

PALABRAS PRONUNCIADAS POR EL EXCMO. EMBAJADOR DEL JAPÓN EN LA REPÚBLICA DOMINICANA, SR. HIROYUKI MAKIUCHI, EN OCASIÓN DE LA CONFERENCIA “¿CÓMO HACER NEGOCIOS CON JAPÓN?” ORGANIZADA POR EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Y JETRO-MÉXICO.

En primer lugar, quisiera agradecer la invitación a esta Conferencia que busca impulsar el intercambio económico entre la República Dominicana y Japón.

Espero que el contacto que entablen hoy con el representante de Jetro sea el punto de partida de una fructífera y duradera relación entre los empresarios dominicanos y japoneses.

A continuación, me gustaría referirme a dos puntos que considero de suma importancia a la hora de realizar negocios con Japón. Primero, para exportar un producto o atraer la inversión japonesa, la calidad es crucial. Los productos que se ofertan deben ser los mejores o, incluso, ser únicos en el mercado, y para lograr esto es necesario realizar numerosas investigaciones e innovaciones. Al mismo tiempo, es indispensable invertir en la formación y capacitación de la mano de obra. En este sentido y pasando al segundo punto es inminente que todos los actores involucrados en la educación y la formación técnica, hagan cumplir los estándares establecidos, realicen las evaluaciones pertinentes y rectifiquen las fallas que pudiesen existir.

Además de estos dos puntos, quisiera compartir con ustedes tres claves que aprendí cuando visité hace dos años la fábrica de relojes CITIZEN en mi pueblo natal.

Primero, esta fábrica cuenta con un sistema propio para capacitar y formar a todos sus empleados. Según las destrezas que éstos van adquiriendo, es posible escalar las categorías que ha establecido la empresa de manera interna y que van desde técnico general hasta maestro de fabricación de relojes de lujo. Además, en la entrada de la fábrica hay una pizarra donde se indica claramente la categoría a la que pertenece cada empleado, lo cual es un incentivo para ellos. Para mejorar la calidad de los productos es necesario capacitar al personal, realizar evaluaciones y brindarles incentivos y aumentos de salario en reconocimiento a sus capacidades y desempeño.

Segundo, en la fábrica de CITIZEN los empleados son motivados a participar en concursos nacionales e internacionales para poner a prueba sus habilidades, así como a obtener las acreditaciones que confieren el gobierno y otros organismos tales como la Asociación de Fabricantes de Relojes. De hecho, participar en la Olimpiada Nacional de Habilidades Técnicas que se realiza anualmente en Japón es una de las metas a las que

todos los empleados aspiran. En cuanto a las acreditaciones, en Japón existen alrededor de 1,300 certificaciones profesionales expedidas por el gobierno y por asociaciones de diferentes rubros. Las acreditaciones que confiere el gobierno suman unas 300 y son necesarias para que abogados, médicos, contadores, técnicos de calderas, entre muchas otras especialidades puedan ejercer su profesión. En el caso de las asociaciones, éstas gestionan unas 1,000 acreditaciones que incluyen fabricación de relojes, diseño de interiores, dominio del idioma inglés, español, francés, etc. Este sistema es muy importante para garantizar la confianza y la calidad del producto o servicio que se ofrece.

Tercero, contar con clientes exigentes es un factor decisivo para alcanzar la excelencia. Creo que este es el punto más importante de todos. Se dice que las compañías japonesas y los japoneses en general son sumamente exigentes. Por lo tanto, lograr entablar relaciones comerciales con un cliente u empresa japonesa, es de por sí un aval de la calidad de los productos que se están ofertando.

Cuando visite la fábrica de CITIZEN hace dos años, el director me informó que diariamente fabrican unos 830 mil relojes y, anualmente, un poco más de 200 millones de relojes. Dependiendo del modelo, cada reloj puede tener desde 100 a 600 piezas. Todos los componentes deben ser muy precisos y de suprema calidad. Sin embargo, hay ciertas piezas o materiales que requieren de especial exactitud y resistencia y son suministrados a CITIZEN por otra compañía subcontratada. Para dicha empresa es una ardua tarea mantener los altos estándares de calidad que le exige CITIZEN, lo que implica invertir mucho dinero y capacitar constantemente a su personal. A pesar de esto, esta compañía continúa suministrando gustosamente sus piezas y materiales a CITIZEN porque, si bien el margen de ganancia no es tan alto, la rigurosidad que le ha exigido su contraparte le ha obligado a mejorar constantemente en tecnología y mano de obra, lo que en definitiva ha terminado propiciando el desarrollo de la propia empresa.

Esta anécdota brinda una enseñanza sumamente importante que se puede aplicar en cualquier tipo de negocio. Es muy fácil vender en un mercado donde no existe mucha competencia. Pero creo que se aprende y se crece más cuando se opta por el camino opuesto, además, cuando se trabaja con un socio exigente, esto permite mantener la empresa siempre animada y en constante innovación y mejora. En ese sentido me gustaría felicitar a todos los presentes que podrán conocer a través de esta conferencia sobre las empresas japonesas y la manera de realizar negocios con los japoneses.

Muchas gracias.