

La «calidad total» en las explotaciones ganaderas

El papel de la certificación para mejorar la organización y la gestión pecuaria

En el mundo empresarial, en prácticamente todos los sectores de actividad, incluyendo lógicamente el pecuario, términos como «calidad» y/o «calidad total» se han convertido, al menos a nivel de utilización lingüística, en habituales.

CARLOS BUXADE CARBO. Catedrático. Dpto. Producción Animal ETSIA UPM.

En principio, cuando una explotación ganadera decide poner en marcha un programa de «calidad total», debe tener en cuenta tres objetivos prioritarios:

a) Mejorar la relación coste/calidad (partiendo, o en base, a una calidad elevada).

b) Satisfacer mejor las necesidades (objetivas y subjetivas) de nuestros clientes.

c) Incrementar los beneficios (directos y/o indirectos) de la empresa.

En lo que al segundo punto se refiere es muy importante tener en cuenta la opinión de la ACE (Above

Customer Aspectation): «Actualmente no es suficiente buscar y conseguir satisfacer las expectativas de los clientes es preciso excederlas».

En cuanto a la cuestión de los beneficios debe quedar claro que la aplicación real de un programa de esta naturaleza (que inicialmente puede ser caro y que siempre exige, además de la colaboración activa de todas las personas vinculadas directa o indirectamente, por ejemplo los transportistas del ganado, con la explotación) debe buscar, de forma obsesiva, la mejora de los beneficios (beneficios directos y/o indirectos) de la empresa.

En este contexto hay que tener bien en cuenta que establecer un programa de calidad total significa aumento de la eficacia y, en consecuencia, eliminación de gastos superfluos y mejora del margen y de la competitividad (ambos conceptos positivamente correlacionados con el beneficio).

Debe quedar claro también en esta introducción que, a nivel pecuario, la aplicación de un programa de esta naturaleza no es sencilla ni es cuestión de «modas» más o menos pasajeras. Calidad es un concepto en el que todos los eslabones de la cadena, empezando por el productor y terminando por consumidor, deberían ser conscientes en su forma de pensar y coincidentes en sus manera de actuar.

LAS BASES DE UN PROGRAMA DE «CALIDAD TOTAL PECUARIO»

Para poder aplicar realmente un programa de esta naturaleza en una explotación pecuaria es muy importante, como primera medida, formar adecuadamente a todas las personas



Establecer un programa de calidad total significa aumento de la eficacia; eliminación de gastos superfluos y mejora del margen y de la competitividad.

que se van a ver afectadas, directa o indirectamente, por la nueva situación. Sin lugar a dudas deberá ponerse en marcha un proceso innovador que va a demandar, irremediablemente, un cambio de mentalidades y, paralelamente, de comportamientos.

En este contexto parece evidente que el primer paso a dar es el de fijar, de forma calendarizada y secuencial, cuáles son las cosas que deben realizarse (y/o tenerse en cuenta) para intentar alcanzar la calidad.

Sin duda alguna es muy difícil definir la calidad. A la calidad le pasa lo que al amor: todo el mundo lo conoce, pero muy pocos saben definirlo. En 1986 la calidad fue definida institucionalmente. La definición ISO dice: «calidad es la capacidad de un producto y/o un servicio para satisfacer exigencias expresas o implícitas».



Las «marcas de productos» son ejemplos en la Unión Europea de aplicación de programas de «calidad total».

El problema, en el caso concreto de las explotaciones ganaderas, es doble:

- a) Normalmente, nuestros clientes no suelen ser los consumidores finales.
- b) Los clientes últimos, los consu-

midores de los productos generados en las explotaciones, en la inmensa mayoría de los casos no están suficientemente formados (los ejemplos de los «pollos amarillos» o de «las carnes de vacuno blancas» pueden ser ilustrativos).

Desde el punto de vista aplicativo no tiene una excesiva complicación al analizar, al menor en un primer nivel, las exigencias (objetivas y/o subjetivas) de los «clientes». Programas «clásicos» de análisis de demanda como «customer satisfaction» o «quality deployment» permiten avanzar por este camino. La dificultad puede estribar, insisto en ello, en que los clientes de las explotaciones pecuarias no son los consumidores finales.

Esta realidad, que obviamente no es exclusiva de la ganadería española, ha llevado a este subsector en nuestro país, y en la UE, a situaciones objetivamente hablando realmente complicadas e incluso absurdas; el tema

S I S T E M A S I N F O R M A T I C O S

FORMAT GEST



Centro de Cálculo de Sabadell, S.A.
 Av. Castell de Barberà, 22-24
 Tels. (93) 718 16 99 - 718 26 52
 08210 Barberà del Vallès. (Barcelona).



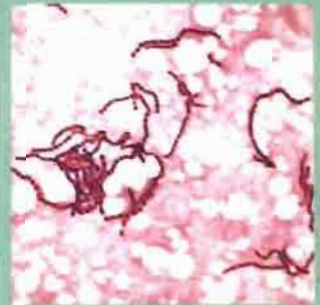
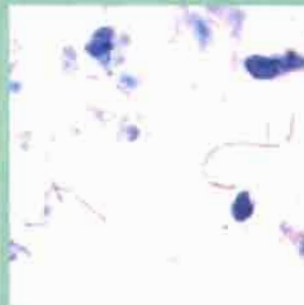
GENTAMOX

SUSPENSION INYECTABLE DE AMOXICILINA Y GENTAMICINA

Gran estabilidad e inyectabilidad
Alta biodisponibilidad
Niveles hemáticos duraderos
Asociación sinérgica
Amplio espectro de acción bacteriana

INJECTABLE SUSPENSION OF AMOXICILLIN AND GENTAMICIN

*Excellent stability and injectability
High Biodisponibility
Lasting blood levels
Synergistic association
Broad antibacterial spectrum*



LABORATORIOS HIPRA, S.A.
AVDA. LA SELVA, S/N - 17170 AMER
(GERONA) SPAIN - TEL. (972) 43 08 11
TELEX 57341 HIPR E - FAX (972) 43 08 03
TEL. INTER. (3472) 43 08 11 - FAX INTER. (3472) 43 08 03



Existen dos tipos de certificaciones: del producto y del proceso productivo.

clembuterol, el de los finalizadores en general (incluyendo los «cócteles») es un buen ejemplo de lo que estamos exponiendo (bien entendido que este problema no es exclusivo del ganado vacuno ni de la ganadería española).

En el caso de las explotaciones pecuarias debe tenerse muy en cuenta la relación existente entre el «mundo productivo» y el contexto socio-económico en el que se desarrolla la actividad. En este contexto no sólo el «tema ecológico» puede condicionar la calidad real de las producciones (el ejemplo de la producción de huevo para consumo en granjas de ponedoras comerciales alojadas sobre suelo puede ser aquí válido). El ámbito organizativo, económico y social también puede condicionar la aplicación de un programa de «calidad total». Así, por ejemplo, la carencia de una adecuada estructura vial perjudica significativamente el proceso de recogida; es decir, en el fondo, lo que perjudica es el nivel final de calidad de leche producida en las zonas peor comunicadas de la Cornisa Cantábrica.

Todo ello nos lleva, de forma inequívoca, a efectuar la afirmación de que una explotación ganadera, casi con independencia de su tamaño (aunque, lógicamente, se requiere una dimensión mínima), que esté realmente inmersa en un programa de calidad, necesita una organización más o menos compleja. Esta organización requiere, como ya se ha expuesto con

anterioridad, medios (materiales, humanos, etc.). A su vez, una organización de esta naturaleza demanda una clara y correcta definición de responsabilidades para que el mencionado programa se pueda gestionar (tanto a nivel ejecutor-corrector, como a nivel preventivo).

En términos generales, y hablando de la empresa pecuaria en sí, son, a nivel internacional, las normas ISO, serie 9000, las que establecen las bases para el desarrollo de un programa de calidad (a nivel europeo son las normas EN, serie 29000). Estas normas se refieren tanto a los sistemas de gestión y calidad de la explotación como a las garantías de calidad en la relación contractual entre proveedores y clientes.

Evidentemente, en un programa de esta envergadura y naturaleza deben tenerse en cuenta todos los aspectos incluyendo los económicos (riesgos, costes y beneficios) que pueden comportar la aplicación del modelo.

LA APLICACION DEL MODELO A NIVEL DE GANADERIA

Actualmente, a nivel de la ganadería de la Unión Europea, tenemos varios ejemplos prácticos de aplicación de programas de «calidad total». Una de las expresiones visibles de la aplicación de estos modelos la constituyen las «marcas de productos» (no las marcas comerciales). Los ejemplos de las

organizaciones CMA, SKV o FFB, cuya actividad se desarrolla, fundamentalmente, en el «mundo de las carnes», pueden resultar ilustrativos.

En todos estos programas, el establecimiento de una reglamentación, destinada a controlar a todos y a cada uno de los eslabones de la cadena, desde el productor hasta el minorista detallista, es fundamental. Pero, además, junto a la mencionada reglamentación también es muy importante la certificación.

Esta certificación sólo puede emitirla un «Ente Neutral» (recibe el nombre genérico de «Organismo de Certificación»). La misión de este organismo es la de atestiguar, con un adecuado nivel de garantía y confianza, que todos los procesos productivos, en el caso que aquí nos ocupan realizados a «nivel granja», se ajustan y son conformes a la reglamentación establecida (por «reglamentación» entendemos el conjunto de disposiciones, normas o reglas, técnicas). Hay 2 tipos de certificaciones:

- a) Certificación del producto (por ejemplo, en la producción de carne de porcino, garantizando que no lleva sustancias prohibidas por la legislación vigente).
- b) Certificando el proceso de producción (por ejemplo, el pollo label, realmente producido de acuerdo con la normativa técnica existente: sistema extensivo, edad de sacrificio mínima 81 días, etc.).

Lógicamente, para que se pueda certificar la producción de una explotación pecuaria es preciso que:

- a) Exista una normativa técnica oficialmente instituida y que defina de forma inequívoca el sistema de explotación y las técnicas de producción.
- b) La existencia de un ente independiente, capacitado técnica y legalmente para efectuar dicha certificación.
- c) El correcto desarrollo, por parte de la explotación ganadera, del sistema de explotación previamente definido así como la adecuada aplicación de las técnicas de producción establecidas en el Reglamento.

La certificación en sí misma tiene un interés doble. A nivel interno sirve para verificar, a partir de un informe neutral, el cumplimiento de las normas preestablecidas. A nivel externo es la demostración más válida del nivel de calidad que alcanzan los productos de la mencionada explotación.

No podemos olvidar ni minusvalorar aquí el hecho de que la calidad, en el ámbito de los alimentos, está enormemente condicionada por la calidad de la materia prima original, así como de las técnicas de producción utilizadas. En consecuencia: una certificación «a nivel granja» es un primer paso, aunque no el definitivo, para poder garantizar al consumidor final la calidad y la seguridad higio-patológica adecuadas.

Precisamente en la línea expuesta trabajan entes independientes como el ya mencionado CMA (en la actualidad



La aplicación de programas de «calidad total» en todos los eslabones de la cadena alimentaria debe incrementar la confianza del consumidor.

ción sobre sus producciones (no hace falta decir que la certificación otorga el derecho de uso de marca).

Indudablemente, la aplicación de programas de «calidad total» en todos, y cada uno, de los eslabones de la cadena alimentaria, debe tener como consecuencia inmediata un incremento de la confianza del consumidor final hacia este tipo de productos. Sin duda, la aplicación de un programa de «calidad total» disminuye la posibilidad de que el consumidor tenga que soportar incongruencias, errores, e incluso, atentados a la salud (léase por ejemplo una mala aplicación, en cantidad y tiempo, de clembuterol en el cebo de corderos o de terneros).

tern European Laboratory Accreditation Cooperation (WELAC).

Todos estos organismos estarán ubicados en el seno de la «European Organisation for Festing anal Certification (EOTC)» en el marco del convenio CEN-CENELEC con los órganos competentes de la Unión Europea.

En definitiva, todo parece indicar que la importancia de los organismos de certificación y de la propia certificación va a aumentar de forma muy importante en el futuro a corto-medio plazo en toda la Unión Europea (y muy especialmente en los Estados del Norte que son los que marcan las pautas).

No hace falta señalar que España no puede perder este tren. Si lo hace, en un plazo realmente corto de tiempo va a ver cómo nos «colonizan» los productos de otros Estados de la UE. La certificación puede constituir una herramienta muy útil a la hora de mejorar los sistemas organizativos y de gestión. Además, como ya se ha indicado, es un instrumento de gran valor para mejorar la imagen de la explotación y, por ende, la confianza de los clientes finales, que es una de las asignaturas pendientes más importantes de nuestras ganaderías.

El camino hacia los programas de «calidad total» parece claro. Una vez más debemos preguntarnos si seremos capaces de responder con la contundencia y la eficacia que el reto planteado requiere. Pero, que nadie lo olvide, una parte importante del futuro de nuestra ganadería dependerá de la adecuada aplicación de programas de esta naturaleza, ¡casi nada! ■



La importancia de los organismos de certificación va a aumentar considerablemente en el futuro en toda la UE.

en la Unión Europea, a través del CEN-CENELEC, se han publicado las normas EN 45000. Estas normas definen cómo debe estar organizado y proceder un «Organismo de Certificación»). Las certificaciones CMA, base para la defensa de una marca, abarcan desde el productor al minorista.

En este marco, ¿qué duda cabe!, la distribución (léase aquí la «gran distribución») tendrá un importantísimo papel a jugar en el futuro. En efecto, en nuestra opinión, la distribución está llamada a convertirse en una «protagonista activa» en la aplicación de programas ganaderos de «calidad total». Para ello bastará con que elija, de forma preferencial, a los proveedores que poseen una certifica-

EL FUTURO DE LA CERTIFICACION

En la Unión Europea está previsto que los organismos de certificación sean a su vez controlados, y sobre todo acreditados, por un ente de rango superior. La importancia de este ente será capital para un correcto desarrollo de todo el modelo, dado que él será el encargado de verificar la competencia, la imparcialidad, la seriedad y el respeto a los reglamentos de los mencionados organismos de certificación.

En este contexto se ha creado el «European Acreditación Certificación» (EAC) cuyo objetivo es el de establecer acuerdos de mutuo reconocimiento entre los distintos organismos nacionales de acreditación. Estos acuerdos serán desarrollados por el Wes-