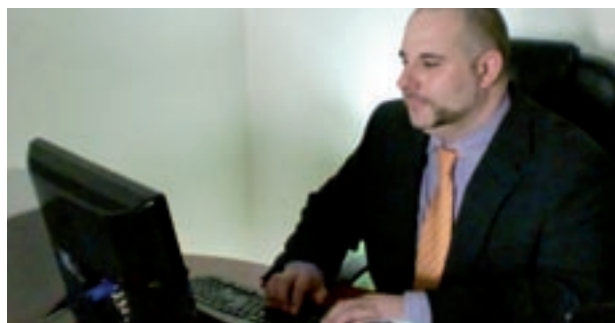


«La calidad no debe ser el fin, sino el medio, para obtener una mejora en la eficiencia de los procesos.»



Entrevista a Rafael Hermoso. Gerente de One Economic & Quality Consulting

Rafael Hermoso es socio fundador y gerente de One Economic & Quality Consulting, empresa especializada en las áreas de consultoría económica, implantación de sistemas de gestión de calidad y medioambiente, seguridad de la información y sistemas de gestión informática. Su objetivo es mejorar la productividad de la pequeña y mediana empresa, mediante la reducción de costes, la definición de planes de actuación y la elaboración de planes estratégicos.

¿De qué manera ha repercutido la crisis en la empresa española?

La empresa española no estaba preparada para la crisis. El empresariado español está formado por muchas pymes y autónomos con un nivel de preparación y de información bajo. En verano de 2007 ya había indicadores que mostraban que la actividad económica se estaba deteniendo y, pese a ello, continuó lo que podríamos llamar la orgía del crédito, con la banca como acelerante. En el momento de aparecer la crisis no se realizó una reducción progresiva de riesgos y las entidades bancarias solicitaron el pago inmediato de todas las deudas a sus clientes que no disponían de flujo de tesorería suficiente para realizar estas amortizaciones de capital, ya que en muchos casos se encontraban con reducciones del 30-50 % en sus ventas. La crisis ha obligado a aquellas empresas que han sobrevivido a esta tormenta a reestructurar sus pasivos apostando por aumentar la autofinanciación. Se ha producido también una reducción significativa en las plantillas y salvo que las empresas tengan un incremento muy notorio en sus pedidos no van a contratar a nuevo personal y aguantarán con los empleados actuales.

¿Cuáles son, en su opinión, los errores que han cometido los poderes públicos durante la crisis?

Los errores han sido muchos y variados. En primer lugar la actuación ha sido tardía por no reconocer la existencia de la crisis. Otro problema ha sido de corte ideológico, al identificar siempre al empresario como el enemigo, y pensar que una política de sustitución de la actividad privada por la pública podría solucionar la crisis cuando se ha demostrado que la actividad pública siempre está en contraoposición con la eficiencia económica.

Hemos comprobado con estupor que la banca tiene mucho poder al ser la que financia la deuda pública y esto ha tenido como consecuencia un efecto expulsión de los sectores privados. Pese a las muchas advertencias de que se controlaría el dinero puesto a disposición de las entidades financieras, no ha existido supervisión ninguna y finalmente el crédito no ha llegado a aquellos que lo necesitaban. Una posible solución, propuesta en sede parlamentaria por Josep Duran i Lleida, hubiese sido avalar mediante el ICO las pólizas de crédito y líneas de descuento de las empresas. No se estimó en ningún momento que el dinero del plan E sirviera en parte para pagar la enorme deuda pública con las empresas españolas o reducir el tiempo de pago medio de las administraciones públicas. El despilfarro del plan E ha sido enorme, con inversiones no productivas, que no generaban riqueza ninguna. Todo ello ha sido motivado por un modelo keynesiano trasnochado, en el que nunca se plantearon otras alternativas como las políticas fiscales.

¿Cuál ha sido la actuación de la Banca durante la crisis?

En mi opinión, y a diferencia de lo que ha ocurrido en otros países, ha sido cuanto menos cuestionable. Han usado el dinero público para afianzar sus posiciones y no ha existido control de los órganos públicos, en especial del Banco de España. Ha existido y aún perdura un miedo total por parte de muchas entidades financieras a apoyar proyectos incluso solventes. En 2008 se produjo un cambio de postura absoluto. Se pasó de una política comercial agresiva, de captación de clientes, a solicitar la devolución total de los créditos a las empresas. Actualmente, no podemos decir que la situación sea mejor, porque aún quedan entidades con graves problemas financieros, en especial entre las cajas.

¿Usted cree que la estructura del Estado es también un problema?

Uno de los problemas que provoca una menor competitividad de la economía española es que no existe un marco económico único. Cada Comunidad Autónoma tiene su propio marco jurídico y económico. Éste es uno de los factores que genera menos confianza en los inversores extranjeros. No puede explicarse que en una crisis como la actual una de las grandes polémicas haya sido la financiación autonómica. Esto sólo ha ocurrido en España. No existe una visión de Estado ni siquiera en los partidos nacionales, como se aprecia actualmente en asuntos como la gestión del agua.

Gestión de la calidad, medioambiente e información.

¿Cuáles son las mejoras que podemos esperar de la implantación de los Sistemas Certificados ISO 9001, 14001, 27000?

Con la implantación de las certificaciones se obtienen muchos beneficios en la gestión integral de la empresa, una mayor implicación del personal y una mejora de la imagen externa frente a clientes, proveedores y competencia. Este incremento de la imagen es muy importante frente a las administraciones públicas y el sector financiero, ya que permite obtener subvenciones o créditos con mayor facilidad. A nivel comercial se consigue una fidelización de los clientes y a nivel económico, reducciones de costes y mejora en los beneficios.

¿Qué me dice de la Integración de Sistemas?

La integración de sistemas es una vía de mejora para muchas empresas. Se consiguen reducciones de costes muy importantes y, especialmente, una mejora muy notable en la gestión. Mediante la integración podemos trabajar en tiempo real conociendo en cada momento el estado financiero y económico de la empresa. Es muy importante integrar la contabilidad (área financiera y fiscal) con la gestión (área de producción o prestación del servicio), pero también la gestión con la calidad y el medioambiente para que estas áreas no sean procesos paralelos a la actividad corriente de la empresa.

¿Cuál es el futuro de las certificaciones?

En mi opinión esto dependerá en gran medida de la apuesta que hagan las administraciones públicas en el desarrollo de las certificaciones, ya que en muchos sectores deberían ser obligatorias las certificaciones de calidad medioambiente o gestión de la información. Resulta chocante que existan actividades donde la producción de un bien se desarrolle con una serie de controles muy rigurosos y luego su puesta en marcha o mantenimiento conlleve controles menos estrictos. También será básico el cambio de actitud de los empresarios que deben ver en las certificaciones una oportunidad de negocio, por los beneficios que conllevan y porque, finalmente, lo que se busca es una mejora del servicio prestado a los clientes.

¿Qué opina sobre la escasa apuesta de la Administración Pública para estas actividades, pese a su continua publicidad en los medios?

Es curioso ver que las Administraciones públicas hablan de la investigación, el desarrollo y la innovación y olvidan que la mayor parte de las empresas en España son pymes y/o autónomos que tienen a su alcance pocas posibilidades

de innovación por las actividades que desarrollan. Para este tipo de empresa uno de los posibles pilares para la mejora de su eficiencia es la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, Medioambiente o Gestión de la Información y sin embargo cada vez son menores las ayudas para estos proyectos.

¿Qué puede aportar el mundo de la consultoría a la empresa en un momento como el actual?

El sector de la consultoría está genéticamente mejor preparado que otros para hacer frente a una recesión económica. La consultoría en sus diferentes sectores permite externalizar servicios que en muchos casos serían muy caros para el empresario. Actualmente con la crisis puede resultar interesante realizar muchas de estas facetas de manera externa. Uno de los grandes beneficios del consultor externo siempre será su imparcialidad y que puede ofrecer un punto de vista ajeno al de la empresa.

¿Qué aporta One Economic & Quality Consulting como hecho diferenciador respecto de la competencia?

One Economic & Quality Consulting ofrece a su clientes un personal consultor que conoce de primera mano los problemas de multitud de sectores productivos, y brinda soluciones adecuadas para todos ellos. En lo relativo al mundo de la gestión de la calidad y del medioambiente descubre una visión distinta al estudiar los proyectos siempre desde una óptica de eficiencia económica. Para nosotros, la calidad no debe ser el fin sino el medio para obtener una mejora en la eficiencia de los procesos. En One Economic & Quality Consulting apostamos por la integración de sistemas al contar en nuestro equipo con un departamento de desarrollo de software para empresas, con lo que podemos realizar un trabajo total de implantación. Dentro de este software abarcamos todas las áreas de cualquier empresa y como novedad ofrecemos la posibilidad de integrar la gestión de calidad y medioambiente en el software de la empresa, para trabajar en tiempo real y que la toma de decisiones sea muy eficiente. Este aspecto diferencia nuestro software del resto del mercado en el que se ofrecen productos que se conciben como herramientas al margen del software de gestión de la empresa.

¿En qué consiste el nuevo software que ofrecen a las empresas? ¿Qué ventajas ofrece?

Al disponer de departamento de desarrollo de software propio, los precios que ofertamos a nuestros clientes son muy competitivos. Cada proyecto se estudia de manera independiente, y se le ofrece al cliente una solución para su problemática. Es el software el que se adapta al cliente y no el cliente el que debe adaptarse a un estándar. Esto permite el desarrollo del software hasta el límite que nos soliciten. Otro aspecto a destacar es que todo el sistema de programación es de desarrollo español. Se trata de una plataforma de programación muy eficiente y segura que realiza las aplicaciones de software con mucha rapidez, con lo que se reducen mucho los costes de desarrollo.

Nuestro software de calidad es una herramienta que elimina el soporte papel para la Gestión de la Calidad y del Medioambiente y realiza todos los trabajos en tiempo real. Si el cliente opta por la integración con su propio software de gestión, los beneficios que se obtienen son muy altos ya que se comparten los ficheros, y el trabajo de gestión de calidad y medioambiente pasa a ser una actividad más de la dinámica de la empresa. YOLANDA SARRIA



El innovador software de One Economic & Quality Consulting integra la gestión de calidad y medioambiente en los sistemas de gestión informática de la empresa.

one
economic&quality consulting

C/ Rutilo, 17, 1ª4ª - 28041 Madrid
Tel./Fax. 91 792 42 34 - Móvil: 629 40 85 39

www.oneconsulting.es
contacto@oneconsulting.es