

K-21: Enpresa txikientzako eta mikroenpresentzako kalitate-eredu bat



ADC irabazi-asmorik gabeko erakundea da, 1997an sortu eta Eraikintzaren eremuko Elkarrekin osatua. Beraren bazkide babesleak Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Saila eta Gipuzkoako Aldundi txit gorenaren Ekonomia Saila dira.

Bere helburu generikoen markoan (enpresa txikiak eta mikro-enpresak etengabe hobetu gura ditu) kalitatea ziurtatzeko eredu bat garatu du: K-21. Eredu hori ISO 9000 arau-sailean inspiratuta dago. Sail horretako arauak enpresa mailakako eta arauzko hobekuntza-helburuetara eramaten dute.

Eredua etapaka aplikatu behar da, mikroenpresen enpresa kulturara eta kapazitateetara egokituta. Beraren diseinuak enpresoi ahalmena ematen die ISO arautegiarekin bat datorren kudeaketa-sistema batez hornitzeko.

Motibazioa

ADC elkarteak K-21 ereduaren ezarpena garatu eta kudeatzeko sortu da. Sistema hau dela bide, enpresa kalitatea bereizketa bezala eskaintzeko gai da, hau da, sistema horren bitartez enpresa txikiak eta mikroenpresen erreferentziatzeko merkatuan kalitatea prezioaren eta beste ezaugarri batzuen gainetik baloratzen da. Halaber, ADC-k merkatu horri bereizketa- eta profesionaltasun-datuak ematen dizkio, enpresaren kudeaketa hobetzen eta praktika irregularrak, intrusismoa eta elkarlehia desleiala saihesten laguntzen du.

Garapena

Ereduzko esperientzia

Elkarrekin lehenengo jarduketara Prestakuntza Plana garatzea izan da, zertarako-eta eraikintzaren gremioetako zuzendarien eta enpresarioen kudeaketarako gaitasunak hobetzeko eta haiei K-21 ereduaren ezartzen laguntzeko, Kalitatea Ziurtatzeko Eredua.

Prestakuntza-plan horrek ereduaren lehenengo ezarpenak erraztu ditu eta berari esker ereduaren baliozkotza bere egoitzapenean eta aplikazio praktikoan. Laburki esanda, planaren ezaugarri bereizgarria prestakuntza-ekintza deituriko metodologia diseinatzea da. Bertan enpresek ereduaren urrats ezartzeko prestakuntza egokia jasotzen dute. "Autoezarpen gidatu"az ari gara eta bertan enpresa-multzo batek aholkulari bakarra du.

Lan-plana

Metodologia horretan oinarrituriko hainbat ikastaro egin dira. Orain arte 150 bat enpresak atera diote onura ezarpen-ikusmolde honi. Beraietarik, 2000ko uztailaren 33k beharrezko ziurtagiria lortu dute eta beste 60 hori lortzeko bidean daude. Zenbatetsitakoaren arabera, 2000aren bukaerarako, gutxi gorabehera, 80 enpresak K-21 ziurtatuta izango dute.

Zailtasun nagusien jatorriak dira, K-21ek berak gairatu gura duen enpresen idiosinkrasia ezezik, jatorri-arloa den eraikintzaren ezaugarriak ere. Izan ere, arlo horrek hain hazkunde-erritmo handia du (2000ko hazkunde-erritmoa %10ekoa da, zenbatetsitakoaren arabera) ezen edozein aholkularitza-lan erosotasunez gabetzen baitu.

Emaizak

Emaizarik bistakoena 2000ko uztailera arte kalitatearen ziurtagiria zuten 33 enpresek eta jasotako eskabideek ekarri digute. Baina ziurtagia geroratzeko edo, are, beroni ez ekitea erabaki duten enpresek ere hobekuntza-sistema bezala kudeaketa-eredu batek eskaintzen dituen abantailak izan dituzte.

ADC-k oraindik bide luzea du egiteke. Izan ere, Gipuzkoan finkatu arren, Bizkaian sartu baino ez da egin eta Araban igurikapenak sortu dira.

K-21: Un modelo de calidad para las pequeñas y microempresas

ADC es una entidad sin ánimo de lucro fundada en 1997 e integrada por Asociaciones del ámbito de la Construcción, y que cuenta en calidad de socios protectores con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y el Departamento de Economía de la Excelentísima Diputación de Gipuzkoa.

En el marco de sus objetivos genéricos (la mejora continua de las pequeñas y microempresas) ha desarrollado un modelo de aseguramiento de calidad, K-21, inspirado en la serie de normas ISO 9000 que conducen a la empresa a objetivos graduales y sistemáticos de mejora.

El modelo se aplica por etapas, adaptado a capacidades y cultura empresarial de microempresas. Su diseño faculta a estas empresas para dotarse de un sistema de gestión en la línea de la normativa ISO.

Motivación

ADC se crea para desarrollar y gestionar la implantación del modelo K-21; un sistema de calidad que hace a la empresa capaz de ofrecer calidad como diferenciación, es decir, introduce al mercado de referencia de las pequeñas y microempresas a valorar el atributo de calidad por encima del precio u otros atributos. Asimismo, ADC proporciona a dicho mercado datos de diferenciación y profesionalidad, ayuda a mejorar la gestión de la empresa y a evitar prácticas irregulares, intrusismo y competencia desleal.

Desarrollo

Experiencia piloto

La primera actuación de la Asociación ha sido desarrollar un Plan de Formación con el fin de mejorar las capacidades de gestión de los directivos y empresarios de los gremios de la construcción y ayudarles a implantar el K-21, Modelo de Aseguramiento de la Calidad.

Este Plan de Formación ha permitido facilitar las primeras implantaciones y validar el modelo en su adaptación y aplicación práctica. En síntesis, la característica diferencial del plan es el diseño de una metodología, llamada de formación-acción, en la que las empresas reciben la formación adecuada para implantar, paso a paso, el modelo. Es una "autoimplantación guiada", en la que un conjunto de empresas comparten a un solo consultor.



Plan de trabajo

Se han realizado diversos cursos basados en esta metodología. Hasta la fecha, son aproximadamente 150 empresas las que se han beneficiado de este enfoque de implantación. De ellas, en Julio del 2000, un total de 33 han obtenido la correspondiente certificación y otras 60 se encuentran en proceso. Se estima finalizar el año 2000 con unas 80 empresas certificadas en K-21.

Las principales dificultades tienen su origen, además de en la idiosincrasia de las empresas, que el propio K-21 trata de superar, en las características del sector de origen - la construcción- que tiene un ritmo de crecimiento de tal magnitud (un 10% estimado en el 2000) que hace incómoda cualquier tarea de consultoría.

Resultados

El resultado más evidente está representado por las 33 empresas certificadas hasta Julio del 2000, así como por las solicitudes recibidas. Pero también las empresas que han decidido aplazar la certificación o, incluso, no abordarla, han experimentado las ventajas que ofrece un modelo de gestión como sistema de mejora.

Para ADC existe aún mucho terreno por andar con el afianzamiento en Gipuzkoa, la incorporación de Bizkaia y las expectativas suscitadas en Álava.