

CONTEXTO SECTORIAL

La gestión de la calidad consiste en la utilización conjunta de una serie de métodos de control, mejora y seguridad cuya finalidad es la de conseguir, mantener y mejorar la calidad de un producto o servicio de una organización.

La distribución geográfica de las consultorías de calidad está intrínsecamente relacionada con el volumen empresarial existente en cada provincia. En 2004, el 60,9% de empresas de la Comunidad Valenciana que contaban con certificación de calidad se ubicaba en la provincia de Valencia; el 34,7% en Castellón, y el 24,3% en Alicante.

Las empresas con más sistemas de calidad son sobre todo fabricantes (48,5%), y dentro de ellas destacan las de fabricación de productos químicos, producción de goma y plástico y artículos de plástico diversos. También son numerosas las empresas mayoristas y de comercio minorista (ISO 9001).

La mayoría de las empresas certificadas de la Comunidad Valenciana dispone del certificado ISO 9002 (aseguramiento de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta) y del certificado ISO 9001 (aseguramiento de calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta).

Un 35% de las empresas valencianas con certificación ISO se ubica en el intervalo de ingresos que va de 5 a 20 millones de euros en 2002.

EVOLUCIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001, ESPAÑA, 2006-2010



DAFO

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Dependencia de la coyuntura económica y de subvenciones para el impulso de la calidad en las empresas Incremento de la competencia en el sector Competencia por agentes institucionales (Fundaciones, Cámaras de Comercio, Institutos Tecnológicos)	La preocupación por la calidad es cada vez más patente entre las empresas y es entendida como un factor de competitividad Adaptación tecnológica y formativa Especialización productiva en determinados sistemas y modelos Tendencia al outsourcing en consultoría empresarial Carácter vanguardista de la actividad
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
Conciencia de los beneficios de la calidad en las empresas Demanda del servicio por sectores potentes en territorio valenciano: industria, servicios, químico, construcción y alimentario Relación de proximidad y cercanía con el cliente Alta posibilidad de fidelización Elevada cualificación y experiencia profesional Calidad y valor añadido de los trabajos	Reducido tamaño empresarial Actividad insuficientemente valorada Planificación a corto plazo

PERFIL DE LA EMPRESA

Casi el 98% de las consultorías tiene un número de asalariados inferior a 10, por lo que se consideran microempresas.

En la actividad predomina la forma jurídica de Sociedad Limitada (74%), seguida de autónomos (11%) y Sociedades Anónimas (6%) donde se encuentran las grandes compañías.

Las titulaciones más valoradas a la hora de crear una consultora de sistemas de calidad son Ingeniería Industrial, Licenciatura en Económicas o en Empresariales.

ANÁLISIS COMPETITIVO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

En la Comunitat Valenciana hay registradas 1.255 empresas de consultoría en gestión empresarial. Por distribución geográfica, el 55% se concentra en la provincia de Valencia, el 36% en Alicante y el 9% en Castellón.

En 2010, el valor de las ventas de las empresas de consultoría en el mercado nacional creció apenas un 0,4% respecto a 2009, superando los 9.900 millones de euros. Un 9% del volumen de negocio corresponde a la Comunitat. Durante 2004-2010, el sector de consultoría no ha dejado de crecer en términos nominales y siempre a ritmos superiores a los del conjunto de la economía española, incluso en 2009, año en el que la crisis azotó más duramente. Y los servicios de outsourcing no han dejado de ganar importancia en la cartera de las empresas del sector; en 2010 dieron lugar al 40% del valor de sus ingresos por ventas.

¿QUÉ SERVICIOS PUEDO OFRECER A MI CLIENTE?

Existen distintos sistemas y modelos, algunos específicos de la Comunitat Valenciana. Además, el servicio de implantación de sistemas de calidad (ISO 9001:2000, ISO 14000) es el servicio más habitual prestado por una consultora de sistemas de calidad, representando un 70% de la facturación de la empresa tipo.

SERVICIOS BÁSICOS Y COMPLEMENTARIOS

Familia ISO 9000
Modelo EFQM de Excelencia en Gestión
Normas sectoriales de calidad en el servicio: Normas UNE 175000-1
Normas ICTE de Calidad Turística
Gestión Medioambiental: Familia ISO 14000 y Reglamento EMAS
Gestión en I+D+i: Familia UNE 166000

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA CONSULTORA DE SISTEMAS DE CALIDAD TIPO

CNAE/SIC	70.21, 70.22, 71.20 / 73.99, 89.31
IAE	8499 si es persona física
Condición jurídica	Sociedad Limitada
Facturación	150.500 euros
Localización	Zonas urbanas, en la mayoría de los casos céntricas
Personal y estructura organizativa	1 Emprendedor, 2 Técnicos y 1 Administrativo
Instalaciones	Local de 70 m ² , distribuidos en oficina y sala de reuniones
Clientes	Empresas pertenecientes a los sectores industrial, servicios, agroalimentario, químico y construcción
Herramientas promocionales	Labor comercial, boca-oído, anuncios en prensa local, revistas, participación en ferias y jornadas del sector, página web
Valor de lo inmovilizado/Inversión	22.200 euros
Importe de los gastos anuales	131.942 euros
Resultado bruto (%)	12,33%

RECOMENDACIONES

La partida para la adquisición de los equipos informáticos es la más elevada que tendrás que asumir.

Los aspectos más valorados por los clientes serán el precio, la calidad y la atención al cliente. Especialízate y fideliza a tu cliente, lo que implica cuidar la relación personal, el trato directo y la proximidad.

Los clientes a los que debes dirigirte serán preferentemente pequeñas empresas, dado que el mercado de las medianas y grandes empresas se encuentra certificado prácticamente en su totalidad.

La existencia de subvenciones de la Administración para la implantación de sistemas de calidad favorece la contratación de este tipo de servicios. Estáte atento a las convocatorias y utilízalas como argumento de venta.

ENLACES DE INTERÉS

www.aecta.org · www.fvq.es · www.impiva.es · www.consultoras.org