

**COMPITE** 

*Consultoría y Capacitación  
Especializada*

## ***ANTECEDENTES DE COMPITE, A. C.***

**El Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, A. C., es una asociación civil, sin fines de lucro, creada en enero de 1997, dedicada a ofrecer servicios de consultoría especializada de alta calidad a las PYMES.**

**El objetivo de COMPITE, A. C., es promover la productividad y la calidad en las pequeñas empresas, e inducir la incorporación de nuevas tecnologías que mejoren su competitividad y calidad.**

# **AGREMIADOS DE LA ASOCIACIÓN CIVIL**

## **CÁMARAS:**

- **CONCAMIN**
- **CANACINTRA**
- **Cámara Nacional de la Industria del Vestido**
- **Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato**
- **Cámara Nacional de Empresas de Consultoría**

## **COMISIÓN COORDINADORA:**

- ✓ **SECRETARÍA DE ECONOMÍA**
- ✓ **SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**
- ✓ **GENERAL MOTORS DE MÉXICO**
- ✓ **CONACYT**

## **CONSULTORES:**

- **6 del Programa Talleres COMPITE**
- **2 del Programa de Gestión de la Calidad.**

# VINCULACIONES

**200 Consultores Externos ubicados en 28 estados de la República Mexicana.**

## **Convenios con:**

- ✓ **Gobiernos estatales y municipales**
- ✓ **NAFIN**
- ✓ **CRECE**
- ✓ **Cámaras y agrupaciones empresariales**
- ✓ **Universidades**

**Talleres COMPITE**

- Reingeniería de procesos
- Mejora Continua
- Gestión Estrategia Organizacional de Servicio al Cliente
- Integración Básica de Procesos
- Optimización de Cambios de Modelo

**Consultoría en Calidad  
ISO 9000**

- Diagnóstico y Consultoría especializada en Sistemas de Gestión de Calidad

**Capacitación Empresarial**

- Cursos especializados en desarrollo de ejecutivos.
- Cursos especializados en materia de Calidad
- Cursos especializados en materia de Responsabilidad Social

**Consultoría en Responsabilidad  
Social e Integridad**

- Diagnóstico y Consultoría especializada en R. S. e I. E.

## *Marco de referencia*

- Eficiencia. El uso óptimo de los recursos
- Eficacia. Consecución de las metas
- Satisfacción. Cumplimiento de las expectativas de los MIPYMES
- Transparencia en el manejo de los recursos.
- Impacto en las MIPYMES. Producción, Calidad, Tiempo de respuesta, etc.
- Impacto Regional y Sectorial. Empleos , producción adicional, etc.

## *Compite. Distintas Evaluaciones*

- ✓ Estudio Internacional del BID. Enfocado principalmente a la consultoría para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad ISO 9000:2001.
- ✓ Customer eQ para Compite de ACNielsen. El estudio determina el nivel de satisfacción de los clientes de Compite y permite eliminar las fallas en el servicio proporcionado.
- ✓ Evaluación de la aplicación del subsidio para que las micro, pequeñas y medianas empresas tengan acceso a los servicios de consultoría y capacitación especializados que brinda el COMPITE elaborado por el Instituto de Ingeniería de la UNAM.

## ***Taller del Cluster Competitividad Empresarial Mediante Normas ISO del Sistema de Gestión.- BID.***

### **Metodología:**

- 1. Análisis de potenciales fuentes de mejores prácticas.  
Sostenibilidad y Estrategia**
  - 2. Definición de los parámetros a medir en los programas:  
Alcance de metas, Costo-beneficio, cobertura,  
desarrollo del mercado, etc.**
  - 3. Selección de proyectos del Cluster**
  - 4. Diseño, implementación y diseminación**
  - 5. Presentación de las mejores prácticas**
- Se analizaron 14 proyectos del FOMIN y 5 proyectos externos, entre ellos Compite.**

## *Aspectos Relevantes*

### **Costos de los servicios**

- El apoyo gubernamental del programa fluctúa entre el 16% y 26% del valor total de la implementación.
- La masificación de la consultoría representa ahorros de hasta el 50% del precio del mercado, lo cual lo hace un formador de precios
- Compite se mantiene a la vanguardia en formación de instructores y en el diseño de nuevas modalidades de consultoría.

## **Sostenibilidad**

La operación de Compite como empresa privada da seguridad a sus usuarios, certidumbre en su permanencia y eficiencia en sus resultados.

La Secretaría de Economía apoya al programa con recursos destinados a el desarrollo de metodologías; selección, evaluación y formación de consultores.

La incorporación de Compite al mercado internacional a través de licitaciones, es una estrategia que asegura su rentabilidad.

La estrategia de incorporar en sus negociaciones a los gobiernos estatales y municipales con recurso para el apoyo de las MIPYMES que contraten sus servicios, hace mas costeable su inversión y aumenta su capacidad de masificación y consecuentemente la sostenibilidad.

## *Aspectos Innovadores del programa*

1. El operador es una asociación civil (no hay fines de lucro) y administra con elementos de empresa privada, por lo cual registra un uso eficiente de los recursos.
2. Costos accesibles para las MIPYMES que incluyen tanto honorarios como viáticos y transportes en todo el territorio nacional.
3. Accesibilidad para las MIPYMES ya que pagan de acuerdo al avance en su sistema de gestión de la calidad (mensual).
4. Acreditación de consultores los cuales se encuentran en la mayor parte de la Republica por lo que conocen las características y problemática de cada zona.
5. Convergencia de apoyos federales y estatales lo que garantiza su sostenibilidad.

# *Medición de los Indicadores.*


1. Cobertura
2. Objetivos originales y desempeño (Metas)
3. Participación repetida
4. Monto promedio de subsidio
5. Desarrollo de mercado
6. Nuevos servicios y metodologías
7. Costo-beneficio.
8. Desempeño del programa
9. Sostenibilidad

# Conclusiones

El diseño de la estrategia del Compite amalgama las políticas públicas de fomento y los intereses de las MIPYMES articulando objetivos regionales con las empresas, ello incrementa su sostenibilidad en el largo plazo.

La operación del Compite se cataloga como la “MEJOR PRÁCTICA” de latinoamérica y se recomienda que el cluster ISO del FOMIN adopte en lo sucesivo este modelo.

Es muy importante que exista una división clara de las partidas presupuestales, dejando la responsabilidad en el Gobierno en las inversiones para los bienes públicos (información, promoción, sensibilización, estudios de política, evaluación macro, etc.)



Customer eQ para Compite de  
ACNielsen

# Customer eQ para Compite de ACNielsen

## **Objetivo Principal**

- Evaluar el desempeño de Compite como un proveedor de servicios de mejora y de calidad, en orden de llenar las expectativas de sus clientes.

## **Objetivos específicos**

- Conocer el grado de satisfacción de los clientes actuales de COMPITE.
- Determinar los factores que lo conforman.
- Determinar el nivel de importancia y desempeño de cada uno.

# Customer eQ para Compite de ACNielsen

## Metodología

- Investigación cualitativa ( grupos de enfoque) para determinar la matriz de elementos considerados en la satisfacción de clientes
- Entrevistas telefónicas con clientes de Compite, con su contacto dentro de la empresa cliente.
- La muestra se dividió en tres zonas geográficas:

<b>NORTE</b>
B.C.N.
B.C.S.
COAHUILA
CHIHUAHUA
DURANGO
NAYARIT
NUEVO LEON
S. L. P.
SINALOA
TAMAULIPAS
ZACATECAS

<b>CENTRO</b>
AGUASCALIENTES
COLIMA
D.F.
ESTADO DE MEXICO
GUANAJUATO
GUERRERO
HIDALGO
JALISCO
MICHOACAN
MORELOS
PUEBLA
QUERETARO
TLAXCALA

<b>SUR</b>
CAMPECHE
CHIAPAS
OAXACA
QUINTANA ROO
TABASCO
VERACRUZ
YUCATAN

# Customer eQ para Compite de ACNielsen

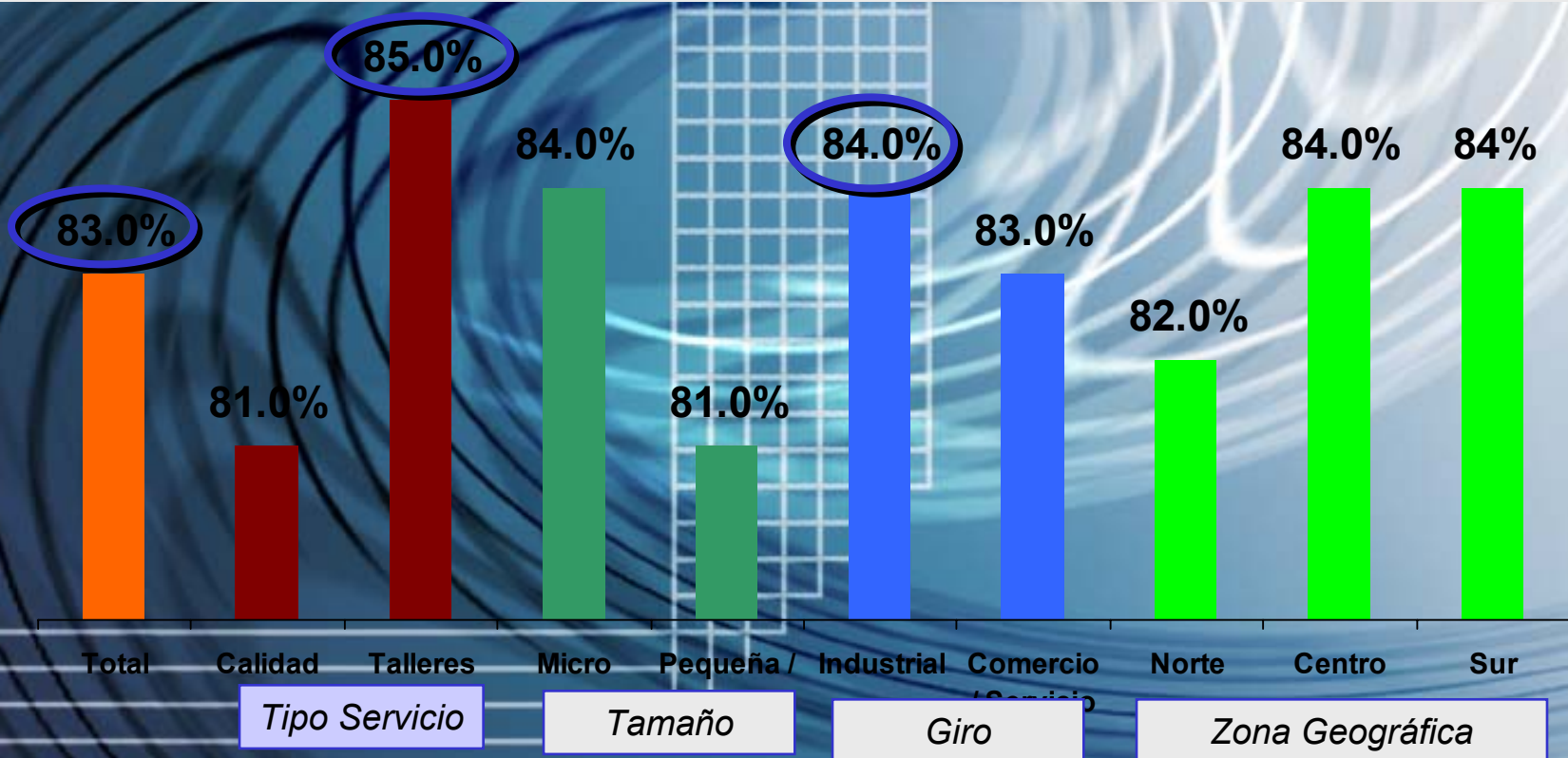
## Desarrollo del Modelo, Factores Primarios



# Customer eQ para Compite de ACNielsen

## Índice eQ

El índice eQ™ es el índice de satisfacción. Es un promedio de todas las evaluaciones ponderadas por el nivel de importancia de cada una de ellas.



## Customer eQ para Compite de ACNielsen

### **CONCLUSIONES**

**El índice eQ nos indica que es alta la satisfacción general con los servicios de Compite, destacando en:**

Talleres

Micro Empresas

Zona Centro y Sur

**Los factores primarios arrojan un foco rojo en el Factor más importante con menor desempeño “Calidad de la Asesoría” que radica principalmente en los sub-factores:**

Obtención de Resultados

Esto nos indica que hay que atacar de inmediato el hacer notar los resultados obtenidos y dar seguimiento a los mismos.

# Customer eQ para Compite de ACNielsen

## **CONCLUSIONES**

**Un segundo foco rojo es el Servicio y Atención Personal, debido a que el Seguimiento Posterior a la prestación de la consultoría se está descuidando.**

**Dentro de los puntos positivos que sería importante hacer notar y enfatizar es El Prestigio de Compite al destacarse en su Subfactor “Profesionalismo”**

**En el Prediagnóstico se necesita poner mayor atención en el proceso de Revisión de Documentos de la empresa, ya que es percibido con importancia media y desempeño bajo al promedio.**

**El asesor Compite es una fortaleza, sólo destaca tener cuidado en la Calidad de los materiales de apoyo, ya que es el único subfactor con bajo desempeño.**

Evaluación de la aplicación del subsidio para que las micro, pequeñas y medianas empresas tengan acceso a los servicios de consultoría y capacitación especializados que brinda el COMPITE elaborado por el Instituto de Ingeniería de la UNAM.

## Evaluación del Instituto de Ingeniería de la UNAM

1. Evaluación externa, realizada por el IIUNAM, relativa a la aplicación del subsidio federal para que las MIPYMES tengan acceso a los servicios de consultoría y capacitación especializados que brinda el Compite.
2. La evaluación externa se realizó con base en los indicadores que establecen las Reglas de Operación del Compite publicadas en el DOF el 25 de abril de 2003.
3. Se evaluó todas las líneas de apoyo ( Talleres, Capacitación y Consultoría en ISO y Responsabilidad Social).
4. La evaluación se efectuó considerando:
  - Los datos de las empresas que en el 2003 recibieron servicios del Compite con subsidio federal, verificados mediante encuesta telefónica.
  - Los datos consolidados de los servicios proporcionados por el Compite con subsidio federal.
  - Los datos de todos los servicios proporcionados sin subsidio y con subsidio federal.
  - Entrevistas directas realizadas por personal del IIUNAM a empresas apoyadas durante 2003.

# Evaluación del Instituto de Ingeniería de la UNAM

## Principales Resultados

1. Los datos proporcionados por el Compite fueron verificados a través de una encuesta telefónica dirigida a las empresas beneficiarias del subsidio federal. El nivel de concordancia fue muy alto.
2. El número de apoyos canalizados por el Compite con subsidio se elevó a 1,399 en el año 2003, con un monto total de subsidio otorgado por \$21,302 miles de pesos . Lo anterior representa un promedio por apoyo equivalente a \$ 15,226.7 pesos.
3. El número de empresas beneficiadas con el subsidio fue de 1,539 unidades. Por lo tanto, el promedio de subsidio otorgado por el Compite fue de \$13,841.5 pesos por empresa.
4. Los incrementos promedio que alcanzan las empresas en su productividad como consecuencia de la participación en los Talleres que imparte el Compite se ubican entre 65% y 80%.

# Evaluación del Instituto de Ingeniería de la UNAM

## Principales Resultados

1. Resulta muy valiosa la experiencia que obtienen los empresarios en la mejora productiva a través de procesos participativos y estructurados como los Talleres y la Consultoría ofrecidos por el Compite.
2. Compite registró un incremento de 8.4% en los ingresos propios a precios corrientes. Esta cifra manifiesta la aceptación de los servicios proporcionados ya que el 2003 se caracterizó por un crecimiento muy reducido de la actividad económica.
3. El nivel de ingresos propios en el 2003 de \$47,273 miles de pesos, representó casi 2.2 veces el subsidio federal asignado.
4. El dinámico crecimiento de los ingresos propios, corresponde a los niveles de satisfacción reportados por las empresas encuestadas con respecto a los servicios proporcionados.

# Evaluación del Instituto de Ingeniería de la UNAM

## Principales Resultados

1. El nivel de satisfacción registrado se ubica en un máximo de 4.78 y un mínimo de 3.73, con una escala de 1 significa muy mal y 5 muy bueno.
2. Este nivel de satisfacción fue corroborado a través de las entrevistas directas realizadas en 11 entidades federativas.
3. Existe una importante concentración del subsidio federal en las empresas dirigidas por hombres en detrimento de aquellas lideradas por mujeres, dicha concentración responde a las características mismas de las empresas.
4. Esta evaluación considera que el Compite no solamente aplicó adecuadamente el subsidio federal para que las MIPYMES accedieran a sus servicios, sino que también representó un importante instrumento para fomentar la modernización de dichas organizaciones.



***LA CONFIANZA DE MÁS DE  
30,000 EMPRESAS RESPALDA  
NUESTRA EXPERIENCIA***

## ***INFORMES E INSCRIPCIONES***

**Teléfono:**

**53 22 07 00**

**Fax:**

**53 22 07 12 y 14**

**LADA sin costo**

**01-800-216-9125**

**Página web:**

**[www.compite.org.mx](http://www.compite.org.mx)**

**Correo electrónico:**

**[buzon@compite.org.mx](mailto:buzon@compite.org.mx)**

**COMPITE** 

***Consultoría y Capacitación  
Especializada***