



Education, Training and Consulting, s.c.

Tel (01 722) 217-4923 Fax (01 722) 280-2620

contacto@etc.org.mx www.etc.org.mx

ET&C: SISTEMAS FORMALES DE CLASE MUNDIAL

ET&C (Education Training and Consulting) es una empresa que como su nombre lo indica, tiene tres pilares fundamentales, educación, capacitación y consultoría. Los profesionales que trabajamos en esta empresa buscamos desarrollar ventajas competitivas sostenibles para nuestros clientes, a través de formalizar sus procesos de negocios clave que les conduzcan a niveles de clase mundial, más allá de los renombrado ISO's.

Hoy en día para poder competir a nivel mundial se necesitan procesos de negocios que generen alta satisfacción a los clientes de manera tal que consigan que los clientes detecten diferencias importantes en comparación a la competencia, es decir, procesos de valor agregado. Las certificaciones ISO, aunque son muy importantes, ya que formalizan procesos de calidad, son parciales, abarcan sólo pequeñas partes del todo que es una empresa. El acceder a niveles de empresa de **Clase Mundial** – objetivo de **et&c** – comprende temas tan relevantes como la planeación estratégica, la administración de la demanda, el plan de ventas y operaciones, procesos, todos éstos, de Alta Dirección. Hay que estar muy conscientes de la importancia de los procesos de negocios para que haya congruencia, de tal forma que se cuente con "**un solo juego de números**" y se genere una educación que impulse la cultura que permita al capital humano buscar agresiva y consistentemente los objetivos de la organización.

La inquietud de crear una empresa dedicada a ayudar a otras para conducir las a niveles de clase mundial, nació a principios de los 90's a raíz de trabajos que llevamos a cabo un grupo de directivos, quienes a lo largo de nuestra trayectoria empresarial recopilamos experiencias actuando como líderes de proyecto y después transmitiendo estas experiencias y metodología a nuestros clientes como consultores. Somos gente comprometida con nuestro trabajo y con nuestros clientes. Hemos trabajado con empresas multinacionales de México y Sudamérica, compañías grandes, medianas y pequeñas en una amplia gama de actividades industriales y comerciales.

Nuestros clientes meta son todas aquellas organizaciones que desean trabajar con procesos de negocio orientados al cliente y para ellas tenemos tres líneas de acción.

Soluciones Integrales de Clase Mundial



Education, Training and Consulting, s.c.

Tel (01 722) 217-4923 Fax (01 722) 280-2620

contacto@etc.org.mx www.etc.org.mx

- ✓ El Capital Intelectual de la Empresa.

Educación

Buscamos transformar el capital humano a través de programas de capacitación interna; nuestro compromiso es hablar en el lenguaje y tono del cliente, conociendo a fondo sus productos, servicios y procesos relevantes, para con esta información diseñar "**Ad-Hoc**" los programas respectivos que satisfagan plenamente sus necesidades y generen cambios relevantes en su entorno.

Capacitación

Nuestro objetivo es transformar mentalidad y actitudes de quienes laboran dentro de la empresa a fin de propiciar que los colaboradores enriquezcan y exploten su capital intelectual. **et&c** ofrece cursos, seminarios y talleres de temas de interés, de vanguardia, tanto a empresa e instituciones, como a estudiantes e incluso a desempleados que saben de la gran ayuda que este conocimiento representa para su desarrollo profesional.

Consultoría

En este ámbito nos podríamos considerar los "**sastres**" del proyecto ya que sabemos cómo impulsar a la empresa a ser más competitiva, a través de mejorar procesos relacionados con **Sistemas Formales de Clase Mundial** y **Servicio al Cliente**, por ejemplo, mejorando la administración de sus recursos reduciendo inventarios, aumentando el nivel de servicio a sus propios clientes y capacitando al capital humano, entre muchos otros. Nuestros servicios parten de la cúspide de la pirámide, de la Alta Dirección, pues es desde ahí donde se inicia y se consolida el proceso de cambio; la Alta Dirección es quien decide alinear a toda la empresa hacia un fin común, quien establece la estrategia orientada por el cliente a fin de implantar las tecnologías directivas apropiadas, no las que están de moda. De igual manera trabajamos con niveles operativos orientándoles en la correcta implantación de las tecnologías. Nuestros proyectos involucran a toda la empresa ya que creemos que la eficaz administración de recursos permite la mejora continua y los cambios relevantes.

Soluciones Integrales de Clase Mundial



Education, Training and Consulting, s.c.

Tel (01 722) 217-4923 Fax (01 722) 280-2620

contacto@etc.org.mx www.etc.org.mx

✓ Encender el Fuego Interior

Nuestro compromiso social tiene que ver con la formación de la gente, que representa el capital intelectual de la empresa, con lograr desarrollar su potencial y modificar su visión de manera tal que encienda su fuego interior a través de contar con motivadores intrínsecos derivados de la trascendencia e importancia que su trabajo tiene para contribuir al logro del objetivo empresarial que comparte. Para ello contamos con un equipo de consultores y expositores, quienes propiciamos que la empresa aproveche de manera integral sus recursos especialmente su capital humano. Nuestra política se encamina a que nuestro cliente se quede con el **know-how**, dándole las herramientas para ello, por lo que actuamos como facilitadores del cambio. Contamos con el conocimiento y la experiencia para asesorar a nuestros clientes proporcionándoles los beneficios que ofrecen las modernas tecnologías directivas, tales como el **ERP** (Planeación de Recursos de la Empresa) en esquemas que van más allá del software de aplicación, que es solamente una herramienta, guiándoles hacia estándares de **Clase Mundial**.

✓ La Empresa de Clase Mundial

Para que una empresa llegue a considerarse como de **Clase Mundial**, debe garantizar una consistencia en la calidad de su producto y/o servicio y en sus procesos de negocios relacionados con el servicio a los clientes. Para garantizar tal consistencia, nosotros buscamos mejorar los procesos de negocios relevantes. Al inicio de nuestra participación requerimos determinar en qué categoría se encuentra nuestro cliente, conforme una lista de verificación validada internacionalmente, denominada **Clase "A"**: Excelencia Operacional. De aquí se desprenden cuatro clasificaciones de empresa donde "A" es Clase Mundial, hasta Clase "D" que implica una empresa con múltiples áreas de oportunidad.

Los procesos revisados son:

- ☞ Planeación Estratégica
- ☞ Persona y Equipo
- ☞ Calidad Total y Mejora Continua
- ☞ Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios
- ☞ Planeación y Control

Soluciones Integrales de Clase Mundial



Education, Training and Consulting, s.c.

Tel (01 722) 217-4923 Fax (01 722) 280-2620
contacto@etc.org.mx www.etc.org.mx

La determinación de la categoría la llevamos a efecto a través de una revisión gerencial que comprende estos procesos. Entregamos a la Alta Dirección un reporte muy completo de nuestros hallazgos, y una lista de recomendaciones puntuales basadas en una metodología probada para orientar el proyecto, definir acciones concretas y calendario de trabajo apoyado en el "**Camino Probado**" para llegar a **Clase Mundial**. De manera natural, se definen requerimientos de capacitación In Situ, es decir, en el lugar de trabajo, para lo cual se arman paquetes y se ofrecen los programas respectivos. El objetivo, como ya se mencionó, es que la empresa llegue a la **Clase Mundial (Clase "A" ERP)**, con lo que tendrá acceso a niveles superiores de competitividad y permitirá a nuestros clientes mejorar su rentabilidad y participación de mercado.

L.C.I. Ariel Valero C., CPIM
Socio Director