

Miraflores, 14 de Setiembre del 2007

Señor
Luís Tenorio
Coordinador del Comité
**Secretaria Técnica del Comité
De Gestión de la Calidad
SOCIEDAD NACIONAL DE
INDUSTRIAS**
Presente.-

Estimados señores:

A continuación les describo brevemente lo que ha significado para nuestra compañía la experiencia de haber certificado bajo la norma ISO 9001:2000.

Nuestra empresa inició sus operaciones hace 14 años en el rubro de comercialización de instrumentación para laboratorios de la industria y biotecnología; en aquella época éramos solo 8 personas y con mas ganas que conocimiento empezamos nuestra aventura de hacer empresa en el Perú.

Después de varios años con altas y bajas llegamos a ser una empresa con prestigio en nuestro rubro, pero frágil en cuanto a nuestra liquidez y organización.

Hace 8 años durante un diplomado de Recursos Humanos tomé contacto con el concepto de la calidad, desde ese momento quedó en mí como un destello de luz que me mostraba un camino hacia la mejora de nuestra empresa.

Tuvieron que pasar 5 años, después de haber pasado una seria crisis económica para tomar la decisión firme de ir por la certificación; aunque lo más importante para nosotros era que la filosofía de la calidad llegara a ser parte de nuestra vida diaria tanto dentro como fuera de nuestra empresa.

Puedo decir que el inicio fue bastante difícil, porque el cambio cultural que se requiere es grande y no se puede lograr de la noche a la mañana, es un trabajo que tiene que ser constante con cada una de las personas que laboran en la empresa empezando por sus directivos, ya que sin su apoyo es imposible lograr la meta trazada. Finalmente después de dos años y medio de labor constante y con el apoyo de todos logramos obtener la certificación el Mayo pasado.

Todo el trabajo que realizamos durante esos dos años y medio nos han servido para mejorar todos los procesos de nuestra compañía, cabe mencionar que ahora nuestra compañía cuenta con más de 30 colaboradores.

Antes de empezar con la mejora de nuestros procesos (ventas, logística, servicio post-venta) teníamos un índice elevado de reclamos por retrasos en las entregas, servicio post venta, etc. Nuestras cobranzas tardaban demasiado y teníamos un índice alto de morosidad, lo cual repercutía en nuestra liquidez y por ende teníamos un elevado gasto financiero.

Durante el proceso de implantar un sistema de calidad, empezamos a medir muchas cosas que antes no hacíamos, lo cual nos permitió identificar las causas de los problemas y mejorar nuestros procesos, además al recibir la retroalimentación de nuestros clientes pudimos identificar lo que ellos esperaban de nosotros y mejorar nuestro servicio post-venta.

Ahora la realidad es diferente en nuestra empresa, nuestros indicadores financieros han mejorado notablemente, solo para dar un ejemplo nuestro gasto financiero ahora se ha reducido al 20% de lo que era hace 3 años con un incremento en nuestras ventas del 100%. Los reclamos de los clientes han disminuido notablemente y nuestro índice de morosidad también.

Otro de los beneficios que hemos obtenido con nuestro sistema de gestión de la calidad es que nos ha permitido planificar el futuro logrando un crecimiento saludable, con lo cual hemos podido afrontar una mayor demanda de nuestros clientes.

Esto es en forma resumida los beneficios que hemos obtenido hasta este momento con nuestro sistema de calidad y que hemos querido compartir con ustedes.

Atentamente,

Luís Lossio S.
Gerente de Operaciones y Calidad