es un documento no importante y que con el y sin el,

⁴²

Luis Vidal, Ejecutivo del Banco Estado, Financiero de pequeñas y medianas empresas (PyME). Entrevistado en el mes de Julio, año 2010

la operación financiera de todas formas se vuelve todo un trámite sin beneficio o ventaja alguna.

El ejecutivo entrevistado menciona que los principales requisitos que tiene la PyMES para solicitar algún determinado crédito bancario es tener la documentación sobre su Capacidad de Pago (la Capacidad de Pago se identifica a través de sus flujos de caja de al menos 12 meses), y además que su negocio tenga al menos un año de vigencia.

9.4. Requisitos para obtener Financiamiento Bancario.

La nula importancia de la Certificación de Calidad ante la Banca, se debe principalmente a que este no es un documento de requisito y obligatorio para tramitar un crédito financiero (según don Luis Vidal del Banco Estado). Así, dentro de los requisitos más recurrentes para solicitar algún préstamo se encuentran los siguientes;

Empresas que tributan en primera categoría: El Impuesto de Primera Categoría

(17%) grava las rentas provenientes del capital obtenido.

Buenos informes comerciales: Son documentos donde se consigna si una persona

tiene deudas con el sistema financiero, con comercios o servicios públicos.

Certificado deuda fiscal; Es un documento emitido por la Tesorería General de la República, que detalla las deudas impagas que tiene un contribuyente con el Fisco.

Capacidad de pago; Consiste en que el deudor debe tener capacidad para poder cancelar créditos. Esto se identifica a través de los ingresos seguros que pueda tener la empresa en un periodo de tiempo determinado.

A demás, se deben presentar antecedentes básicos como: iniciación de actividades, declaración anual de renta, declaración de IVA, balance general de empresas, entre otros. Dependiendo del tipo de crédito que solicite el empresario, el banco pedirá otros documentos o antecedentes.

9.5. Síntesis Documental

Ante la posición no útil que tiene la Certificación para la tramitación de un crédito financiero, Carlos Tobar, gerente de Horizonte PYME de la Cámara Nacional de Comercio, menciona lo siguiente; “los empresarios certificados piden, por ejemplo, que la banca los mire con otros ojos para obtener un crédito o financiamiento, que se les entreguen puntos adicionales por el hecho de estar Certificados”.⁴³

⁴³ Diario PYME, Norma Chilena NCh 2909 en apuros, 26 de Agosto 2009
Ver;<http://www.diariopyme.com/2009/08/norma-chilena-nch-2909-en-apuros/>

A lo que se refiere Carlos Tobar es que operar la etapa de la Certificación de un Sistema de Gestión, es una alternativa que no entrega beneficios diferenciadores. Ante esto, sería de suma relevancia que entidades bancarias ofrecieran mayores alternativas para obtener financiamiento y con ello, las pequeñas y medianas empresas se posicionaran en un lugar mucho más cómodo y privilegiado, sólo por el hecho de tener sus procesos de gestión normalizados.

Ante la baja importancia que significa operar el título Certificador, a continuación se describen algunos comentarios de los socios del Club PYME, según El Diario PYME y el documento sobre “La real utilidad de la Certificación”.⁴⁴

Yoanis N. Flevaris; “De acuerdo a mi experiencia, la Certificación es mas útil (hoy) en procesos productivos orientados a la exportación, donde se hace fundamental contar con este tipo de acreditaciones”. Ella también comenta que la Certificación ante la Banca no presenta ningún beneficio, ya que ésta ve los ingresos y egresos de las empresas.

HAB Corp; <http://www.hab.cl/>

Jorge Orellana Silva; “A mi parecer el tema es que no sirve de nada, estar Certificados por obtener un título que presentar ante bancos o clientes si no se esta realmente convencido de las ventajas de estar certificados”. Birrous y Cia Ltda.

<http://www.birrous.cl>

⁴⁴ Diario PYME, La real utilidad de la Certificación, publicado el 8 de Octubre del año 2009
Ver; <http://www.diariopyme.com/2009/10/la-real-utilidad-de-la-certificacion/>
Ver también; <http://www.facebook.com/topic.php?uid=25909691832&topic=12536>

Hugo Guajardo; Estar certificado no sirve. “Ni el mismo Estado ni sus empresas fiscales reconocen la importancia de la calidad, sólo les interesa pagar poco y la cantidad recibida. Menos aún a los bancos. Por el momento creo que sólo es un buen negocio para los certificadores”.

Los testimonios descritos argumentan que la Certificación no es una herramienta eficiente para tramitar la solicitud de algún crédito bancario. Esto puede deberse a que la Banca no reconoce la importancia de la Certificación ni menos los temas de calidad; aspecto que los bancos no consideran puesto por sus políticas crediticias. Además, los empresarios no consideran el valor agregado de la Certificación sobre los procesos de gestión Normalizados, considerando que esto solo trae beneficios y ganancias a los Organismos Certificadores.

10. Hipótesis 2; La Certificación es una inversión que puede ser postergada

El empresario ve a la Certificación como un documento considerable para la gestión de los negocios, pero debido a que no cuenta con el monto necesario para su financiamiento y por considerar otros factores importantes para el funcionamiento de su empresa, descarta la alternativa de operar la etapa Certificadora, postergando así, gestionar el título Certificador de un Sistema de Calidad.

10.1. Prueba de la hipótesis

La prueba para fundamentar esta hipótesis se origina a través de la experiencia de un empresario, quién considera a la Certificación como una inversión, pero que por motivos más urgentes y necesarios para la gestión de la empresa, el título pasa a ocupar un segundo lugar aplazando su operación.

10.2. Entrevista en Profundidad a un empresario que no ha Certificado la norma⁴⁵

La entrevista se realizó al dueño de la empresa, “Bagnara Diseño Aplicado”, quién ha operado la Implementación de un Sistema de Gestión con la NCh 2909, pero no ha operado el título Certificador para la Normalización de este Sistema de Calidad. Este empresario representaría y respondería hipotéticamente a uno de los motivos que hubieran originado la interrogante expuesta en el capítulo.

1. Coménteme sobre el rubro de su empresa

R. La empresa diseña muebles, con finas terminaciones y exclusividad en sus formas. La empresa trabaja a pedido, es decir, no hay una tienda o local donde se exhiban modelos para su venta inmediata, cada cliente que compra su mercancía es porque realizó detalladamente un pedido a partir de sus requisitos. Así, cada cliente se lleva un producto único y diferente cumpliendo con los gustos y preferencias según su necesidad.

⁴⁵ Ricardo Bagnara, dueño de la empresa “Bagnara Diseño Aplicado”. Entrevistado en el mes de Agosto año 2010.

2. *¿Por qué decidió Implementar un Sistema de Gestión de Calidad?*

R. Porque la empresa estaba muy desordenada, teníamos muchos papeles y no llevábamos una buena gestión de la empresa. Por eso decidimos Implementar la NCh 2909.

3. *¿Qué beneficios le trajo Implementar esa Norma y cuanto demoró?*

R. Ayudó a organizar, operar y a normar el funcionamiento de la empresa, así los procesos quedan estructurados de acuerdo a una matriz. La Implementación tardo más menos 12 meses.

4. *¿Qué significa para usted operar el título Certificador de un Sistema de Gestión?*

R. La Certificación es una operación muy beneficiosa para la empresa, la considero de todas maneras una inversión que traería ventajas para la gestión de la organización.

5. *Entonces ¿Por qué no ha operado la etapa Certificadora para la gestión de su negocio?*

R. Yo no he Certificado, primero, porque no cuento con los recursos o fondos necesarios para operar el título Certificador. Y segundo, porque he tenido otros asuntos importantes que solucionar y que son más primordiales para el funcionamiento de la empresa.

6. Respecto a la pregunta anterior ¿Me puede detallar específicamente cuáles fueron entonces los motivos para no Certificar un Sistema de Calidad?

R. Para Certificar necesitas tener el suficiente financiamiento para operar la norma, ya que FOCAL paga solo un porcentaje del valor de la consultoría y el empresario paga el restante porcentaje del financiamiento. Además, el empresario tiene que contar con el dinero necesario para costear los requerimientos que se irían solicitando en el proceso Certificador, es decir, aparte del dinero que tiene que considerar el empresario para pagar la consultoría, hay que tener además un fondo necesario para financiar los requerimientos que se están dando en el proceso de la Normalización que es aproximadamente de 8 a 10 meses , por ejemplo; contar con el registro de documentos actualizados de las compras, ventas y de los inventarios.

La Certificación también significa un proceso relativo, ya que no se sabe muy bien cuanto durara, hay procesos que son más lentos o más rápidos, todo depende de la empresa o la consultora. Y por este motivo también, he postergado el proceso Certificador, ya que he tenido otras cosas más urgentes que solucionar por el momento.

7. La última pregunta para finalizar, ¿Considera usted que existen otros motivos que tienen las empresas como argumento para no operar el título Certificador?

R. Claro que los empresarios tienen otros motivos para no operar el título Certificador, como por ejemplo; ellos no conocen cual es la utilidad y el valor agregado que tiene la

Certificación para gestionar eficientemente la empresa. Más bien, consideran que el título es un documento que sirve sólo para la imagen empresarial.

La entrevista en profundidad plantea, que el empresario no operó el título Certificador debido a que no contaba con el dinero suficiente para cofinanciar la consultoría (sabiendo que contaba con el apoyo de FOCAL) y además, porque para él operar la Certificación hubiera significado dedicar importante parte de su tiempo, considerando que tenía cosas más urgentes que tramitar para su negocio. Debido a ello, el empresario decidió postergar la segunda etapa del Sistema de Gestión de Calidad.

Este empresario es un ejemplo que demuestra parte de lo dicho por la ejecutiva de la Gerencia de Fomento (ver capítulo tres, punto 7), planteando que las empresas no están interesadas en Certificar un Sistema de Calidad, debido a que no existe un control ni tampoco un seguimiento a las organizaciones para que se les motive a operar esta etapa, lo que provoca finalmente, postergarla a un plazo indefinido.

11. Soluciones para las dos hipótesis planteadas

Primera solución; Una de las demandas primordiales que solicitaban los empresarios Certificados frente a las entidades financieras, era que la Banca los mirara con otros ojos para obtener créditos, y con ello que se les otorgaran puntos adicionales a la hora de tramitar el financiamiento necesario para sus actividades. Una de las soluciones que

propone Carlos Tobar al respecto, es que “Chile Calidad”⁴⁶ realice un estudio de impacto de las empresas Certificadas, analizando la gestión de estas firmas y ver cómo han mejorado sus procesos. “Esa información debiera entregarse a la Banca y mostrar cómo era la empresa antes y cómo está después de la norma, lo que permitiría validar mejor los logros de la Certificación.”⁴⁷ - Creo que la idea de Tobar funcionaría pero en el largo plazo, debido a que la Banca no le importa mayormente, si el proceso de normalización trajo resultados beneficiosos o no a la gestión empresarial, pues ello no está alineado al control del riesgo crediticio, que sí es competente al negocio bancario. Tal como ya lo cité, a la Banca lo que le importa, es que el deudor cumpla con su obligación de pago en el plazo correspondiente.-

Por otro lado, no descarto en lo absoluto la idea de que la Banca maneje información respecto de los resultados que tenga un Sistema de Gestión, con el objetivo de hacer valer la importancia del título Certificador ante ésta. Pero también creo que para que esto se llevara a la práctica, se necesitaría realizar esta propuesta de forma conjunta con otras entidades, es decir, que la CORFO, organismos Certificadores y Consultores se junten y se organicen con entidades Bancarias para lograr así juntas una política y estrategia que

⁴⁶ “Chile Calidad es una entidad que busca ser referente y promotor de la gestión de excelencia dentro de las organizaciones. Para ello, establece alianzas con otras instituciones del mundo público y privado, al mismo tiempo que genera redes para construir una masa crítica de organizaciones que utilicen el Modelo de Excelencia como sistema para mejorar sus resultados.”

⁴⁷ http://www.chilecalidad.cl/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=10&Itemid=55&lang=e

Carlos Tobar, Gerente de Horizonte Pyme de la Cámara Nacional de Comercio, Diario PYME, Norma Chilena 2909 en apuros, 26 de Agosto 2009
Ver; <http://www.diariopyme.com/2009/08/norma-chilena-nch-2909-en-apuros/>

las beneficie, potenciando el ideal que se pretende con la etapa Certificadora de un Sistema de Calidad.

Así mismo argumenta Jorge Fernández, jefe de proyecto de la empresa Implementadora de NCh 2909, Ose Consultores; “Aún es posible cambiar el escenario, pero para esto es necesario que las autoridades se reúnan no sólo entre ellas, sino que integren a todos quienes interactúan en este proceso: empresarios, consultores y agentes operadores intermediarios. Sólo así será posible establecer medidas alineadas con las políticas de gobierno y que beneficien a todos”.⁴⁸

Segunda solución; Considero que la Gerencia de Fomento en conjunto con las entidades que conforman la Red de Fomento (especialmente con los Agentes Operadores y con las consultoras quienes son los que tienen contacto directo con las empresas), deberían motivar a aquellas empresas que, habiendo Implementado un Sistema de Gestión, no continuaron operando el título Certificador de la norma. Para ello, la Gerencia de Fomento debería diseñar una política, planteando que las empresas tienen que cumplir con el proceso Certificador para el beneficio de su negocio, pudiendo ser éstas apoyadas por el cofinanciamiento entregado por el Instrumento FOCAL. Además, la política tendría que tener varias consideraciones para que fuera eficiente en su práctica, como son las que se mencionan a continuación; Los Agentes Operadores tendrían que realizar

⁴⁸ Jorge Fernández, Jefe de proyecto de la empresa Implementadora de NCh 2909, Ose Consultores, Diario PYME, Norma Chilena 2909 en apuros, 26 de Agosto 2009.
Ver; <http://www.diariopyme.com/2009/08/norma-chilena-nch-2909-en-apuros/>

un seguimiento a aquellas empresas que, habiendo Implementado una Norma, no continuaron con el proceso Certificador, con el objetivo que éstos manejen información sobre las posibles causas y motivos que las empresas argumentan para no lograr operar la última etapa del Sistema de Calidad. Así, dependiendo de estas aclaraciones, el Agente Operador estaría en condiciones de orientarles y motivarles sobre la importancia de la Certificación para sus procesos de gestión.

Para que las empresas tengan mayor motivación y conocimiento para continuar con la segunda etapa del proceso de calidad, se deberían realizar asesorías respecto al significado y a la importancia del título Certificador. Una de las medidas protagonistas que se tomarían para beneficiar a las empresas que Certifiquen sus procesos, sería seguir apoyándolas a través de futuros cofinanciamiento por medio de programas o proyectos para la eficiencia de sus negocios. Por el contrario, las empresas que no Certifiquen estarán restringidas para acceder a otros beneficios entregado por la CORFO.

CAPÍTULO CINCO

RAZONES QUE IMPULSARON EL TEMA A DESARROLLAR Y

CONCLUSIONES GENERALES

Al realizar la Práctica Profesional en la Gerencia de Fomento de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), distinguí una serie de Instrumentos que tenían como finalidad apoyar a las empresas en la mejora de la gestión de sus negocios y en su competitividad. Cada uno de esos Instrumentos apuntaba a una causa en particular como por ejemplo; a mejorar la relación de comunicación entre la empresa y sus proveedores, mejorar la calidad de los trabajadores para realizar sus trabajos y mejorar la gestión de las empresas a través de la operación de un Sistema de Gestión de Calidad. Este último es llamado Instrumento *Fomento a la Calidad* (FOCAL), y fue finalmente el elemento elegido para ser protagonista en el desarrollo de esta presentación.

El Instrumento FOCAL fue elegido debido a que es una interesante herramienta diseñada por la CORFO, para cofinanciar consultorías a empresas, para que éstas

Implementen y/o Certifiquen una Norma, fomentando la eficiencia en la empresa en cuanto a su gestión, documentación, ventas, entre otras. Además, con FOCAL fue con el que más cercanía tuve, ya que realizaba varios trabajos complementarios en función de este Instrumento, así como por ejemplo ingresar al sistema de registros de la CORFO, las empresas que habían Implementado y Certificado un Sistema de Calidad. Este registro de empresas normalizadas, era importante ya que la Gerencia de la CORFO había planteado cumplir una importante meta bicentenario de las empresas que habían incorporado algún Sistema de Calidad.

Por último, observo que *Fomento a la Calidad* desarrolla una labor exclusiva ya que considera la necesidad de que empresas cuenten con elementos competentes para su gestión y que son claves para el desarrollo económico del país. Para ello, FOCAL apoyo financieramente a empresas para que tengan a su disposición una oferta de normas de calidad, haciendo protagonista el rol subsidiario de la CORFO. Estos aspectos me incentivaron a presentar la labor subsidiaria de la Corporación por medio del Instrumento FOCAL, señalándome mi experiencia la importancia que tiene la capacidad de gestión y cualquier emprendimiento.

CONCLUSIONES GENERALES

La CORFO es una Institución del gobierno chileno creada para fomentar el desarrollo productivo del país, apoyando el crecimiento y surgimiento de industrias y empresas, necesarias para la prosperidad económica de Chile. Ese rol ha acompañado a CORFO desde sus inicios, pero con la llegada de la década de los 70, la labor de la Corporación estaba configurándose a partir del nuevo rol del Estado desde ese entonces, estructurándose principalmente en función del Principio de Subsidiariedad que el gobierno estaba estableciendo. De esta forma, en la década de los 90, la subsidiariedad tomó lugar de manera protagonista en la nueva labor de CORFO, fundamentada a través del diseño de Instrumentos, encargados de promover y potenciar la competitividad y la eficiencia especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME). Para poder contextualizar aquella labor, en esta presentación se abordó uno de esos Instrumentos, denominado *Fomento a la Calidad* (FOCAL), representando la nueva labor subsidiaria de la CORFO.

El Instrumento FOCAL subsidia un porcentaje del valor que tenga una consultoría para que MIPyME Implementen y/o Certifiquen un Sistema de Gestión de Calidad. Por ello, el Instrumento se concibe como un medio para que empresas cumplan con estándares de calidad, favoreciendo y apoyando la eficiencia de gestión; factor esencial para el desarrollo de todo ese sector de la economía y para abrir sus posibilidades exportadoras. La labor subsidiaria de FOCAL tiene como foco principal mejorar la competitividad de las MIPyME, ya que éstas representan un importante sector económico en Chile; particularmente porque en el país hay un alto porcentaje de éstas empresas contribuyendo al empleo y a la participación en el aumento de la competencia en diversos mercados (según la Gerencia de Fomento y la Cuenta Pública 2006- 2010, CORFO). Considero así, que la incorporación de un Sistema de Calidad en la empresa representa un elemento estratégico planteado por la CORFO para lograr promover la competitividad de aquel sector económico y lograr mediante esto, su rol de fomento productivo.

Ante ello, la CORFO sabía del desconocimiento que tenían las empresas sobre los temas de calidad, lo que provocaría que la difusión del Instrumento tuviera ciertas limitaciones en su desarrollo. Sin embargo, al reflexionar al respecto identifiqué que el diseño de la labor subsidiaria de FOCAL fue clave para fomentar aquellas empresas a Implementar y/o Certificar una norma de calidad, principalmente porque las empresas tienen a su disposición una importante ayuda financiera favoreciendo la tramitación de un Sistema de Gestión.

No obstante a esto, considero también que la labor de FOCAL no ha alcanzado su máximo nivel de eficiencia durante su trayectoria, ya que según la información presentada por el “Informe de Fomento a la Calidad”⁴⁹ muestra una cantidad importante de empresas que, habiendo Implementado una Norma de calidad, no llegaron así a operar el título Certificador de ésta (correspondiente a la segunda etapa de un Sistema de Gestión). Este escenario se debe según a mi opinión, a que FOCAL no consideró dentro del diseño de su labor motivar a las empresas a reconocer el valor que tiene el título Certificador para la gestión empresarial. Teniendo esto en cuenta considero además, que no existe un alineamiento entre entidades bancarias y estatales para promover la importancia de los temas de calidad, específicamente para la Certificación de ésta. Para la profundización de estos temas, en este trabajo fueron abordadas dos hipótesis (ver capítulo cuatro), con el propósito de describir los posibles motivos y argumentos que tendrían las empresas para no operar el título Certificador. Así, en la primera hipótesis se explica; que las entidades bancarias no reconocen la importancia de la calidad, ya que ésta no asegura eludir el riesgo crediticio propio del financiamiento bancario, lo que provoca que las empresas no se interesen en Certificar, ya que este documento no es un aporte para intervenir en su desafío financiero. La segunda hipótesis se fundamenta a través de una Entrevista en Profundidad realizada a un empresario, en las cuales argumenta; que él sólo ha Implementado una norma de calidad ya que no siente el apuro de Certificarla, además porque no cuenta con el dinero suficiente para

⁴⁹ Pablo Aragonese, Informe Fomento a la Calidad, CORFO, Junio, 2009, obra citada.

hacerlo y porque considera que tiene otros asuntos más primordiales y necesarios que tramitar para el funcionamiento de su negocio, postergando así la Certificación de calidad.

Frente a lo dicho, pienso que deberían existir medidas más incentivadoras para conseguir que empresas se interesen por los temas de calidad y con ello lograr la Certificación de ésta misma. Para ello, FOCAL debería plantear políticas para motivar a este importante sector económico del país, como por ejemplo; aquella empresa que haya Certificado un Sistema de Gestión de Calidad seguirá en ese caso, contando con el apoyo de la CORFO a través de la entrega de subsidios o créditos necesarios para la operación de su negocio, por el caso contrario, aquella empresa que no haya logrado operar la etapa Certificadora estará limitada a acceder a ciertos beneficios amparados por la Corporación. Estas medidas serían clave para motivar a las empresas a operar el título Certificador, ya que observo que esta etapa es fundamental para la gestión de un Sistema de Calidad principalmente, porque la Certificación implica auditorias semestrales que consisten en un tipo de evaluación respecto al cumplimiento de la normativa operada y además, porque creo que la Certificación es un documento que confirma la terminación competitiva de un trabajo. Me explico mediante el siguiente ejemplo; un estudiante que haya estudiando cinco años una carrera profesional, pero no así ha obtenido su título profesional, en ese caso él no cuenta con la herramienta necesaria para desarrollarse eficientemente en el mundo laboral. Lo mismo sucede con las empresas que no obtienen

su título Certificador, no enfrentándose eficientemente a las exigencias competitivas de un mercado.

Sin embargo, al considerar ciertos aspectos poco eficientes dentro de la labor subsidiaria de FOCAL (como es la falta de incentivo y la poca rigurosidad que existe por parte del Instrumento para lograr que empresas logren operar la Certificación) no descarto en lo absoluto que el papel que juega este Instrumento de la CORFO es primordial para fomentar y apoyar a las MIPyME en su mejora de gestión y competitividad, colocando a su disposición una oferta de importantes normas de calidad, con el fin que puedan atraer a potenciales clientes y proveedores, tanto nacionales como extranjeros, mejorando los niveles de productividad y fortaleciendo la relación de fidelidad con éstos. En este contexto, se hace fundamental que las empresas conozcan la importancia de la calidad y de la Certificación, ya que de ello depende que el país cuente con organizaciones estableciendo más eficiente y competitivo sus procesos fomentando así, la prosperidad económica de Chile y confiando mediante esto, que las operaciones de gestión de calidad lleguen a transformarse en una cultura organizacional necesaria para todas las pequeñas y medianas empresas.

Frente a ello, estoy convencida de la importancia que tienen las operaciones de gestión para fortalecer la eficiencia de los negocios hacia la apertura del comercio nacional como internacional, especialmente de las pequeñas y medianas empresas, teniendo como apoyo fundamental la labor subsidiaria del Instrumento *Fomento a la Calidad* de la

CORFO. Por esto, me parece de vital interés el desarrollo del sector de esta economía, como fuente de trabajo, creación de valor y de internacionalización de sus operaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Recursos Web;

www.bcn.cl

www.chilecalidad.cl

www.chileclic.gob.cl

www.congresoconstitucional.cl

www.corfo.cl

www.diariopyme.com

www.economiaynegocios.cl

www.expansiva.cl

www.iberpymeonline.org

www.iconstruccion.cl Noviembre 2006

www.inn.cl

www.lanacion.cl 27/05/2010

www.memoriachilena.cl

www.rebellion.org 02-06-2006

www.sepchile.cl 20/06/2010

www.sii.cl

www.subdere.cl

www.webmanager.cl Enero 2005

Documentos/libros;

- Folleto de Calidad, La Calidad no tiene limites; Guía de apoyo CORFO para la Certificación de calidad en las empresas.
- Manual de Procesos, Fomento a la Calidad, CORFO.

- Comisión de Industrias de la Corporación de Fomento de la Producción, Plan de Fomento Industrial, aprobado por el Consejo de la CORFO con fecha 22 de Septiembre de 1939, Imp. y Lito Universo S.A. Ahumada 1939.
- Oscar Muñoz Gomá, Desarrollo productivo en Chile; La experiencia de CORFO entre 1990 y 2009, Editorial Catalonia Ltda., Primera edición Agosto, 2009.
- José Miguel Benavente, Alexander Galetovic, Ricardo Sanhueza, La dinámica industrial y el financiamiento de las PyME, Enero 2005.
- Pablo Aragonese, Informe Fomento a la Calidad, CORFO, Junio 2009.
- Claudio Olmos y Rodrigo Silva, El rol del Estado chileno en el desarrollo de las políticas de bienestar.
- SUBDERE (Subsecretaria del Desarrollo Regional y Administrativo), Estudio de diagnóstico y propuesta de rediseño de las áreas competenciales en los niveles territoriales de la administración del Estado, en los ámbitos de Fomento Productivo, Desarrollo Social y Provisión de Infraestructura, Consistorial Consultores, Santiago 2004.
- Amaro Miguel Oróstica Ortega, El Estado Empresario en Chile: Un Análisis Crítico a la Constitución, al Orden Público Económico y al Principio de Subsidiariedad.
- Eduardo F. Toro Leontic, La implantación del Estado neoliberal y de sus políticas en educación y salud, Punto 3: Dictadura Militar y las políticas sociales (1973-1989), 2/06/2006.

- CORFO, Gerencia de Fomento, Cuenta Pública 2006 – 2010.
- CORFO; Resultados año 2008 y Desafíos 2009, Abril 2009.
- Instituto Nacional de la construcción-CHILE; Descripción del sistema actual de Certificación de materiales e insumos para la construcción, Noviembre 2006.

Entrevistas:

María Beatriz Hernández, Ejecutiva de Fomento y Desarrollo Tecnológico CORFO Valparaíso. Entrevistada en el mes de Julio año 2010.

Luis Vidal, Ejecutivo Banco Estado, Financiero PYME. Entrevistado en el mes de Julio año 2010.

Ricardo Bagnara, dueño de la empresa “Bagnara Diseño Aplicado”. Entrevistado en el mes de Agosto año 2010.

ANEXOS

ANEXO 1; Número de empresas atendidas por tamaño año 2008

Tipos	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	TOTAL
Subsidios	11.310	5.817	1.675	855	19.657
Créditos	53.151	4.726	1.861	398	60.136
Total empresas	64.461	10.543	3.536	1.253	79.793

Fuente; Resultados año 2008 y desafíos 2009 de la CORFO,, Abril 2009.

❖ *Casi 80.000 empresas atendidas*

ANEXO 2; Otros subsidios entregados por la CORFO

- Cofinanciamiento de Programas de Preinversión en áreas de manejo de pesca artesanal, riego, medio ambiente, eficiencia energética (PI).
- Cofinanciamiento para el funcionamiento de Programa Territorial Integrado (PTI).
- Cofinanciamiento al funcionamiento de Programa de Emprendimientos Locales (PEL).
- Cofinanciamiento al desarrollo de proyectos Asociativos de Fomento (PROFO).
- Cofinanciamiento para el Desarrollo de Proveedores (PDP).

- Cofinanciamiento a Bienes Públicos para la Innovación e I+D Precompetitiva
- Cofinanciamiento a la contratación de Asistencia Técnica en ámbitos de Modernización tecnológica de PyME, Gestión financiera o Producción limpia (FAT).
- Cofinanciamiento para la Innovación Empresarial.
- Cofinanciamiento para el Emprendimiento Innovador.
- Cofinanciamiento para la Difusión y Transferencia Tecnológica.
- Cofinanciamiento a la Promoción de Inversiones en Regiones TODOCHILE.
- Cofinanciamiento a la Promoción de Inversiones en Alta Tecnología.
- Cofinanciamiento a la Promoción de Inversiones para las Zonas Extremas y para Las Zonas en Rezago Productivo.

ANEXO 3; Tipologías a Implementar y/o Certificar

Norma chilena 2909; Esta Norma establece los requisitos en los ámbitos de la gestión, que deben cumplir especialmente las pequeñas y medianas empresas que operan en Chile, para demostrar que cumplen con ciertas herramientas para enfrentarse competitivamente a las exigencias de los mercados.

ISO 9001; Esta Norma contempla una eficiencia en administración y trabajo, cuya sistema permite incrementar la satisfacción del cliente, lograr mayor eficiencia en la organización en general, desarrollar una cultura orientada a la calidad y a la excelencia en el servicio.

ISO 14001; Esta Norma esta establece el cuidado, el impacto y el control que puedan tener las empresas sobre el medio ambiente.

OHSAS 18001; Esta Norma establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones, para otorgar seguridad laboral, salud y bienestar para todos los trabajadores.

HACCP; Este sistema contempla el análisis de los alimentos, es decir, evalúa sus procesos, manipulación, control y sus peligros posibles. Esta norma garantiza que el producto llegue al consumidor en sus óptimas condiciones.

Sistema Escalonado de Mejora Continua (SEMC): Este sistema es un proceso de acercamiento sucesivo de las empresas hacia mejores niveles de gestión. Esta tipología tiene como propósito que la empresa logre niveles competentes a través de puntuaciones verificables usando herramientas de auto evaluación y mejora continua.

Acuerdos de Producción Limpia (APL): Este acuerdo es celebrado entre un sector empresarial y el sector público, con el propósito de abarcar temas ambientales, productivos, aspectos sanitarios y de seguridad en los lugares de trabajo.

BPA: Esta tipología involucra las acciones necesarias para la producción, procesamiento y transporte de productos de origen agropecuario, con el propósito de asegurar la inocuidad del producto, la protección al medio ambiente y resguardar al personal que participa en la explotación.

PABCO: Esta tipología establece estándares de sanidad que las empresas pecuarias deben cumplir para acceder a mercados internacionales.

ISO22000: Es una norma internacional que define los requisitos de un sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria que abarca a todas las organizaciones de la cadena alimentaria.

Normas de Turismo; Norma que brinda transparencia al servicio turístico, garantizando que estos sean reconocidos por los clientes.

ANEXO 4; Número de Implementación por región y año

REGION	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL	%
I	65	78	99	58	24	324	5,1
II	67	44	43	35	42	231	3,6
III	26	64	48	44	26	205	3,2
IV	51	82	60	59	33	285	4,5
V	65	119	211	136	88	619	9,8
VI	43	118	141	70	43	415	6,5
VII	50	196	127	116	91	580	9,1
VIII	70	102	92	79	52	395	6,2
IX	30	56	49	89	39	263	4,1
X	35	59	68	57	15	234	3,7
XI	8	6	13	3		30	0,5
XII	11	65	48	26	11	161	2,5
XIII	303	508	714	683	318	2.526	39,8
XIV	0	0	0	12	13	25	0,4
XV	0	0	0	40	6	46	0,7

Total	821	1.497	1.713	1.507	801	6.339	100
--------------	------------	--------------	--------------	--------------	------------	--------------	------------

Fuente; Pablo Aragonese, Informe Fomento a la Calidad CORFO, Junio 2009.

ANEXO 5; Organismos Certificadores

- QMIOSAI GLOBAL
- SCI CERTIFICACIONES S.A.C.
- ASR Certificaciones
- IRAM (Argentina) / IRAM (Chile)
- TÜV Rheinland Chile S.A.
- AENOR (España) / AENOR (Chile) S.A.
- LATU Sistemas S.A./LATU Sistemas Chile
- B.V.Q.I (Chile) S.A.
- LGAI CHILE S.A.

ANEXO 6; Número de Certificaciones por región y año

Región	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL	%
I	20	36	34	18	17	125	6,8
II	27	20	29	12	12	101	5,5
III	8	4	14	11	2	40	2,2
IV	13	19	27	23	16	99	5,4
V	19	45	59	69	24	216	11,8
VI	2	17	15	27	12	73	4
VII	1	48	33	30	12	124	6,8
VIII	12	41	31	57	13	154	8,4
IX	0	4	4	10	8	26	1,4
X	6	20	13	29	5	73	4
XI	0	1	8	0	0	9	0,5
XII	0	5	10	26	5	46	2,5
XIII	50	175	209	174	103	711	39
XIV	0	0	0	0	9	9	0,5

XV	0	0	0	16	3	19	1
TOTAL	158	435	486	502	241	1.822	100

Fuente; Pablo Aragonese, Informe Fomento a la Calidad CORFO, Junio 2009.

Al igual que para la etapa de Implementación, la mayor concentración de beneficiarios de esta etapa está en la Región Metropolitana, seguida por la Región de Valparaíso. Entre ellas suman una cifra prácticamente igual al 50% del total de las operaciones de esta etapa.

ANEXO 7; Primera Encuesta Longitudinal de Empresas del país

La Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE) es un producto puesto en marcha por el Ministerio de Economía. Esta encuesta provee información a los sectores público, privado, académico y asociaciones gremiales, entregando datos fidedignos sobre las empresas y su entorno. La muestra incluyó a 10.261 empresas de todo el país, representativas de 744.786 unidades productivas. Y se resume de la siguiente manera;

a) Microempresas: Los principales resultados reflejan que del total de empresas formales, el 82% corresponde a 607 mil microempresas, responsables de la generación del 12% del empleo y cuyas ventas equivalen al 3% del total. Tienen un promedio de antigüedad de 10 años y aunque la mayoría de sus administradores solo cuenta con enseñanza media (69%), el 18% ha cursado estudios universitarios y un 2,7%, estudios de post grado. El 37% de este segmento es liderado por mujeres. El 29% de los

microempresarios ha tenido emprendimientos previos al actual y el 36% ha fracasado en alguna oportunidad. Respecto al Financiamiento el 16,6% de los microempresarios chilenos obtuvo algún crédito durante los 3 últimos años (2006-2008)

b) La Pequeña Empresa; Corresponde al 15% del total de unidades (110 mil), generan el 26% del empleo formal y concentran el 7,7% de las ventas totales. Aunque la mayoría es liderada por hombres, un quinto (19,6%) es administrado por mujeres, que tienen una edad promedio de 49 años y de 15 años de experiencia laboral.

c) Medianas Empresas; El 2,2% del universo de empresas chilenas equivale a 16 mil firmas medianas, que explican el 18% del empleo y el 7,3% de la facturación total. En promedio cuentan con 12 años de existencia. En torno al 4,7% de este segmento tiene participación extranjera en su propiedad.

d) Grandes Empresas; El 1,1% de las empresas en operaciones en Chile son 8.000 grandes compañías; generan cerca del 40% del empleo, concentran el 82% de las ventas totales y cuentan en promedio con 14 años de antigüedad. Más de dos tercios de sus administradores (77% del total del segmento) ha emprendido previamente y el 21% registra algún fallo.⁵⁰

⁵⁰ Jean-Jacques Duhart, Subsecretario de la Economía, Primera Encuesta Longitudinal de Empresas del país. 25 de Noviembre, 2009.
Ver; <http://www.economia.cl/1540/article-189646.html>;

GLOSARIO

A

Administración; Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización y el uso de los recursos, con el propósito de lograr los objetivos de la organización de manera eficiente.

Asociatividad; Son agrupaciones de pequeñas y medianas empresas que establecen relaciones entre sí, para lograr un objetivo en común, y de esta forma pueden enfrentarse a las exigencias de un mercado globalizado.

Autonomía limitada; Este término se adjudica a la CORFO, ya que siendo ésta una Institución pública, tiene la facultad para regirse por el derecho privado, con el fin de contraer actividades con empresas privadas (micro, pequeñas y medianas empresas).

C

Calidad; La calidad tiene múltiples significados, pero en esta presentación se refiere a la gestión y a las características que distinguen a la empresa para realizar sus actividades (desarrollo de su planificación, estratégica, metodologías, objetivos y control). Por otra parte, el término de calidad significa satisfacer los requisitos por parte de clientes y proveedores.

Cliente; Este término refiere a los usuarios (actuales y potenciales) que acceden por medio de una transacción a productos y/o servicios. Alcanzar la satisfacción demandada por los clientes es uno de los propósitos fundamentales dentro de una organización.

Clusters; Los clusters son concentraciones geográficas de empresas e instituciones interconectadas que actúan en determinado campo o sector.

Cofinanciar; Es la financiación de carácter no reembolsable, aportado en este caso por el Instrumento *Fomento a la Calidad* de la CORFO como ayuda a las MIPyME.

Comercio; Se refiere a la actividad o transacción económica para la compra y/o venta de productos y/o servicios.

Competitividad; Es un aspecto distintivo de las relaciones económicas en el mundo actual. También se refiere cuando una empresa alcanza una ventaja sobre otra, esa ventaja puede alcanzarse cuando ésta por ejemplo; tenga trabajadores capacitados, opere Sistemas de Gestión de Calidad, entregue productos y servicios de calidad, mantenga estables relaciones de confianza con proveedores y clientes, entre otras. La

competitividad puede distinguirse a la vez, cuando la empresa alcanza altos niveles de productividad (comparada con mejores rivales dentro de un mercado nacional o internacional, segmento o nicho) y cuando la empresa tiene la capacidad para obtener utilidad por medios de una producción eficiente, administrando de forma racional los costos.

Corporación; Esta formada por una pluralidad de individuos, no teniendo fines de lucro y desarrollando un fin benéfico.

Costos; Es el esfuerzo económico para obtener productos y/ servicios.

Crédito; Es un préstamo en dinero que se entrega a una persona, con la obligación de devolver la cantidad solicitada en el plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo.

E

Eficiencia; Lograr un nivel óptimo de la racionalización de los costos.

Eficiencia de la empresa; Es un término que hace referencia cuando la empresa logra los objetivos planteados, utilizando de manera óptima su estructura de costo y su planta.

Empresa; Es una organización que realiza una actividad económica con el objetivo de obtener ganancias.

Empresario; Es aquella persona que tiene a su poder una unidad de producción, asumiendo las decisiones y riesgos de esa actividad.

Entrevista en Profundidad; Es una técnica de investigación cualitativa que por medio de una conversación a un experto, responde una serie de preguntas formuladas con anterioridad.

Estado; Es la personificación jurídica de la nación. Además, es un conjunto de organizaciones que tienen la facultad y la soberanía sobre una determinada sociedad o territorio.

Estrategia; Es la dirección de la empresa que estipula los métodos a seguir para alcanzar los objetivos planteados. Para ello se tiene que determinar planes de acción.

F

Financiamiento; Es el conjunto de recursos monetarios para llevar a cabo una actividad económica. Pueden ser recursos provenientes de préstamos (con carácter reembolsable), así como también provenientes de recursos propios de los dueños.

Flujo de caja; Es la diferencia entre los cobros y pagos (entrada y salida) de una empresa entre un periodo de tiempo determinado.

G

Ganancia: Este término se refiere al beneficio económico obtenido por el capital invertido. Si el resultado neto de un Estado de Resultado es positivo decimos que hay ganancia.

Gestión; Es la capacidad de la empresa para dirigir y controlar sus actividades, con el propósito de lograr sus objetivos, haciendo uso eficiente de los recursos disponibles que ésta tiene.

Gestión empresarial; Es la actividad que busca a través de gerentes, directores institucionales y productores, mejorar la productividad y la competitividad del negocio.

Gerencia; Es la persona o grupo de personas que dirigen o controlan una empresa.

Gestión Operacional; Este término refiere a la realización de las actividades necesarias para el inicio y desarrollo de alguna actividad económica, es decir, son todos los procesos que un empresario tiene que considerar para realizar un negocio.

I

Inversión; La inversión es un desembolso de recursos financieros que realiza el empresario para adquirir bienes para su producción y actividad, y que la empresa utilizara por varios años para cumplir su objeto planteado.

IVA; Es un Impuesto al Valor Agregado indirecto sobre el consumo o producto que se haya adquirido.

L

Licitación; Es el procedimiento por el cual proveedores adquieren bienes o servicios demandados para su organización.

M

Mercados competitivos; Es aquel cuando hay muchos compradores y vendedores, por lo que cada uno ejerce una influencia insignificativa en el precio del mercado.

N

Nación; Es la unidad identitaria de un colectivo humano producto de factores comunes, fundamentalmente la historia, la lengua, las tradiciones, entre otras, generalmente ubicadas en un contexto territorial concreto.

Negocio; Es una actividad económica que se realiza con el propósito de obtener ganancias, a cambio de entregar un beneficio a otras personas.

Norma: La norma detalla cada uno de los procedimientos que se deben incluir en el Sistema de Calidad de una empresa.

Norma de Calidad; Son los requisitos que deben implantarse en una empresa para asegurarse que cumple con los elementos necesarios para estar normalizada.

O

Organización; Es una unidad social que esta compuesta por dos o mas personas para alcanzar un objetivo en común, coordinando eficientemente los recursos disponibles (financiamiento, humanos, físicos, información).

P

Patrimonio; Es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que tiene una persona o empresa.

Persona jurídica; Es todo titular que tiene la capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Persona natural; Este término refiere a que todas las personas por condición propia tienen derechos y obligaciones.

Privatizar; Es un proceso donde las actividades empresariales del sector publico (Estado), pasan al poder del sector privado.

Productividad; Puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad necesario de recursos utilizados para producir.

Proveedor; Es la persona o grupo de personas que entregan un producto o un servicio.

R

Rentabilidad; Es el rendimiento del negocio, además es la relación entre el peso ganado por el peso invertido.

Riesgos crediticios; Es la incertidumbre y la pérdida que tiene una entidad financiera, por el hecho que el deudor no cumplió con la obligación pactada ante la tramitación de un determinado crédito bancario.

S

Sector privado; Este término refiere a un sector ajeno al control directo del Estado, pero que sin embargo, tiene una influencia o un dominio sobre éste.

Sistema; Conjunto de elementos que se relacionan e interactúan entre si.

Sistema de Calidad; En este trabajo el concepto refiere a cuando una empresa ha Implementado y/o Certificado un norma de calidad. Además, es un conjunto de actividades que se realizan eficientemente para lograr un objetivo y hacer competitiva las actividades del negocio.

Sistema Económico; Es una Institución (o conjuntos de ellas) que determina la manera de organizar la producción, distribución y el consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades en un territorio determinado.

Sistema de Gestión; En este trabajo el término refiere cuando una empresa ha Implementado y/o Certificado un norma de calidad. Además, un Sistema de Gestión es la forma y el medio para que la organización realice las actividades empresariales. Estas actividades empresariales están definidas en términos generales como; la estructura organizacional, la documentación, los recursos y procesos necesarios para alcanzar los objetivos planteados. Un Sistema de Gestión puede contribuir a la mejora de la

eficiencia, productividad, mejora en las capacidades de los trabajadores y mejora en las oportunidades para competir.

U

Utilidad; Es un excedente entre los ingresos y los costos.