



Fernando Daniel Acuña Viveros  
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial – UNIDA  
Administración de Empresas  
Asunción – Paraguay - 2020

TÍTULO / TITLE:

**ORGANIZACIÓN DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN – OIC**  
**INSPECTION AND CERTIFICATION ORGANIZATION – ICO**

RESUMEN:

En respuesta a la creciente demanda de servicios de certificación e inspección en la República del Paraguay, se ha concebido el proyecto del Organismo de Inspección y Certificación (OIC). Este organismo se propone ofrecer servicios integralmente, abarcando certificaciones y actividades de inspección para mejorar la competitividad de las empresas locales. La ausencia de una empresa nacional dedicada a la certificación de sistemas de gestión de calidad señala la novedad de este proyecto. El OIC, con sede en Asunción, buscará llenar este vacío y diferenciarse al ofrecer esquemas de certificación adaptados a las necesidades del mercado local. La empresa, compuesta por profesionales con experiencia en calidad, certificación e inspección, se posiciona para ser un actor destacado en el panorama empresarial. Su objetivo es contribuir a la sostenibilidad y calidad de productos y servicios, apoyando el desarrollo del país mediante inspecciones confiables. La estructura organizativa se ha diseñado con precisión, determinando roles y competencias para garantizar la eficiencia interna. Los servicios ofrecidos contarán con acreditaciones ante el Organismo Nacional de Acreditación, respaldando la competencia técnica de la organización. El plan de negocio detalla servicios, identifica el perfil de clientes, analiza la competencia y establece estrategias de marketing. Proyecciones de ventas, análisis de mercado y ventajas competitivas son minuciosamente evaluadas. El análisis económico demuestra la viabilidad financiera del proyecto, respaldada por una financiación propia. En resumen, el OIC se presenta como una iniciativa innovadora y competitiva, lista para contribuir al desarrollo sostenible y elevar los estándares de calidad en el Paraguay.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad. Certificación. Desarrollo Sostenible. Inspección. Organismo de Inspección y Certificación.

## ABSTRACT:

In response to the growing demand for certification and inspection services in the Republic of Paraguay, the Inspection and Certification Organization (OIC) project has been conceived. This organization aims to comprehensively offer services, encompassing certifications and inspection activities to enhance the competitiveness of local businesses. The absence of a national company dedicated to the certification of quality management systems highlights the novelty of this project. The OIC, headquartered in Asunción, seeks to fill this gap and differentiate itself by providing certification schemes tailored to the needs of the local market. Comprising professionals with expertise in quality, certification, and inspection, the company positions itself to be a prominent player in the business landscape. Its objective is to contribute to sustainability and the quality of products and services, supporting the country's development through reliable inspections. The organizational structure has been precisely designed, determining roles and competencies to ensure internal efficiency. The services offered will be accredited by the National Accreditation Body, endorsing the technical competence of the organization. The business plan details services, identifies the client profile, analyzes the competition, and establishes marketing strategies. Sales projections, market analysis, and competitive advantages are meticulously evaluated. The economic analysis demonstrates the financial viability of the project, supported by self-financing. In summary, the OIC presents itself as an innovative and competitive initiative, ready to contribute to sustainable development and elevate quality standards in Paraguay.

**KEYWORDS:** Certification. Inspection and Certification Organization. Inspection. Quality. Sustainable Development.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas en la República del Paraguay se enfrentan a crecientes exigencias para proporcionar productos o servicios, siendo una de las demandas en aumento la implementación de sistemas de gestión de calidad. Esta tendencia abarca diversos ámbitos como procesos, servicios, seguridad y salud ocupacional, responsabilidad social, entre otros. Además, se requiere que estos sistemas estén certificados por organismos de certificación, brindando la garantía de cumplimiento de estándares y eficiencia en la gestión.

En el contexto de la actividad de inspección, se destaca el significativo aumento en la producción y exportación de cereales en Paraguay en las últimas dos décadas, consolidándolo como uno de los principales productores y exportadores de soja a nivel mundial. Este rendimiento agrícola ha generado oportunidades para empresas involucradas en la producción y comercialización de estos productos. En este contexto, las empresas de inspección independientes desempeñan un papel crucial al asegurar la calidad, cantidad y cumplimiento de requisitos de los productos, brindando un servicio esencial para los contratantes.

### **Contextualización del Proyecto**

A raíz de estas consideraciones, surge la propuesta de establecer el Organismo de Inspección y Certificación (OIC), una empresa dedicada a ofrecer servicios de certificación e inspección. Este organismo buscará mejorar la competitividad de sus clientes mediante esquemas de certificación adaptados a las necesidades del mercado actual.

En el ámbito de la inspección, el OIC garantizará la calidad, cantidad y conformidad con requisitos específicos de los productos inspeccionados, mediante

controles técnicos conforme a las normativas y exigencias de los clientes. Los servicios ofrecidos contarán con acreditaciones como Organismo de Certificación e Inspección, otorgadas por el Organismo Nacional de Acreditación (ONA), demostrando la competencia técnica de la organización.

La sede administrativa estará en Asunción, República del Paraguay, aunque los servicios se ofrecerán a nivel nacional. Este proyecto se destaca como innovador en el mercado nacional de certificación de sistemas de gestión, llenando un vacío existente.

### **Estructura y Objetivos de la Organización**

La empresa estará compuesta por profesionales con amplio conocimiento y experiencia en calidad, certificación e inspección, asegurando un alto nivel de competencia. El objetivo principal del OIC es contribuir a la sostenibilidad y mejorar la calidad de productos y servicios, sirviendo como herramienta de apoyo al desarrollo del país mediante inspecciones confiables.

### **Plan de Negocio**

La organización ha definido una estructura básica y las funciones de cada puesto de trabajo, identificando los servicios a comercializar y realizando un análisis del mercado. Este análisis incluye la descripción del perfil de los clientes potenciales, un estudio de la competencia y estrategias de marketing. Se proyectan estimaciones de ventas basadas en el análisis del mercado y la competencia.

Además, se ha llevado a cabo un análisis económico que contempla las necesidades financieras del proyecto, la inversión requerida, el flujo de caja proyectado, el estado de resultados y otros aspectos cruciales para el negocio.

En resumen, el Organismo de Inspección y Certificación se presenta como una iniciativa que no solo responde a las demandas del mercado actual, sino que también

aspira a ser reconocido a nivel nacional e internacional por la calidad y competencia de los servicios que ofrece.

## 2. MATERIALES Y METODOLOGÍA

El presente informe constituye la síntesis metodológica derivada de la investigación llevada a cabo, enmarcada en el desarrollo de un Plan de Negocios para el establecimiento de una empresa especializada en certificación e inspección. La metodología adoptada se ajusta a estándares reconocidos en la literatura especializada y ha sido implementada rigurosamente con el fin de estructurar un marco sólido para la propuesta empresarial.

### **Diseño de la Investigación**

La investigación se estructuró conforme a un diseño metodológico cuantitativo. Se realizó un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre certificación e inspección, destacando las tendencias del mercado, requisitos normativos y mejores prácticas en el sector. Este análisis bibliográfico sentó las bases conceptuales para la formulación del Plan de Negocios.

### **Recopilación de Datos**

La recopilación de datos se llevó a cabo a través de fuentes primarias y secundarias. Se realizaron encuestas, obteniendo información valiosa sobre las demandas del mercado y las necesidades de los potenciales clientes. Además, se recopilaron datos estadísticos relevantes sobre la industria, la competencia y las proyecciones económicas.

### **Análisis de Mercado**

La sección de análisis de mercado se sustenta en un enfoque detallado que comprende la identificación de clientes potenciales, el análisis de la competencia y la evaluación de las estrategias de marketing más efectivas. La segmentación del mercado

se fundamentó en criterios demográficos y comportamentales, permitiendo una comprensión precisa del público objetivo y sus preferencias.

### **Proyecciones Financieras**

El análisis financiero se abordó con un enfoque proactivo, incorporando proyecciones detalladas sobre ventas, inversiones, flujo de caja y rentabilidad. Se tuvieron en cuenta diversas variables, incluyendo escenarios optimistas y adversos, para proporcionar una visión holística de la viabilidad económica del proyecto.

### **Estructura Organizativa**

La definición de la estructura organizativa se basó en la determinación de roles y responsabilidades, asegurando la asignación eficiente de recursos humanos. Se realizó un análisis de competencias requeridas para cada puesto, garantizando la formación de un equipo altamente competente y especializado.

La aplicación de esta metodología ha permitido la construcción de un Plan de Negocios robusto y fundamentado en evidencia. Los resultados obtenidos brindan una base sólida para la toma de decisiones estratégicas, garantizando la viabilidad y competitividad de la propuesta empresarial. La meticulosa implementación de esta metodología respalda la validez y confiabilidad de los hallazgos, posicionando la investigación como una contribución sustancial al campo de la certificación e inspección en el ámbito empresarial.

## **3. RESULTADOS**

### *Demanda de Certificación y Vacío en el Mercado Nacional*

La investigación revela una creciente demanda de servicios de certificación en el país. Aunque empresas internacionales ya operan en este sector, se destaca la ausencia de una entidad nacional dedicada a esta actividad. La propuesta innovadora consiste en

establecer la primera empresa nacional de certificación de sistemas de gestión de calidad. Para diferenciarse, se planea desarrollar programas de certificación dirigidos a pequeñas y medianas empresas, con el objetivo de hacer los costos más accesibles.

#### *Inspección con Valor Agregado*

En el ámbito de la inspección, la organización buscará destacarse obteniendo la acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONA), cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 17020. Esta acreditación no solo respaldará la competencia técnica de la organización sino también fortalecerá la credibilidad de los informes de inspección, al estar respaldada por acuerdos multilaterales a nivel regional y global.

#### **Fundamentos Técnicos de la Inspección Acreditada**

Siguiendo los criterios establecidos por la International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), la competencia técnica del personal, la utilización de métodos e equipo adecuados, mecanismos de seguridad, código de conducta y procesos para la seguridad en el trabajo, junto con procedimientos eficaces para asegurar la calidad, se consideran elementos fundamentales que contribuyen a la competencia técnica de una entidad de inspección.

#### *Características Distintivas y Unicidad en el Mercado*

La principal característica distintiva de la empresa será su esquema de certificación enfocado en pequeñas y medianas empresas, una oferta única en el mercado actual. La certificación de sistemas de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001 se adaptará específicamente para el acceso de estas empresas, proporcionando un servicio sin paralelo en el mercado.

### **Tipo de Negocio y Estrategias Empresariales**

El plan de negocio propuesto se presenta como una nueva creación en el sector, ofreciendo servicios de certificación y de inspección técnica. La estrategia adoptada se centra en el "Liderazgo por Enfoque o Concentración", focalizando los esfuerzos en satisfacer las necesidades del segmento compuesto por pequeñas y medianas empresas. La estrategia de marketing seleccionada es la de segmentación concentrada, enfocándose exclusivamente en los diferentes nichos identificados.

### **Análisis Financiero y Viabilidad del Proyecto**

Se estima que para la puesta en marcha del negocio se requerirá un aporte de guaraníes 250.000.000, proveniente de los socios fundadores. Este aporte se destinará a inversiones iniciales y para cubrir los costos operativos, especialmente en el primer año. El análisis de rentabilidad indica que la recuperación de la inversión se logrará en 3 años, 9 meses y 14 días, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 78.9% para los cinco años proyectados. El Valor Presente Neto (VPN) de la inversión es de guaraníes 1.197.763.033, demostrando la viabilidad financiera del proyecto.

Se sugiere diseñar programas de formación o capacitación para empresas o profesionales independientes después de la puesta en marcha, generando beneficios adicionales y promoviendo la marca. Además, se recomienda realizar un nuevo análisis de mercado en un tiempo prudente para identificar áreas de certificación e inspección adicionales que puedan expandir la gama de servicios ofrecidos. La implementación de un sistema informático eficiente para optimizar los procesos de inspección y la elección de una ubicación de oficinas administrativas de fácil acceso son aspectos resaltados para mejorar la eficacia operativa.



#### 4. DISCUSIÓN

##### *Factibilidad de Establecer una Empresa de Certificación e Inspección*

El presente estudio se centra en la discusión de los resultados obtenidos con respecto al objetivo general de determinar la factibilidad de establecer una empresa dedicada a ofrecer servicios de certificación e inspección en el país. La investigación ha abordado múltiples objetivos específicos, proporcionando una visión integral de las diversas dimensiones involucradas en el establecimiento de dicha empresa.

##### *Análisis del Mercado y Segmentación*

En relación al primer objetivo específico, el análisis del mercado revela datos fundamentales para la toma de decisiones estratégicas. Se ha identificado una creciente demanda de servicios de certificación, respaldada por la ausencia de una empresa nacional dedicada a esta actividad. Este vacío en el mercado, particularmente en el nicho de certificación para pequeñas y medianas empresas, presenta una oportunidad estratégica para la empresa propuesta.

##### *Determinación del Mercado Objetivo y Clientes Potenciales*

El segundo objetivo específico se centra en la identificación del mercado objetivo y los clientes potenciales. La estrategia de concentración en pequeñas y medianas empresas se apoya en la creciente necesidad de este sector por acceder a servicios de certificación. La propuesta innovadora de programas de certificación adaptados a estas empresas posiciona a la organización para satisfacer una demanda latente.

##### *Análisis de la Competencia y Estrategia de Marketing*

La tercera y cuarta metas específicas, referentes al análisis de la competencia y la definición de la estrategia de marketing, convergen en la importancia de destacarse en un mercado competitivo. Se identifican las fortalezas, debilidades y ventajas competitivas

de los competidores existentes, permitiendo la formulación de una estrategia de marketing centrada en la segmentación y en la diferenciación a través de precios accesibles y certificaciones adaptadas.

#### *Definición de Recursos y Rentabilidad del Proyecto*

En cuanto a los objetivos específicos relacionados con la definición de recursos y la determinación de la rentabilidad del proyecto, se destaca que la inversión inicial de guaraníes 250.000.000, proveniente de los socios fundadores, se alinea con las proyecciones financieras favorables. El análisis de rentabilidad indica una recuperación de la inversión en 3 años, 9 meses y 14 días, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 78.9% para los cinco años proyectados, respaldando la viabilidad financiera del proyecto.

#### *Conclusiones y Recomendaciones*

En conclusión, la discusión de los resultados sugiere que la creación de una empresa de certificación e inspección en el país es factible y estratégica, considerando la demanda del mercado, la ausencia de competidores locales en certificación para pequeñas y medianas empresas, y la viabilidad financiera del proyecto. Se recomienda la implementación de programas de formación, la exploración de nuevas áreas de certificación e inspección, y la optimización de procesos mediante sistemas informáticos.

#### *Limitaciones del Estudio*

Es importante señalar que este estudio presenta limitaciones inherentes al análisis del mercado y competencia, las cuales podrían evolucionar con cambios en el entorno empresarial. Además, las proyecciones financieras están sujetas a variaciones en las condiciones económicas y a la implementación efectiva de las estrategias propuestas. Futuras investigaciones pueden abordar estas limitaciones y profundizar en áreas específicas identificadas durante el estudio.

## 5. CONCLUSIONES

### *Perspectiva Integral de la Factibilidad*

Después de un análisis exhaustivo de la factibilidad para establecer una empresa dedicada a servicios de certificación e inspección en el país, se derivan conclusiones clave. La Organización de Inspección y Certificación se posicionará como proveedor integral de certificaciones e inspecciones, enfocándose inicialmente en sistemas, procesos, productos y servicios. Se destaca la flexibilidad del proyecto para expandirse en tipos adicionales de certificaciones e inspecciones, alineándose dinámicamente con las demandas del mercado.

### *Estrategias para el Éxito Empresarial*

La adopción de la estrategia genérica de "Liderazgo por Enfoque o Concentración" demuestra un enfoque preciso en las necesidades del segmento de pequeñas y medianas empresas. Se espera que esta estrategia genere beneficios mutuos, facilitando la penetración del mercado y el reconocimiento de la marca. La estrategia de marketing, seleccionada como segmentación concentrada, apunta a distintos nichos identificados, potenciando la eficacia y la relevancia.

### *Compromiso con la Eficiencia y Calidad*

En línea con la estrategia de ofrecer servicios a un costo menor, pero con igual o mayor calidad, la organización se compromete a ser un referente en eficiencia y excelencia. Este enfoque competitivo se extiende tanto a las operaciones de certificación como de inspección, anticipando una posición ventajosa en el mercado.

### *Análisis Financiero y Viabilidad Empresarial*

Desde la perspectiva financiera, se establece que el aporte de guaraníes 250.000.000 de los socios fundadores financiará las inversiones iniciales y los costos

operativos iniciales. El análisis de rentabilidad proyecta una recuperación de la inversión en 3 años, 9 meses y 14 días, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 78.9% para los cinco años. El Valor Presente Neto (VPN) de guaraníes 1.197.763.033 confirma la viabilidad del proyecto, ya que el VPN es positivo y la TIR es favorable para la inversión.

En resumen, la investigación respalda la factibilidad del emprendimiento propuesto, revelando una estrategia integral que aborda los objetivos específicos delineados. Se recomienda una implementación cuidadosa de las estrategias y un monitoreo constante del entorno empresarial para adaptarse a cambios potenciales. Además, se sugiere una revisión periódica de las estrategias de certificación e inspección para mantener la relevancia y la competitividad en un mercado dinámico. Este estudio sienta las bases para un proyecto emprendedor sólido y adaptable a las dinámicas del mercado nacional.

En cierre, las consideraciones generales consolidan la comprensión integral de la factibilidad y el potencial de la empresa de certificación e inspección propuesta. Este proyecto no solo se presenta como una respuesta estratégica a la creciente demanda del mercado, sino también como una iniciativa flexible, capaz de evolucionar en sintonía con las dinámicas cambiantes del entorno empresarial.

La combinación de una estrategia de liderazgo enfocado y una táctica de segmentación concentrada revela un enfoque disciplinado y centrado en el cliente. La adaptabilidad para ampliar los servicios en el futuro demuestra una visión a largo plazo y una disposición a evolucionar con las necesidades cambiantes del mercado.

Desde una perspectiva financiera, la inversión inicial y la proyección de rentabilidad reflejan una gestión prudente de recursos. La obtención de una Tasa Interna

de Retorno del 78.9% y un Valor Presente Neto positivo respaldan la viabilidad del proyecto, proporcionando una base sólida para el crecimiento sostenible.

Se enfatiza la importancia de la implementación cuidadosa de las estrategias delineadas y el monitoreo continuo del entorno empresarial para ajustarse a posibles cambios. Además, se insta a una revisión periódica de las estrategias de certificación e inspección, garantizando la pertinencia y la competitividad en un mercado dinámico y en constante evolución.

En resumen, estas consideraciones generales refuerzan la idea de que la Organización de Inspección y Certificación no solo está posicionada para satisfacer las necesidades actuales del mercado, sino que también tiene la flexibilidad y la visión estratégica para prosperar en el futuro. Este proyecto, respaldado por un análisis exhaustivo, ofrece una contribución significativa al sector de certificación e inspección en el país, presentándose como una entidad sólida y adaptable, preparada para desempeñar un papel destacado en el panorama empresarial.

## 6. REFERENCIAS

- Alberto Komiya. (2018). ¿Qué es el análisis de la competencia y cómo hacer uno?  
Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/analisis-de-la-competencia/>
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (s.f.). ¿En qué consiste la certificación? Recuperado de: <https://www.aenor.com/certificacion/en-que-consiste-la-certificacion>.
- Diario ABC Color (2002), ¡Qué Calidad!, crecen cantidad de empresas certificadas.  
Recuperado de: <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/economia/que-calidad-crece-cantidad-de-empresas-certificadas-654442.html>

Diario Última Hora. (2017), Lanzaron plataforma web para evaluar gestión de calidad. Recuperado de: <https://www.ultimahora.com/lanzaron-plataforma-web-evaluar-gestion-calidad-n1116844.html>

Domínguez, María Graciela (Marzo 2018). Factores y capacidades claves de éxito - planificación estratégica. Recuperado de: Red Social LinkedIn, Disponible: <https://www.linkedin.com/pulse/factores-y-capacidades-claves-de-%C3%A9xito-mar%C3%ADa-graciela-dom%C3%ADnguez/>

Espinosa, R. (2013). La matriz de análisis dafo (foda). Disponible en red: <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

Implantar y Gestionar la Estrategia”, Gestión 2000, Barcelona, España.

International Laboratory Accreditation Cooperation. (2012) ¿Cómo beneficia la inspección acreditada a la administración y a los reguladores? 7p. Recuperado de: <https://ilac.org/?ddownload=2246>

International Laboratory Accreditation Cooperation. (2012) ¿Por qué utilizar una entidad de inspección acreditada? 8p. Recuperado de: <http://ilac.org/?ddownload=2248>

Kaplan, R. y Norton, D. (2001) “Cómo Utilizar El Cuadro de Mando Integral para

Montoya Agudelo, César Alveiro y Bárbaro, Juan Carlos. (2011) El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario. Revista Interamericana de Bibliotecología.

Organismo Internacional de Normalización. (2012). Norma Internacional ISO/IEC 17020 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección”. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2013). Norma Internacional ISO 27001 “Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información”. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2013). Norma Internacional ISO/IEC 17065 “Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios”. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2015). Norma Internacional ISO 9001 “Certificación – Sistemas de Gestión de la Calidad”. 9001. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2015). Norma Internacional ISO 14001 “Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso”. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2015). Norma Internacional ISO 45001 “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos con orientación para su uso”. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2018). Norma Internacional ISO 22000 “Sistemas de administración de la inocuidad/seguridad de los alimentos — Requerimientos para cualquier organización en la cadena alimentaria”. Ginebra, Suiza.

Organismo Internacional de Normalización. (2018). Norma Internacional ISO/IEC 17021 “Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión”. Ginebra, Suiza.

Quintana, A (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa Psicología. Tópicos de Actualidad. Lima: UNMSM.

República del Paraguay. (2010) Decreto N° 3900 Por la cual se reglamentan los artículos 15 y 16 de la ley N° 2279/03 “QUE MODIFICA LOS ARTÍCULOS 1°, 2°, 3°, 5°, 6°, 7°, 8°, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21 Y 22 Y AMPLÍA LA LEY 1028/97 “GENERAL DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS”. Asunción, Paraguay. Recuperado de: <https://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/Decreto3900.pdf>