

CONTEXT SECTORIAL

La gestió de la qualitat es basa en la utilització conjunta d'una sèrie de mètodes de control, millora i seguretat amb la finalitat d'aconseguir, mantindre i millorar la qualitat d'un producte o servei. La finalitat dels sistemes de gestió de qualitat és assegurar la qualitat d'una empresa, Administració o organització amb l'aplicació d'una política de qualitat a tots els nivells de gestió.

L'empresa valenciana cada vegada té més consciència del fet que la qualitat és un element substancial de la seua competitivitat en un entorn cada volta més exigent; per això, progressivament més i més empreses cuiden la qualitat dels seus productes com a un dels seus valors més importants.

La incorporació de les empreses i organitzacions valencianes al procés de certificació dels seus sistemes de gestió de la qualitat es produeix durant els anys 90, mentre que els sistemes de gestió mediambiental van començar a instal·lar-se a partir de l'any 1997.

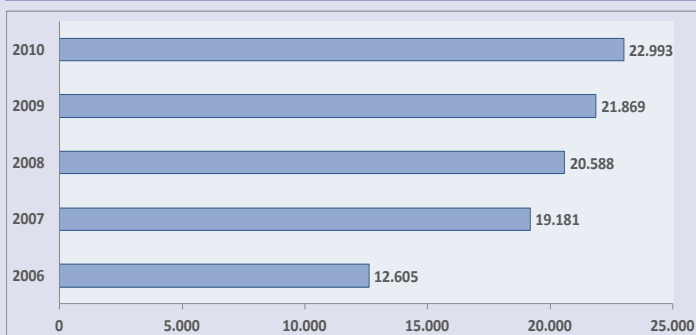
La distribució geogràfica de les consultories de qualitat està intrínsecament relacionada amb el volum empresarial existent a cada província. Amb dades de 2004, la província de València és la que compta amb un major nombre d'empreses amb certificació de qualitat (60,9%). A continuació se situen la província d'Alacant, amb el 24,3%, i finalment la de Castelló, amb el 34,7%.

Les empreses que compten amb més sistemes de qualitat són sobretot fabricants (48,5%), i dins d'elles destaquen la fabricació de productes químics, producció de goma i plàstics i articles diversos de plàstics. També són nombroses les empreses majoristes i del comerç minorista (ISO 9001).

La majoria de les empreses certificades de la Comunitat Valenciana disposa del certificat ISO 9002 (model per a l'assegurament de qualitat en la producció, la instal·lació i el servei postvenda).

Un 35,6% de les empreses valencianes amb certificació ISO s'ubiquen en l'interval d'ingressos que va dels 5 als 20 milions d'euros l'any 2002.

Evolució dels certificats de sistemes de gestió de la qualitat ISO 9001 emesos a Espanya, 2006-2010



Font: AENOR, 2011.

DAFO

AMENACES	OPORTUNITATS
- Dependència de la conjuntura econòmica i de l'existència de subvencions per a l'impuls de la qualitat a les empreses - Increment de la competència en el sector - Competència per agents institucional (Fundacions, Cambres de Comerç, Instituts Tecnològics) - Sobrevaloració de l'activitat pels operadors mateixos	- La preocupació per la qualitat és cada vegada més patent entre les empreses i s'entén com a un factor de competència - Adaptació tecnològica i formativa - Especialització productiva en determinats sistemes i models - Tendència a l'outsourcing en consultoria empresarial - Caràcter avantguardista de l'activitat
PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES
- Cada vegada més les empreses entenen millor que la qualitat proporciona beneficis. - Demanda principal formada per un teixit empresarial que és potent al territori valencià: industrial, servicis, químic, construcció i alimentari - Relació de proximitat i amb el client - Alta possibilitat de fidelització - Elevada qualificació i experiència professional - Qualitat i valor afegit dels treballs	- Reduïdes dimensions empresarials - Activitat insuficientment valorada - Planificació a curt termini

ANÀLISI COMPETITIVA A LA COMUNITAT VALENCIANA

A la Comunitat Valenciana hi ha registrades 1.255 empreses de consultoria en gestió empresarial. Per distribució geogràfica, el 55% de les empreses es concentren a la província de València, el 36% a la d'Alacant i el 9% restant, a la de Castelló.

Durant l'any 2010 el valor de les vendes de les empreses de consultoria en el mercat nacional va créixer tot just un 0,4% respecte a l'any anterior, superant els 9.900 milions d'euros. Aproximadament un 9% del volum de negoci correspon a la Comunitat Valenciana. Durant el període 2004-2010 el sector de consultoria no ha deixat de créixer en termes nominals i sempre a ritmes superiors als del conjunt de l'economia espanyola, fins i tot durant l'any 2009, any en què la crisi el va assotar més durament.

Els servicis d'outsourcing no han deixat de guanyar importància en la cartera de les empreses del sector; durant l'any 2010 van donar lloc al 40% del valor dels seus ingressos per vendes.

PERFIL DE L'EMPRESA

Quasi el 98% de les consultories tenen un nombre d'assalariats inferior a deu, de manera que es poden considerar microempreses. En l'activitat predomina clarament la forma jurídica de Societat Limitada (74%), seguida d'autònoms/persones físiques (11%) i Societats Anònimes (6%), on es troben les grans companyies.

Un 44% de les consultories no té assalariats. És una activitat on predominen les microempreses.

Per a l'inici de l'activitat empresarial és suficient amb un local de 70 metres quadrats, on s'ubiquen fonamentalment la zona d'oficines i la sala de reunions.

Tot i que no cal tindre una titulació concreta, les més valorades a l'hora de crear una consultora de sistemes de qualitat són Enginyeria Industrial, Llicenciatura en Econòmiques o en Empresarials.

QUINS PRODUCTES PUC OFERIR ALS MEUS CLIENTS?

Existeixen diferents sistemes i models, alguns d'ells específics de la Comunitat Valenciana:

- Família ISO 9000
- Model EFQM d'Excel·lència en Gestió
- Normes sectorials de qualitat en el servei: normes UNE 175000-1
- Les normes ICTE de Qualitat Turística
- Gestió mediambiental: família ISO 140000 i Reglament EMAS
- Gestió de l'R+D+i: família UNE 166000

El servei d'implantació de sistemes de qualitat (ISO 9001:2000, ISO 14000) és el servei més habitual prestat per una consultora de sistemes de qualitat, amb una representació del 70% de la facturació de l'empresa tipus.

CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE L'EMPRESA TIPUS

CNAE/SIC	70.21 – 70.22 – 71.20/73.99 – 89.31
IAE	8499 si és persona física
Condicció jurídica:	Societat Limitada
Facturació:	150.500 euros
Localització:	Zones urbanes, en la majoria dels casos cèntriques, tot i que no és un factor determinant
Personal i estructura organitzativa:	Un emprenedor, dos tècnics i un administratiu
Instal·lacions:	Local de 70 m², distribuïts en oficina i sala de reunions
Clients:	Empreses pertanyents al sector industrial, sector serveis, sector agroalimentari, químics i construcció
Ferramentes promocionals:	Empreses pertanyents al sector industrial, sector serveis, sector agroalimentari, químics i construcció
Valor de l'immobilitzat/inversió:	22.200 euros
Import despeses anuals:	131.942 euros
Resultat brut (%):	12,33%

RECOMANACIONS

La partida per a l'adquisició dels equips informàtics és la més elevada que has d'assumir.

Els aspectes més valorats pels clients seran el preu, la qualitat (ja que el client vol assegurar-se que eixe sistema de qualitat li done resultats, és a dir, guanys) i l'atenció al client (o saber què és el que necessita el client, ja que cadascun d'ells és diferent).

Els clients als quals has de dirigir-te serien preferentment petites empreses (ja que el mercat de les mitjanes i grans empreses es troba certificat pràcticament en la seua totalitat).

L'existència de subvencions de l'Administració per a la implantació de sistemes de qualitat afavoreix la contractació de serveis d'este tipus. Estigues atent a les convocatòries i utilitza-les com a argument de venda.

Especialitza't. Si l'empresa decideix certificar el seu model de gestió, d'acord amb criteris de qualitat, normalment optarà per les normes ISO 9001; si desitja fer-ho amb criteris mediambientals, podrà triar entre la norma ISO 14001 o el Reglament EMAS.

L'activitat està basada en gran mesura en la fidelització del client, cosa que implica que has de cuidar cautelosament la relació personal, el tracte directe i, en definitiva, la proximitat al client.

L'element més important i efectiu per a fer conèixer la teua empresa i els teus serveis és el boca en boca. També pots utilitzar com a elements diferenciadors per tal de promocionar-te la garantia de certificació i l'elaboració de pressupostos tancats.

ENLLAÇOS D'INTERÉS

www.aecta.org

www.fvq.es

www.impiva.es

www.consultoras.org