

La gestión de la calidad ha llegado al sector hortofrutícola

La implantación de estos sistemas ha dejado de ser una iniciativa exclusiva de los sectores industrial y de servicios para extenderse también a la agricultura.

Aunque tímidamente aún, los empresarios españoles dedicados a actividades agrícolas y ganaderas en general, y los del sector hortofrutícola en particular, comienzan a darse cuenta de la importancia de la calidad en la gestión de sus empresas y en la consecución de ventajas competitivas. Así, el número de empresas de este tipo que implantan sistemas de gestión de la calidad y obtienen la certifica-

Los sistemas de gestión de la calidad llevan implantándose en empresas americanas y japonesas desde los 40, y mundialmente en las dos últimas décadas

ción de los mismos aumenta rápidamente, pero está aún muy lejos de las cifras de otros sectores, como el metalúrgico, el químico o el de transportes.

Los fundamentos de la calidad como filosofía de gestión empresarial se basan en el hecho de que los factores que hacen que una empresa sea competitiva ya no son sólo el precio final del producto o los relacionados con las variables macroeconómicas o sectoriales, sino también los que tienen que ver con los recursos de la empresa (físicos, tecnológicos, hu-



Una vez implantado el sistema, es recomendable, aunque no obligatorio, obtener su certificación en base a la normas ISO 9000, tanto por razones de prestigio e imagen de la empresa como por ser la única manera de demostrar sus existencias ante terceros.

manos y organizativos) y con sus capacidades (diseño, innovación tecnológica, servicio al cliente, protección medioambiental, etc), factores todos ellos relacionados en mayor o menor medida con la calidad.

Los sistemas de gestión de la calidad llevan implantándose en empresas americanas y japonesas desde los años 40, pero sólo en las dos últimas décadas se han difundido ampliamente por todo el mundo. La normalización y certificación de estos sistemas en el ámbito internacional se inició en 1987 con la publicación por el Organismo Internacional de

ción y Certificación (AENOR) en 1987. Desde 1990 hasta 1998 el número de empresas que han obtenido la certificación de sus sistemas de calidad por esta institución ha pasado de apenas una veintena a más de seis mil, lo que da una idea de la magnitud que está alcanzando el fenómeno en nuestro país en los últimos años. Las empresas del sector agrícola y ganadero

se han incorporado tardíamente a esta nueva cultura de la calidad: en 1997 tan sólo una empresa de este sector había sido certificada por AENOR, pero pronto se le unieron más hasta alcanzar las siete actuales. De ellas, tres realizan actividades relacionadas con la ganadería y la avicultura y las cuatro restantes se dedican al cultivo y manipulación de productos hortofrutícolas (ver recuadro).

La implantación de un sistema de gestión de la calidad co-

El sistema debe permitir también la detección y corrección de los fallos que puedan producirse en su propia implantación y desarrollo



Normalización (ISO) de las normas ISO 9000, posteriormente revisadas en 1994. En España el interés por la calidad empresarial surgió a principios de la década de los 80, a raíz de contactos de empresas españolas con multinacionales anglosajonas, y recibió un gran impulso con la aparición de la Asociación Española de Normaliza-

mienza con la identificación de los clientes y de sus necesidades, para después diseñar y poner en práctica un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas tendientes a mejorar la estructura organizativa de la empresa, a optimizar los recursos y a perfeccionar el proceso productivo en todas sus fases, desde el diseño hasta el servicio postventa, de manera que se alcance la confianza adecuada de que el producto o servicio será conforme con unos requisitos dados sobre calidad y cubrirá las necesidades de los clientes (aseguramiento de la calidad). El sistema debe permitir también la detección y corrección de los fallos que puedan producirse en su propia implantación y desarrollo. Todo lo anterior se plasma documentalmente en el Manual de Calidad de la empresa y en las necesarias instrucciones de trabajo.

Una vez implantado el sistema, es recomendable -aunque no obligatorio- obtener su certificación en base a la norma ISO 9000, tanto por razones de prestigio e imagen de la empresa como por ser la única manera de demostrar su existencia ante terceros, lo que resulta a menudo imprescindible para determinadas operaciones comerciales, dada la creciente tendencia de las empresas certificadas a mantener relaciones comerciales sólo con otras empresas certificadas. Las normas para la certificación de sistemas de calidad actualmente vi-

Para la certificación de las empresas del sector agrícola se utiliza la norma UNE-EN-ISO 9002, que cubre las fases de producción, instalación y servicio postventa

gentes en España -serie UNE-EN-ISO 9000- son básicamente traducciones de las normas internacionales.

Se establecen en ellas toda una serie de requisitos y directrices que deben cumplir estos sistemas para que puedan ser certificados en base a ellas: básicamente que la empresa ha definido unos niveles y objetivos de calidad y unos procedimientos para alcanzarlos, así como para velar por su cumplimiento y corregir las desviaciones que pudieran producirse. Estos requisitos se definen para distintos modelos de aseguramiento de la calidad, en función de que la empresa deba asegurar y demostrar la conformidad en todas las fases del proceso productivo -diseño, desarrollo, producción, instalación y

**Cuadro 1:
Empresas del sector hortofrutícola certificadas por Aenor.**

Empresa	Provincia	Actividad
Castillo Export, S.A.	Alicante	Manipulación de productos hortofrutícolas
Dygesa Agraria, S.L.	València	Cultivo de cítricos
Producciones Agrícolas del Sureste, S.L.	Murcia	Manipulación de productos hortofrutícolas
Sociedad Agropecuaria Española, S.A. (SAESA)	Madrid	Cultivo forzado de endivias



servicio postventa- o sólo en algunas de ellas. Para la certificación de las empresas del sector agrícola se utiliza la norma UNE-EN-ISO 9002, que cubre las fases de producción, instalación y servicio postventa, puesto que, por la propia naturaleza de las actividades agrícolas, no es posible o necesario demostrar la calidad en cuanto a diseño y desarrollo.

Existen actualmente en España 11 organizaciones acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para realizar certificaciones de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, aunque la más conocida es AENOR. El procedimiento de concesión del certificado por esta organización se inicia con la presentación de la solicitud acompañada de toda

Los fundamentos de la calidad como filosofía de gestión empresarial se basan en el hecho de que los factores que hacen que una empresa sea competitiva ya no son sólo el precio final del producto o los relacionados con las variables macroeconómicas o sectoriales, sino también los que tienen que ver con los recursos de la empresa.

la documentación técnica necesaria (informes, manual de calidad, listado de instrucciones, etc.). Tras analizar esta documentación, los técnicos de AENOR realizan una visita a las instalaciones para tomar datos y muestras y llevar a cabo las comprobaciones pertinentes. Seguidamente evalúan los resultados de las inspecciones y ensayos y del estudio de la documentación disponible y verifican su adecuación a la norma aplicable en cada caso.

Existen en España 11 organizaciones acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad



Al final, si todo es correcto, se firma el contrato y AENOR emite el certificado de calidad a nombre de la empresa.

La certificación de un sistema de calidad por AENOR conlleva la inscripción de la sociedad certificada en el Registro de Empresas que mantiene esta institución y le da derecho a utilizar la marca «ER» (Empresa Registrada) en su correspondencia comercial y en su documentación publicitaria.

Aunque el proceso completo de introducción de la calidad en las empresas, desde el diseño del sistema hasta su certificación, supone a menudo una inversión inicial relativamente importante, las ventajas pueden ser múltiples: reducción de los costes de producción y de reparación de errores; mejora de la

La certificación de un sistema de calidad por AENOR conlleva la inscripción de la sociedad certificada en el Registro de Empresas que mantiene esta institución.

gestión de los recursos; dinamización del funcionamiento de la empresa y de los mecanismos de control; incremento de la calidad en cuanto a productos, servicios, plazos de entrega, garantías, ...; mejora del nivel de satisfacción de los clientes; aumento de la cuota de mercado y de su diversificación; relaciones comerciales más fluidas; etc. En opinión de Mercedes Iborra -directora de calidad de Deygesa Agraria, una de las cuatro empresas hortofrutícolas certificadas por AENOR- la im-

Direcciones útiles

AENOR
Génova, 6
28004 - Madrid
Tel.: 91 4326000
Fax: 91 3103172
e-mail:
informacion@aenor.es
http://www.aenor.es

ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)
Serrano, 240
28016 - Madrid
Tel.: 91 4573289
Fax: 91 4586280
e-mail: enac@enac.es
http://www.enac.es

ICEX (Instituto Español de Comercio Exterior)
Dpto. Asesoría de Normalización, Certificación y Reglamentación Técnica
Castellana, 14
28046 - Madrid
Tel.: 91 3496429
Fax: 91 5750025
http://www.icex.es

RIC GROUP CONSULTORES
Gran Vía, 40 8º
28013 - Madrid
Tel.: 91 5320711
Fax.: 91 5320744
e-mail: ric@iberonline.es

plantación del sistema de calidad en su empresa ha sido un rotundo éxito: «se ha mejorado la gestión de los recursos, los mecanismos de inspección y de detección de fallos y la calidad final de los productos», además, «se han captado nuevos clientes y ha aumentado el prestigio en el sector».

En términos similares se expresa Javier López España -apoderado de SAESA, igualmente certificada por AENOR- para el que «el sistema ha incrementado la concienciación sobre la necesidad de mejorar la calidad y la eficacia en todos los aspectos de la empresa y ha

servido, al mismo tiempo, como carta de presentación ante los clientes».

La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad y su certificación no proporcionan todos los beneficios que la calidad puede ofrecer. Debe irse más allá y extender la calidad al conjunto de las operaciones y de los trabajadores de la empresa, es decir, alcanzar lo que se ha llamado «calidad total», una nueva filo-

La implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad y su certificación no proporcionan todos los beneficios que la calidad puede ofrecer

sofía global de gestión empresarial, cada día más extendida, que requiere de factores tales como por ejemplo compromiso y liderazgo del equipo directivo, voluntad de cambio y de mejora continua, orientación al cliente, formación continuada del personal, innovación tecnológica, motivación y participación de los trabajadores, mejora de los cauces de información y participación, protección del medio ambiente, búsqueda de un impacto positivo en la sociedad, y muchas más.

La implantación de la calidad debería considerarse siempre bajo esta nueva perspectiva global, y los procedimientos de certificación como meros instrumentos. Sólo así conseguiremos empresas que sean realmente competitivas.

Javier Manzano

e-mail: ric@iberonline.es