

Desarrollo Sostenible en América Central y República Dominicana

Empresa: DIMEGSA
País: Guatemala
Proyecto: Programa TMF: Reducción de la pobreza y mejoramiento del ambiente.
Una estrategia de Desarrollo Integral Sostenible.
Año: 2006

LA EMPRESA

DIMEGSA fue fundada en Guatemala en el año de 1995 y se dedica a brindar servicios de fumigación y control de plagas. Desde el inicio busca brindar un servicio de alta calidad y mediante procesos de mejora continua ha logrado agregar valor a los servicios que ofrece.

El compromiso con el medio ambiente se evidencia en el uso de productos que no son dañinos a plantas y animales domésticos.

Su página electrónica es www.dimegsa.com



SERVICIOS Y MERCADOS

La empresa presta los siguientes servicios: control de plagas, tratamiento específico para control de cucarachas, tratamiento contra polillas y termitas, control de roedores, tratamiento contra aves, control de malezas y cursos de capacitación.

Estos se ofrecen principalmente en territorio guatemalteco, aunque también los han brindado en El Salvador, Honduras y Costa Rica. Se espera ampliar el área de acción de la empresa.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La metodología para la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad en la empresa, inició con la conceptualización del sistema de desarrollo sostenible, etapa en la cual se realizó un análisis interno y externo de la organización para determinar su perfil de sostenibilidad, así como sus opciones de mejora en las dimensiones ambiental (producción más limpia), económica (eficiencia productiva y gestión financiera) y social (proyección interna y externa además de salud y seguridad ocupacional).

Posteriormente, se redefinieron los lineamientos estratégicos de la empresa en el marco del desarrollo sostenible. Luego se establecieron los planes de acción en cada una de las dimensiones así como indicadores y mecanismos de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

Luego se brindó capacitación y asistencia técnica para apoyar a la empresa en la implementación de los planes de acción. De esta manera se pretendió realizar la transferencia de conocimiento a la organización y se desarrolló el seguimiento orientado hacia el logro de los resultados esperados.



PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

Estrategias, políticas y planes

Se definieron nuevos planteamientos dentro del marco estratégico de la empresa:

MISIÓN DE LA EMPRESA

Somos una empresa que brinda servicios profesionales de manejo integrado de plagas, ofreciendo calidad de servicio con personal capacitado y una amplia cobertura nacional e internacional, utilizando productos y técnicas de aplicación vanguardistas para el bienestar de las personas y del ambiente que las rodea.

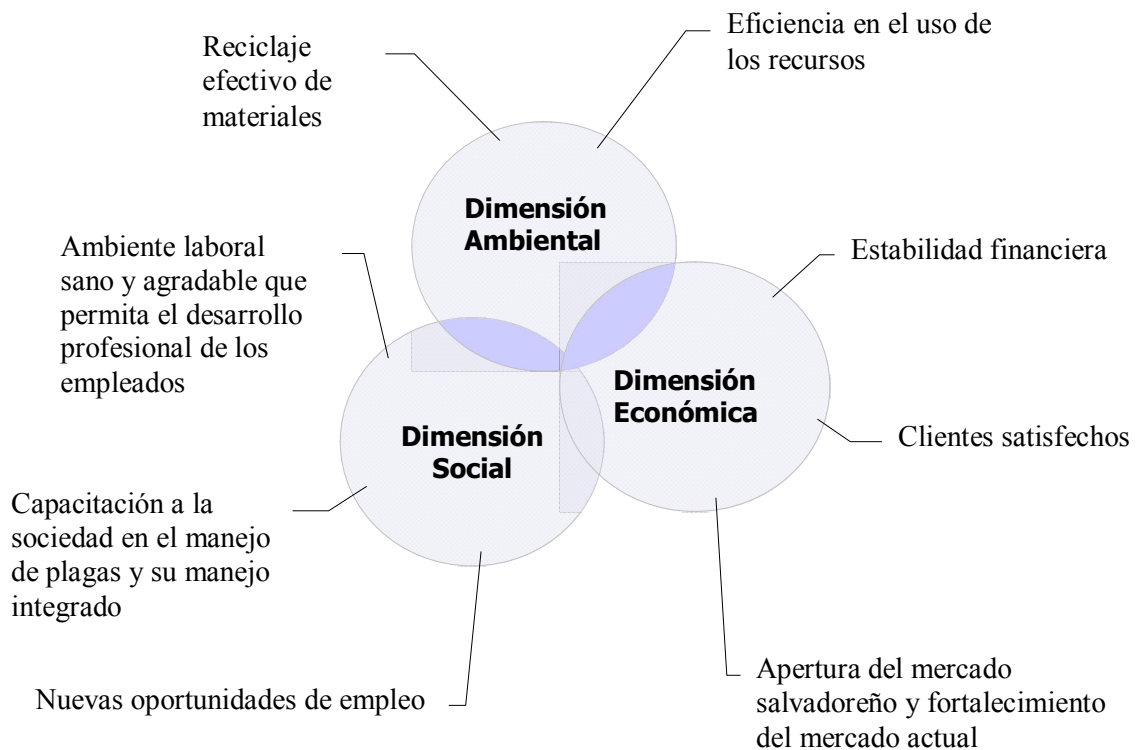
VISIÓN DE LA EMPRESA





Ser la empresa número uno en el sector de manejo integrado de plagas, con reconocimiento nacional e internacional, ofreciendo excelencia y calidad en cada uno de los servicios realizados e innovando con nuevas técnicas de aplicación y equipo especializado para este fin.

VALORES DE LA EMPRESA

Eficiencia
Puntualidad
Ética Profesional
Responsabilidad
Honestidad
Seriedad





POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA



Diagnóstico inicial		Mejoras logradas	
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Gestión Financiera			
<ul style="list-style-type: none"> No hay disponibilidad de información financiera a la hora de tomar decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Se creó un modelo financiero que registra los movimientos contables y que incorpora las proyecciones de la operación; con dicha información para un período, se obtienen importantes datos financieros, que sirven de apoyo a la toma de decisiones. 		
Eficiencia Productiva			
<ul style="list-style-type: none"> Los registros de servicio de control de plagas que entrega la empresa no son claros y no aportan toda la información necesaria según las Buenas Prácticas de Manufactura. 	<ul style="list-style-type: none"> En conjunto con la empresa se diseñó un nuevo registro que ya fue validado por los técnicos de la empresa. 		
			
<ul style="list-style-type: none"> Se identificó falta de conocimientos sobre Buenas Prácticas de Manufactura en el personal de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron dos capacitaciones, tanto para empleados administrativos, como para los técnicos, concernientes a Buenas Prácticas de Manufactura, pero con un énfasis especial al control de plagas domésticas. 		
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
Manejo de desechos sólidos y líquidos			
<ul style="list-style-type: none"> Se desconocía el manejo posterior de los envases de los químicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó con los proveedores para que organicen la recolección de los envases y se responsabilicen de su adecuado manejo. 		
			
<ul style="list-style-type: none"> Residuos de pelets de productos se desechan sin conocer las recomendaciones del proveedor. Búsqueda de nuevas opciones para uso del agua de lavado de los recipientes de químicos 	<ul style="list-style-type: none"> Se contactó al proveedor y dio las recomendaciones para disposición final correcta del producto, las cuales se empezarán a utilizar. El proveedor del producto sugirió nuevas opciones de reutilización del agua de lavado con concentraciones diluidas del producto. 		

Manejo de materias primas e insumos	
<ul style="list-style-type: none"> Existe incertidumbre sobre la efectividad de los químicos dadas las características del agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Se investigó el efecto del agua sobre los productos químicos y efectivamente influye; por esto se recomendó: <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de pH del agua a emplear. Corregir el nivel de pH, de ser necesario. Dejar reposar el agua a utilizar 14 horas, para reducir la concentración de cloro. Sólo en caso necesario dosificar más producto.

DIMENSIÓN SOCIAL

Salud y Seguridad Ocupacional	
<ul style="list-style-type: none"> Falta de ventilación en el área de despacho de producto. Almacenamiento incorrecto de insumos y residuos.  <ul style="list-style-type: none"> Iluminación insuficiente en ciertas áreas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> El área de despacho cuenta ahora con las condiciones adecuadas para el trabajo. Se almacena por separado, residuos, químicos y sustancias volátiles o inflamables.  <ul style="list-style-type: none"> Se recomendó a la empresa instalar la iluminación mínima necesaria en determinadas áreas, para ofrecer condiciones apropiadas de trabajo.
Proyección Social Interna y Externa	
<ul style="list-style-type: none"> Falta de claridad en las funciones administrativas y comerciales. Problemas con el organigrama de la empresa. Ausencia de un manual de descripción de puestos. Oportunidades de mejora en el tema de servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Se determinaron las tareas realizadas por cada puesto y junto con el personal se clasificaron por área y se asignaron por puesto específico. Se reorganiza la estructura jerárquica de la administración, así como la asignación de tareas. Ante la dificultad de contratar personal de inmediato, se establece una estructura de transición. Con base en el nuevo organigrama, se desarrollan caracterizaciones de cada puesto, lo que incluye posición, área, jerarquía, objetivos, funciones y especificaciones. Se impartió capacitación al personal en temas relativos al servicio al cliente. 

FRASE DEL EMPRESARIO

“Pienso que programas como este de desarrollo sostenible, son los que ayudan a que las empresas pequeñas y medianas ayuden a engrandecer países como los nuestros. Gracias a grupos de apoyo tan profesionales como CEGESTI, nuestra empresa ha hecho cambios verdaderamente radicales; y estos cambios han servido para el mejoramiento y optimización de los recursos de los cuales nuestra empresa se nutre cada día más. Gracias a todos los consultores de CEGESTI que se esforzaron por velar por nuestros intereses y gracias por tenernos tanta paciencia”.

Guillermo Monzón
Gerente General

