



Imagine Works Consulting

ESTUDIO DE MERCADO

**CONSULTORÍAS EN IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001 EN LIMA Y CALLAO**

Mayo 2010

RESUMEN EJECUTIVO

NOMBRE DEL ESTUDIO

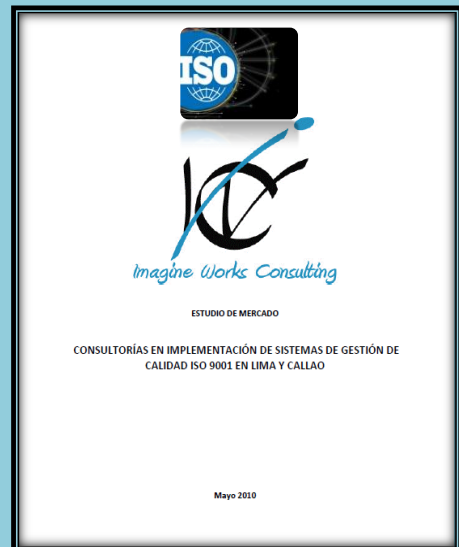
Estudio de Mercado en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 Lima-Callao.

RESPONSABLE

Imagine Works Consulting. Contrato por servicio de consultoría con personas naturales.

TIEMPO DE EJECUCIÓN

90 días calendarios. 2010



1. CONTENIDO: El estudio contempla cinco capítulos:

Capítulo I, se presenta los objetivos del estudio de mercado, el área geográfica del estudio, el entorno de las Pymes en el Perú, el panorama interno de las Pymes en el Perú, las Pymes en el Perú, la composición del mercado de consultoría en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, la oferta de servicio de consultoría en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y las variables, categorías, indicadores y datos del estudio.

Capítulo II, describe la metodología del estudio en cuanto a población y muestra, procedimiento de muestreo cualitativo y cuantitativo.

Capítulo III, presenta la demanda insatisfecha de las empresas certificadas en sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en cuanto al conocimiento del sector económico, la norma ISO 9001 y su implementación, el servicio de consultoría en implementación de sistemas ISO 9001, las expectativas del servicio en Consultoría en Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, la evaluación sobre el servicio de consultoría y la percepción sobre la sobre la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001.

Capítulo IV, presenta la demanda insatisfecha: empresas no certificadas en implementación y no implementadas en sistemas de gestión de calidad ISO 9001. Este capítulo, describe el conocimiento de la Norma ISO9001 de estas empresas, identifica las empresas no certificadas que no implementan sistema de gestión de calidad y las empresas no certificadas que están implementando el sistema de gestión de calidad, analiza la percepción del costo del servicio, visión de futuro de las Pymes y los actores involucrados en la decisión de implementación del sistema de gestión de Calidad ISO 9001 además del perfil del potencial cliente.

Capítulo V, abarca la oferta en servicios de implementación de consultorías en sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en cuanto a Ofertas en el mercado, Descripción y Estructura del Servicio, Empresas que ofrecen el Servicio, Participación en el Mercado de Empresa

Consultoras, Rentabilidad del Servicio de Consultoría, Equipo de Consultoría y sus Requerimientos, Acceso al Mercado, Requisitos y Restricciones del Mercado de Consultoría en Sistemas de Gestión de Calidad, Políticas Laborales de las Empresas Consultoras, Modalidad y Contratación de Consultores, Remuneración del Consultor, Capacitación de Consultores, Grupo de interés, Aliados Estratégicos, Benchmarking de empresas consultoras en implementación de sistemas de gestión de Calidad ISO 9001.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

- La investigación tuvo como objetivo determinar el perfil del cliente y conocer las características de la competencia del servicio de consultoría en implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 para ello se propuso describir la demanda satisfecha y no satisfecha en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en Lima y Calla
- Definir el perfil del consumidor/cliente del servicio de consultoría en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001
- Determinar la oferta en el mercado y elaborar un benchmarking de los principales competidores y brindar las recomendaciones para las estrategias de introducción y permanencia en el mercado de consultores en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001.

3. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población estudiada para fines de la investigación estuvo conformada por tres subgrupos:

1. Los clientes potenciales: Pymes de servicios, industrias y comercio que necesitan implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001,
2. Usuarios del servicio: Pymes de servicios, industrias y comercio certificadas o que están implementando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001) y,
3. Competencia: Consultoras en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.

El área de estudio se realizó en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional de Callao por ser localidades de gran concentración de empresas en el Perú.

4. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Se empleó la Metodología Mixta, es decir, combinó la metodología cualitativa y cuantitativa de la Investigación Social, ambos enfoques permitieron recoger y medir las percepciones de los potenciales clientes y las expectativas del servicio y caracterizar la competencia.

Metodología Cualitativa

Para definir la muestra de estudio se empleó el muestreo no probabilístico y selectivo según los subgrupos de la población en estudio. Para la recolección de información primaria se identificaron las unidades de muestreo (informantes claves) mediante la técnica de bola de nieves o redes de contacto y la aplicación de Stakeholders (identificación de grupos de interés).

En la recolección de información primaria cualitativa, se emplearon dos técnicas: La entrevista semiestructurada cuyo instrumento aplicado fue la guía de entrevista, y el grupo focal utilizó como instrumento la guía temática de grupo focal.

En cuanto a las entrevistas semiestructuradas, se aplicaron un total de 16 entrevistas, de las cuales 9 estuvieron dirigidos a clientes potenciales y usuarios del servicio (directivos de empresas, jefes de calidad y coordinadores de calidad de PYMES no certificadas en implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y Pymes certificadas) y 7 estuvieron dirigidos a profesionales de las empresas consultoras de la competencia. En el caso de los clientes potenciales y usuarios del servicio la entrevista se diseñó para levantar información sobre principales aspectos de interés de la demanda y, el caso de los profesionales de empresas consultoras en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 la entrevista se diseñó para conocer la competencia.

Con respecto a la técnica del Grupo Focal, se realizó un Focus Groups a PYMES, sin certificación de calidad a fin de conocer las expectativas sobre el servicio, sin embargo, también se incluyó a empresas certificadas para conocer sugerencias de mejoras para el servicio.

El grupo focal

Se realizó un grupo focal a PYMES sin certificación de calidad a fin de conocer sus expectativas sobre el servicio. Así mismo se incluyó a empresas certificadas en un 25% de casos para conocer sugerencias de mejoras para el servicio. El número de participantes fue de 4 asistentes. El instrumento empleado fue la guía temática de grupo focal para empresas consultoras.

Con respecto a los resultados del trabajo de campo y análisis de datos cualitativos, se contemplaron las siguientes actividades:

- Se transcribió cada entrevista realizada.
- Se procesó y organizó la información disponible mediante el uso del programa de Análisis Cualitativo Atlas Ti, es un paquete de apoyo a la investigación en ciencias sociales, que aporta un conjunto de herramientas informáticas que permiten avanzar desde las simples tareas de codificación hasta el punto final de construcción de teoría.

Metodología Cuantitativa:

Para definir la muestra del estudio se utilizó el método del muestreo probabilístico estratificado proporcional, con la finalidad de obtener una muestra con las mismas características del universo en estudio. El universo de estudio o población en estudio estuvo compuesta por las empresas certificadas y no certificadas con las siguientes características: 1) **Usuarios del servicio de implementación de sistemas de gestión de calidad** (Pymes formales del sector comercio, servicios e industria ubicados en Lima Metropolitana y el Callao y, Pymes implementadas en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y certificadas), 2) **Cientes y clientes potenciales** (PYMES exportadoras del sector comercio, servicios e industria ubicados en Lima Metropolitana y el Callao, PYMES exportadoras que están implementando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, PYMES exportadoras que no implementan el sistema de gestión de calidad ISO 9001).

Para la recolección de información cuantitativa, se emplearon durante el trabajo de campo, dos técnicas: La entrevista personal y la encuesta telefónica.

Con respecto a los resultados del trabajo de campo y análisis de datos cuantitativos, se procesó la información levantada creando la base de datos en SPSS los cuales fueron tabulados y analizados para la presentación de resultados en cuadros y gráficos estadísticos.

5. Conclusiones

Conclusión Principal

El perfil del potencial cliente es una empresa que tiene como horizonte cercano la exportación, que desarrolla su actividad económica en el sector servicio, industria y comercio, con un horizonte de expansión de mercado y creación de un mercado de "cliente técnicos" que exijan garantía de calidad y precio.

Aunque la limitación mayor para el uso del servicio de consultoría es el análisis costo beneficio negativo por parte de la alta dirección de la empresa Pymes que se asocia a precio y cambio brusco en la organización empresarial, tiene un enfoque de mercado conservador.

Las características de la oferta de servicios de consultoría es atendida por el 53,4% de casos por empresas consultoras en su mayoría consolidadas que cuentan con un staff de profesionales experimentados y capacitados como eje de su competitividad, unida al uso de base de datos que son fácilmente transferibles y de resultados probados. En el caso de las consultoras nuevas el eje de su competitividad es la eficiencia en el uso de sus recursos económicos y sociales.

Conclusiones secundaria 1:

La demanda satisfecha de consultorías en Implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 ha sido satisfecha por empresas consultoras en un 53,4%, por consultores individuales en un 13,6% y con manejo interno de la empresa en un 30,5%. Aunque existe la posibilidad de brindar servicios de mejora. Existe una demanda insatisfecha del servicio de Implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 que está asociada a la visión de expansión de mercado de la alta dirección de las Pymes, que tiene como limitante el precio del servicio que se percibe como alto.

Conclusión secundaria 2:

El perfil del potencial cliente es: Una empresa que tiene como horizonte cercano la exportación, que desarrolla su actividad económica en el sector servicio, industria y comercio, con un horizonte de expansión de mercado y creación de un mercado de "clientes técnicos" que exijan garantía de calidad y precio.

Conclusión secundaria 3:

La oferta de servicios de implementación de sistemas de gestión de calidad en Lima y Callao tiene 38 ofertantes del servicio, que han atendido al 53,4% de las Pymes certificadas. Las consultoras posicionadas en este servicio son: Bureau Veritas con la razón social de

SESMEC en un 11,9%, Investing en un 6,8%, QAS en un 3,4% y el CDI y Qualitas en un 2,5%. Así mismo el benchmarking del servicio de consultoría en implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 muestran que las consultoras consolidadas cuentan con un staff de profesionales experimentados y capacitados como eje de su competitividad, unida al uso de base de datos que son fácilmente transferibles y de resultados probados. En el caso de las consultoras nuevas el eje de su competitividad es la eficiencia en el uso de sus recursos económicos y sociales.