

Universidad Abierta Interamericana



Facultad de Ciencias Empresariales

Sede Rosario - Campus Pellegrini

Licenciatura en Comercio Internacional

“Factores intangibles de competitividad en las Pymes exportadoras de la región centro de nuestro país: Certificaciones de calidad”: Período 1998-2008

Alumno: Federico A. Erquicia
E-Mail: federiocerquicia@hotmail.com
Domicilio: Zeballos 1255 - Rosario
Teléfono: 0341-155-325297
Tutor: CPN Cristian Spengler

Julio de 2013



	Página
AGRADECIMIENTOS	2
INTRODUCCION, OBJETIVOS E HIPOTESIS	3
DESARROLLO	
PRIMERA PARTE	
Normas y estándares de calidad:	
Aspectos conceptuales.	6
Certificación de calidad, importancia.	8
Concepto de calidad, significado.	12
Razones para certificar	15
Certificación de producto y sistemas, diferencias	15
Metodología para implementar un certificado	16
Los Reglamentos Técnicos y las Normas	18
Beneficios desde el cliente y la empresa	20
SEGUNDA PARTE	
Certificaciones de calidad:	
Aspectos Destacados.	
Las Normas ISO	23
ISO 9001	23
ISO 14000	27
ISO 22000	30
ISO 26300	31
Instituto IRAM	33
TERCERA PARTE	
Calidad e inserción externa Argentina.	
Exportaciones Argentinas, calidad y diversificación.	35
Opiniones de gerentes de empresas Argentinas.	38
Desempeño Argentino en certificaciones.	39
CONSIDERACIONES FINALES	43
BIBLIOGRAFIA	45



AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por darme la posibilidad de estudiar, por su apoyo incondicional, por estar cerca de mí en los momentos difíciles y por todo lo que me han enseñado con su ejemplo de vida y acciones cotidianas acerca de lo que es indispensable y necesario para ser una persona de bien y alcanzar la felicidad plena.

A mis compañeros y a mis profesores, con los que tantas horas he compartido. Por el intercambio de ideas, opiniones, anécdotas y vivencias que tanto me han enriquecido.

A todas las personas con las que me he relacionado o que se han cruzado por mi vida, con buena intenciones, amigos o no, ya que de todos he aprendido algo.

Finalmente, creo que la mejor forma de agradecerles a todos, es la de tomar hoy el compromiso de ser un profesional de excelencia, congruente a sus valores y criterios éticos más profundos, desarrollando al máximo mi potencial en búsqueda de un liderazgo que no sólo me brinde un beneficio personal sino que me permita volcar mis capacidades y competencias en bien de los demás, con la sincera intención de aportar soluciones para una sociedad más justa, social y equitativa.



INTRODUCCION

Este trabajo propone encontrar y desarrollar las claves más importantes de la gestión de la calidad dentro de las Pymes exportadoras de la Región Centro del País. Para ello será importante definir cada uno de los conceptos que integran el universo de la palabra “calidad”, observar el nivel de incorporación de dichos conceptos en las pequeñas y medianas empresas de la región y medir el grado de desarrollo de los estándares y normas que componen el sistema de calidad de las empresas.

Sobre Calidad se han escrito muchísimas cosas y dicho término es utilizado en casi todos los aspectos de la vida. Mi tarea es lograr asociar eficazmente su definición en el ámbito de la producción industrial y la prestación de servicios con orientación internacional y mostrar la estrecha relación que existe entre la incorporación de estándares de calidad y el desarrollo de nuevos mercados internacionales.

Las infinitas opciones que enfrenta el hombre de hoy en día como productor o simple consumidor de bienes, lo llevaron a establecer un sistema a través del cual pudiera controlar todo el proceso de comercialización de los mismos. Preguntas sobre que estamos consumiendo, que contiene determinado producto, quiénes son los actores involucrados en su elaboración y en su distribución fueron normalizadas a través de estándares internacionales. El devenir de la globalización ha eliminado casi por completo las distancias físicas, acercando mercados, y consumidores, y a la hora de hacer negocios esto favorece a unos y perjudica a otros, haciendo que el status de competitividad de la organización deba incluir cada vez más requisitos. Entre éstos se destacan las normas de calidad, ya sea en los productos, la organización, o la acción de la empresa con el medio. Estas normas intangibles y no obligatorias pero no menos exigidas por el mercado en la actualidad, se denominan en un vocabulario técnico de Comercio Internacional, barreras para-arancelarias.

Ante este planteo, nos preguntamos si las Pymes de la región centro del país, ¿se adaptaron a este fenómeno?, ¿consideran las certificaciones como un potenciador competitivo? ¿logran quedarse mas tiempo en los mercados conquistados estando certificados? ¿han logrado diversificar los destinos de sus ventas al exterior gracias a esto?

Para resolver nuestro problema de investigación, nos planteamos como objetivo general: establecer cómo incidió en el factor competitividad de las Pymes exportadoras de la región centro de nuestro país, la implementación de un



sistema de gestión de calidad estudiando un período no mayor a 10 años, entre 1995 y 2005, y abordado desde sectores productivos aleatorios”

Y como objetivos específicos nos proponemos:

- A) *Demostrar* que las Pymes exportadoras de nuestra región tienen mayores posibilidades de penetración y diversificación de mercados extranjeros habiendo implementado sistemas de calidad.
- B) *Detallar* cuáles son las principales certificaciones de calidad que se necesitan para ser una empresa competitiva a nivel internacional.
- C) *Establecer* el grado de valor agregado que obtienen las Pymes cuando desarrollan modelos de mejora continua destinados a lograr una actitud exportadora a mediano y largo plazo.

Las Hipótesis que intentaremos validar sostienen que:

- ✚ Las Pymes exportadoras certificadas de la región centro, tienen mayores posibilidades de penetración y diversificación de mercados extranjeros, que las que no lo están.
- ✚ El alto grado de incorporación de estándares y normas de calidad está asociado a un mejor desempeño en los mercados internacionales ya que las Pymes que utilizan estas herramientas generan un mayor valor agregado sobre sus productos y servicios sobre las que no lo han hecho aun.

La elección del tema en particular, ha sido consecuencia de tener la experiencia cotidiana de ver como un estudio de certificadores de calidad aborda los diferentes aspectos que involucran un proceso de certificar la calidad de una empresa, ya sea en la producción como en su gestión de procesos.

Sumado esto al interés que me suscita el tema, se encuentra el hecho casi inevitable de comparar nuestro estado de situación con el de los países desarrollados, que están acostumbrados al termino “calidad certificada”. Y tener así que reflexionar cuáles son los distintos factores o motivos, ya sean económicos, culturales, etc. que nos impiden llegar al nivel de desarrollo en cuanto a certificaciones de calidad en Pymes que le han dado esos terceros países.

Para el desarrollo de esta investigación recurriremos a un estudio cualitativo, siguiendo un propósito exploratorio, avanzaremos en el análisis de fuentes secundarias reconocidas tanto a nivel internacional, nacional como local, de modo de presentar los hallazgos en forma conceptual. Sabemos que este tipo de estudios conllevan cierto grado de subjetividad y un mayor involucramiento del investigador. Por tal razón, añadiré investigaciones de carácter cuantitativo, a



través del análisis de datos estadísticos, que ayudaran al lector a comprender objetivamente ciertas situaciones planteadas durante el trabajo.

La información empírica que nos servirá de indicador para el análisis se obtendrá de fuentes secundarias, mediante revisión de estudios, estadísticas y documentos de las diferentes entidades encargadas de recabarlos, los cuales pueden observarse en el detalle de la bibliografía.

El presente Trabajo se estructura en tres capítulos. En el primero, definiremos y analizaremos conceptos relacionados con las normas y estándares de calidad con el objetivo de dar a conocer al lector los aspectos fundamentales del trabajo.

En el segundo detallaremos cuáles son las principales certificaciones de calidad que se necesitan para que una empresa sea competitiva a nivel internacional en base a la incorporación y el desarrollo de los estándares de calidad.

Por último estableceremos el grado de valor agregado que obtienen las Pymes cuando desarrollan modelos de mejora continua destinados a lograr una actitud exportadora a mediano y largo plazo



CAPITULO I: NORMAS Y STANDARES DE CALIDAD: ASPECTOS CONCEPTUALES

Una inserción externa sostenida requiere, entre otras cosas, de estructuras de producción que permitan competir de manera efectiva. Las certificaciones y los estándares de calidad tienen por objeto legitimar la calidad en los procesos productivos y, si bien no garantizan que las firmas que certifican cuenten con el sistema de producción ideal, son indicativos de que éstas cumplen con un nivel mínimo de calidad en la actividad que desempeñan. Asimismo aunque la certificación no apunta directamente a señalar atributos externos de los productos, bien puede ser una medida aproximada de su calidad.

Una empresa puede tener distintas motivaciones a la hora de obtener una certificación. Al interior de la firma pueden citarse como ejemplos el deseo de ganar una ventaja competitiva (en este caso la certificación actúa como una señal que mitiga costos de transacción asociados a asimetrías de información entre el vendedor y el comprador) o la intención de ganar calidad en la producción (obliga a ajustar el proceso productivo a "sistemas de calidad total"). Como determinantes externos a la firma suelen citarse los requerimientos en diferentes mercados (en cuanto a compras privadas o públicas) o la necesidad de mejorar la competitividad en determinados mercados ante la existencia de firmas competidoras que posean un estándar de calidad.

En líneas generales, la capacidad de fabricar productos de mejor calidad está asociada al nivel de desarrollo del país en el cual tiene lugar la actividad productiva. Es por esto que, el hecho de que un producto sea fabricado en un país en desarrollo puede ser interpretado por los consumidores de los países más avanzados como que es de una calidad inferior. Los estándares internacionales proporcionan una solución, al menos en principio, a este problema de información asimétrica.

Además, como las barreras arancelarias en los últimos años han tendido a decrecer producto de los acuerdos de alcance multilateral y bilateral, hay un interés creciente en el impacto que tienen las barreras no arancelarias (BNA), en particular aquellas vinculadas a normas técnicas y estándares. Los acuerdos en la OMC sobre Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF) y Barreras Técnicas al Comercio (OTC) brindan el marco legal en el escenario multilateral. Estos acuerdos bogan, a grandes rasgos, por limitar el uso de BNA de manera que no se restrinja arbitrariamente el comercio, si bien se respeta cierta discrecionalidad



en casos suficientemente justificados. No obstante la vigencia de esos acuerdos multilaterales, desde la mitad de la década de los noventa se ha incrementado el uso de estándares como forma de protección para-arancelaria, cuestión que se refleja en el creciente número de disputas que por ese motivo son elevadas por los miembros al órgano de solución de controversias de la OMC.

Para las firmas de países en desarrollo, en cambio, cumplir con estándares tiende a imponer costos excesivos que limitan su inserción externa. Así es que, si los costos de certificación son lo suficientemente altos y varían según la firma (lo que depende del nivel de desarrollo del país de origen), los requisitos de certificación pueden actuar como barreras de acceso a mercados. En suma, la imposición de estándares puede generar costos asimétricos de acuerdo con el grado de desarrollo de los países.

Debe reconocerse también que la posesión de un estándar de calidad por parte de una firma puede no ser la causa última de esta mejor evolución relativa esperada. En efecto, es lógico pensar que el estado de certificación está correlacionado positivamente con el nivel de productividad de la firma. Si así fuera, sería erróneo adjudicar a aquel todo el peso causal del mejor desempeño en los mercados internacionales: el determinante profundo de tal resultado podría ser, en cambio, la relativamente mayor productividad de la empresa. En cualquier caso, la posesión de un certificado de calidad por parte de una empresa constituye una buena medida, aunque aproximada, de su aptitud para insertarse adecuadamente en los mercados internacionales, ya sea o no la causa última de los rasgos que tome su desempeño externo relativo.

En los mercados globales, la competitividad es condición necesaria para lograr el posicionamiento y la rentabilidad, y la competitividad sostenible de las empresas depende, fundamentalmente, de la forma en que son gestionadas. La adopción de un modelo de gestión consistente y abarcativo basado en la filosofía de la calidad, que integre e identifique las mejores prácticas aplicables a cada negocio y situación particular con foco en los resultados, permitirá lograr y sostener esa competitividad.

El comercio internacional ha tenido (y tiene) un papel fundamental en la difusión del concepto de "calidad total". Hoy está en claro la importancia que tienen los controles preventivos por sobre los correctivos. La calidad ocupa un lugar preponderante y una muestra clara de eso son los esfuerzos destinados a la capacitación. La gran mayoría de las universidades tiene cursos sobre el tema. La idea es que las nuevas generaciones incorporen el término con naturalidad.

Al mismo tiempo que en los últimos años las barreras arancelarias han tenido una tendencia a la baja, fruto de los acuerdos comerciales, surgió una gran cantidad de barreras no arancelarias, en especial vinculadas con normas técnicas y estándares de seguridad. Es allí donde la aparición de normas internacionales (como las certificaciones ISO, Organización Internacional de Normalización según su sigla en inglés) aporta una solución para igualar los productos fabricados en un país en vías de desarrollo con los mismos elaborados en los denominados del Primer Mundo.



Lo que hoy es el punto de partida hasta no hace tanto era la meta. Si bien es cierto que tienen un importante papel, las certificaciones de calidad son, simplemente, un eslabón en la cadena de un proceso de gestión de calidad que no es ni más ni menos que un sistema que busca la mejora continua de toda la empresa y sus componentes, de manera armónica y activa.

La gestión total de la calidad exige un compromiso a largo plazo ya que es una manera nueva de hacer las cosas que lleva a la aparición de una cultura corporativa completamente nueva. Para que el proceso se afiance y produzca una modificación profunda en la cultura de la empresa deben pasar varios años pero eso no significa que durante ese tiempo no se puedan observar las ventajas.

Los especialistas consideran como un error habitual de las organizaciones el hecho de contemplar un aspecto parcial en lugar de un planteamiento global a la hora de hablar de calidad. Dicen que una aplicación a medias de un proceso de mejora de la calidad sólo puede conducir a un éxito también parcial o al más absoluto fracaso. Hablan de la necesidad de instituir la "cultura de la calidad" para todo el proceso de fabricación, gestión y exportación de un producto.

Si una empresa decide vender un producto en algún país del mundo y no tiene en claro cuáles son los reglamentos técnicos que sus autoridades imponen a las importaciones y cuáles son los requerimientos mínimos de calidad que los consumidores perciben al adquirir un bien o servicio, es muy probable que la operación fracase. Para evitar esas frustraciones, que se traducen en pérdidas económicas presentes y problemas a futuro, las compañías tienen que conocer que normas se relacionan con dicho producto o servicio, cuales son las reglas que cada país o región aplica, que opciones tiene para aplicar y certificar su calidad y al mismo tiempo hacer una evaluación de costos para determinar cuándo y cómo comenzar el proceso.

Las ventas en el exterior representan una relación con un consumidor exigente que necesita de alguna manera una certificación que le diga si el producto es apto para el consumo y su calidad aceptable. Pero además, la constancia de que el producto y la empresa tienen su gestión y su calidad en orden se convierte en una herramienta de marketing para todo el mundo, incluido el mercado argentino.

Dentro de un mercado dado, varias empresas pueden ofrecer productos similares. En la teoría y en la práctica, los consumidores comparan productos que satisfacen sus gustos y necesidades, excluyendo a otros. Si una empresa no desea ser excluido de la lista de compra de algún importador en cualquier lugar del mundo, tendrá que pensar en certificar la calidad de su producto, su servicio y su empresa.

1.1 IMPORTANCIA DE LAS CERTIFICACIONES

Las certificaciones de excelencia se volvieron indispensables para acceder a cualquier destino. En la senda exportadora, la implementación y la certificación de sistemas de calidad encienden la primera luz verde para que las empresas nacionales puedan acercarse a sus nuevos clientes.



La importancia de la calidad está fuera de discusión entre los hombres de negocios, pero, ¿en qué situación se encuentran las firmas argentinas con respecto a las demandas de excelencia internacional?, y ¿cuáles son las tendencias que tendrán que seguir para no quedar fuera de los mercados?

"En líneas generales, el nivel de calidad de los productos argentinos ha mejorado en los últimos años. Esto no sólo lo vemos nosotros sino que también lo aprecian los consultores internacionales. Lo que le falta a la Argentina para poder alcanzar un estadio superior es contar con un mayor nivel tecnológico. No podemos seguir fabricando productos que cumplan con normas de calidad pero que estén atrasados tecnológicamente. Hoy el desafío está en ser competitivo y eso implica ser productivo e innovador", opinó el director general adjunto del Instituto Argentino de Normalización (IRAM), Mario Wittner¹. Al mismo tiempo subrayó que en los mercados internacionales la calidad es una condición indispensable: "Es muy difícil exportar sin calidad. La ISO 9000 es como el pasaporte para iniciar una negociación internacional".

La gerente operativa del Organismo Argentino de Acreditación (OAA), Beatriz García², coincidió en que "se produjo un avance muy importante en el país en el tema de calidad en el último tiempo. Hay cerca de 4000 empresas certificadas con ISO 9000, por lo que el desafío está en continuar con este proceso y avanzar con las certificaciones en gestión ambiental, en el tema salud y seguridad ocupacional, y en sistemas de gestión de responsabilidad social", señaló.

Estar al día en el manejo de la calidad supone contar como mínimo con la certificación de las normas ISO 9000 (de gestión empresarial), ISO 14000 (de gestión ambiental) y con certificaciones especiales de productos. Dentro de este contexto, uno de los cambios importantes que se produjeron recientemente fue el del pasaje de la versión 94 de la ISO 9000 a la versión 2000 (la actual ISO 9001).

En líneas generales, esta modificación se basó en la necesidad de que la norma fuera más abarcativa y flexible para considerar aspectos de distintos tipos de organizaciones, incluidas las orientadas a los servicios. Wittner explicó que la nueva versión establece ocho principios básicos para la gestión de calidad que se acercan a los principios de excelencia y que enfatizan algunos conceptos: la calidad tiene que ser pensada para dar satisfacción al cliente, se debe desarrollar en un proceso de mejora continua y tiene que tener un enfoque a proceso, es decir que la organización tiene que abordar el tema desde el punto de vista de las distintas etapas que se dan en su interior.

De acuerdo con cifras que maneja el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), al 30 de junio de 2008 están registradas 2637 empresas del país

¹ Director General Adjunto de IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación).

² La Dra. Beatriz García, Gerente Operativa del Organismo Argentino de Acreditación (OAA), fue elegida como IAAC Chair para el período 2008-2010. El Inter American Accreditation Cooperation (IAAC, Cooperación Inter Americana de Acreditación) es una asociación de organismos de acreditación de América y de otras organizaciones interesadas en la evaluación de la conformidad.



que certificaron ISO 9001 y 365 que certificaron ISO 14000. Sin embargo, los especialistas de los organismos responsables coinciden en que estas cifras son un poco más altas debido a que algunas entidades todavía no han anunciado sus certificaciones.

Una de las estrellas, en términos de calidad, que alumbran con más brillo es la ISO 14000; crecen los compradores de los mercados externos, preocupados por el cuidado del medio ambiente y por el cambio climático, que ya exigen el cumplimiento de esta norma. "Todas estas disposiciones no son de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades gubernamentales, salvo en algunos países, pero los principales mercados compradores las exigen cada vez más", apuntó Wittner.

Con respecto a las nuevas exigencias que se están imponiendo señaló que las normas sobre sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional y de responsabilidad social van tomando fuerza. "En el mundo existen numerosas iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, y para evitar que sigan proliferando y que se cree una situación anárquica la ISO le encargó a un grupo especial de organizaciones que hiciera un estudio de conveniencia y de factibilidad de tener una norma internacional con el tema de responsabilidad social. Esta comisión terminó su trabajo y en julio último, en una reunión organizada por la ISO en Estocolmo a la que acudieron 450 participantes, se recomendó el inicio del estudio de esta norma y la formación de un comité específico".

Wittner reconoció que es un tema delicado para tratar, que afecta a los gobiernos, a las empresas, a las organizaciones gremiales y a los organismos internacionales de Naciones Unidas.

Si se mira la calidad desde los productos que cada país tiene para ofrecer, los exportadores nacionales de alimentos frescos no pueden pasar por alto las normativas EurepGap, de buenas prácticas agrícolas, que controlan la trazabilidad, las técnicas de producción, la protección del medio ambiente y aspectos higiénicos y sociales, en respuesta a las necesidades actuales de los consumidores.

Para otros rubros la exigencia pasa por la certificación del producto. En este sentido, el presidente del INTI, Enrique Martínez³, sostuvo durante la presentación del trabajo "Gestión de la calidad de exportación, libro de respuestas para pequeños y medianos exportadores", que "dentro de la globalización existe una búsqueda por tener un referente independiente que transmita la confianza de que el producto que se está comprando cumple con determinadas normas específicas que pueden ser de seguridad o calidad".

Martínez enfatizó que la certificación de calidad debería estar asociada al hecho de que una empresa tiene asegurada su propia calidad, pero además cumple con la norma y supera los parámetros de referencia.

³ Presidente del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), ex secretario Pyme de la nación y un referente ineludible para el sector.



"Es el momento adecuado en la Argentina para dar un paso más e ingresar en los sistemas de certificación voluntaria. Si somos capaces de incorporar a las etiquetas las certificaciones voluntarias estaremos dando al mundo una buena señal", advirtió.

La rigurosidad en la información que presentan las etiquetas de los productos es otro de los puntos que ganan peso en la comercialización internacional. La legislación sobre este tema impone que las etiquetas tengan determinada información como, por ejemplo, los cuidados que hay que tener en el lavado, si se trata de prendas de vestir, o en la composición nutricional, si es el caso de un alimento. A muchos se les pide que esa información sea verificada por organismos independientes. En Europa, si se desea destacar la característica de un alimento, dicha distinción debe estar certificada.

El manejo de todos estos conceptos hace suponer que la calidad en el comercio funciona como un termómetro que registra temperaturas cada vez más altas.

1.2 CERTIFICACIONES DE CALIDAD

El proceso de globalización económica exige que las empresas redefinan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado.

El desarrollo y establecimiento de modelos internacionales para los sistemas de certificación de calidad surge como respuesta necesaria a la evolución de la globalización de los mercados, como herramienta fundamental que facilite el libre comercio entre los países y el respeto al consumidor.

En el proceso de elaboración de una estrategia exportadora las empresas deben tomar en consideración una serie de pasos fundamentales previos al lanzamiento de sus productos en el exterior, que les ayuden a alcanzar competitividad en el ámbito internacional y libre acceso a los mercados.

En cada país y de acuerdo al sector económico, una empresa debe cumplir determinados requisitos normativos exigidos por las agencias gubernamentales para poder comercializar su producto o servicio en el mercado local.

A nivel internacional, las normas de un país en particular no son aceptadas por los demás países salvo que exista un acuerdo de homologación. A su vez, no hay un ente supranacional que determine normativas de aplicación generales obligatorias, por lo que depende de la voluntad de cada empresa el someterse a los estándares y normativas de las empresas multinacionales u organismos no gubernamentales a fin de obtener una calificación o certificación que les otorgue el aval necesario para poder comercializar sus productos en los distintos mercados externos que elija.



En las últimas décadas el consumidor se ha tornado cada vez más exigente en un mundo donde la información es considerada una herramienta clave al momento de la toma de decisiones o de la elección de productos. Los consumidores concientes del efecto de la calidad de los productos sobre su propia calidad de vida, eligen sobre la base de consideraciones no sólo de precio sino también de calidad. Al mismo tiempo, muchas empresas a nivel mundial notaron que tras el esfuerzo de implementación de un sistema de calidad que garantizara la satisfacción del cliente, se producía un aumento en las ventas como consecuencia de la mayor aceptación del producto o servicio en el mercado, a la vez que obtenían reducciones de costos en los procesos y una mayor motivación del personal que tras un correcto entrenamiento se comprometía con el proceso de producción y su control.

La atención y exigencia brindada por el consumidor a la calidad de los productos generó un cambio muy importante que llevó a las empresas a focalizar sus esfuerzos en el cliente, estudiando y analizando sus necesidades particulares y su percepción de la calidad para poder trasladarlas a especificaciones y requerimientos del producto o servicio que luego se le ofrece. La calidad de un producto o servicio puede ser definida como las características que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. Es la totalidad de los aspectos de un producto o servicio que indican que son aptos para su uso y el cumplimiento con los requerimientos legales correspondientes para cada caso (seguridad, salubridad, funcionamiento, etc.). Esta calidad debe estar garantizada por un sistema de control implementado a lo largo del proceso productivo con mediciones, métodos de muestreo, control y análisis, que son en principio responsabilidad del productor o empresario, pero que deben obedecer a requerimientos legales y especificidades de cada producto exigidas por los consumidores.

Existen mecanismos que promueven el logro de la eficiencia y calidad requeridas, tanto en los sistemas de producción de las empresas así como en el acabado final de los productos.

1.3 CONCEPTO DE CALIDAD

El concepto de calidad responde a una idea abstracta y amplia que se puede enunciar como "la satisfacción de las expectativas, con relación a un producto o servicio requerido".

Cuando se hace referencia, en una empresa, al concepto de calidad, ello contempla integralmente la actividad que se realiza en la empresa, de manera de optimizar por sumatoria de cada participante el resultado, generando satisfacción, por la propia actividad, como por los productos o servicios que realiza la misma.

El concepto amplio de calidad, involucra desde el receptor-cliente al productor-proveedor, es decir que la aplicación del concepto incluye a todo el universo vinculado en la operación comercial.



El concepto ha evolucionado desde la búsqueda de mejoras productivas, pasando por el control de calidad final, a la calidad preventiva y últimamente a la denominada calidad total.

El proceso de la búsqueda de calidad es entonces consecuencia aunada de las necesidades de mejorar los procesos productivos, con el aumento de las exigencias del consumidor provocado por las necesidades competitivas, generando un ciclo que se autoalimenta sin fin.

En este sentido uno de los elementos fundamentales a tener en cuenta con la aplicación del concepto, es que es un proceso continuo, tal como el maestro del ideario de calidad total, Kaoru Ishikawa⁴ manifestaba, en el sentido de que si la aplicación conceptual de un sistema no genera permanentes cambios es porque hay una falla en su desarrollo. Desde otro punto de vista es atinado manifestar que las especificaciones de un producto o servicio constituyen un requisito y la calidad comprende el cumplimiento de tales requisitos.

En definitiva este concepto comprende actualmente una necesidad inevitable hacia el cual todos nos dirigimos, sin podernos apartar de ello como una condición de subsistencia y capacidad para afrontar el futuro.

1.4 SIGNIFICADO DE UN CERTIFICADO DE CALIDAD

Para ello, debemos definir primero el concepto de Normalización. Se trata de un proceso por el que las características de un producto o servicio quedan reflejadas en un documento denominado "Norma". Esto se consigue tras el acuerdo de todos los grupos con interés en ese producto o servicio: fabricantes, usuarios, autoridades y/o asociaciones profesionales.

Considerando lo anterior, entenderemos que la certificación es el resultado de un proceso por el que los evaluadores o auditores de la entidad de certificación, examinan la conformidad del producto o sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de dicha norma. Si es conforme emitirán un documento público, el certificado, que da fe del resultado del examen.

La organización de Estándares internacional pretende ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Es la coordinación de esfuerzos para que un grupo de países evolucionen junto, de forma tal que se cree un sistema de económico y social fuerte, solvente, firme, capaz de asegurar un futuro estable para todos".

Los certificados, siempre deben contener, además del periodo de validez, la siguiente información:

⁴ (Japón, 1915 – 1989) Teórico de la administración de empresas japonés, experto en el control de calidad. Educado en una familia con extensa tradición industrial, Ishikawa se licenció en Químicas por la Universidad de Tokio en 1939. A partir de 1949 participó en la promoción del control de calidad, y desde entonces trabajó como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con las estrategias de desarrollo del Japón de la posguerra. En 1952 Japón entró en la ISO (International Standard Organization), asociación internacional creada con el fin de fijar los estándares para las diferentes empresas y productos.



- Alcance del certificado: a qué tipo de servicios o productos se aplica.
- La Norma de referencia que se ha utilizado como elemento de examen.
- Entidad u Organismo que ha emitido el certificado.
- Información sobre el fabricante u organización que ostenta el mismo.

1.5 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD

La certificación del producto, el tipo de evaluación de la conformidad de tercera parte más común, se define en la guía ISO/CEI 2:1996 como un procedimiento mediante el cual un proveedor de garantía escrita de que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados. La certificación del producto supone la emisión de un certificado o de una marca (o ambos) para demostrar que un producto específico cumple un conjunto de requisitos definidos para ese producto, normalmente especificados en una norma. La marca de certificación del producto normalmente se encuentra sobre el producto o sobre el embalaje, y puede también aparecer sobre un certificado emitido por el organismo de certificación del producto. La marca lleva una referencia al número o nombre de la norma del producto pertinente frente a la cual ha sido certificado.

Un producto con una marca lleva una garantía por tercera parte de que:

- ✚ El producto ha sido producido de acuerdo con una norma aplicable.
- ✚ La producción ha sido supervisada y controlada.
- ✚ El producto ha sido ensayado e inspeccionado.
- ✚ Si los consumidores encuentran que el producto marcado no cumple la norma declarada pueden dirigirse al organismo de certificación para resolver sus quejas.

Los organismos de certificación de productos utilizan varias técnicas de evaluación (la mayoría de las cuales dependen de ensayos del producto) cuando deciden la concesión o no de un certificado. Entre los métodos generales en uso se encuentran los siguientes:

- ✚ Ensayo del tipo de producto;
- ✚ Evolución del control de la calidad de la fábrica y su aceptación;
- ✚ Visita de vigilancia a la fábrica, durante la cual el control de calidad de la fábrica se audita y las muestras se ensayan; y
- ✚ Ensayos de muestra tomados en el mercado.

La idea sería que las marcas de certificación del producto demostraran a los consumidores que el producto cumple y continuara cumpliendo la norma aceptada en general para ese producto. Otras partes, como los entes



reguladores, pueden requerir las marcas para demostrar que el organismo que ha llevado a cabo la evaluación de la conformidad del producto está autorizado para hacerlo.

1.6 RAZONES PARA CERTIFICAR

La necesidad para la certificación del producto puede surgir por una o más de las siguientes razones:

- Los *vendedores* están deseosos de forjarse una buena reputación, expandir sus mercados, mejorar la competitividad y promover nuevos productos.
- Los *compradores* (particulares, distribuidores, fabricantes, oficiales de adquisiciones públicas, importadores) quieren una garantía de calidad de los productos que compran.
- La *legislación* para proteger la seguridad y la salud de los consumidores requiere productos que lleven una marca de certificación.

La certificación de producto más aceptable para los compradores, importadores y autoridades reglamentarias es la llevada a cabo por un organismo de certificación de tercera parte (es decir, independientemente del consumidor, vendedor o comprador). Muchos organismos nacionales de normalización proporcionan servicios de certificación de producto de tercera parte, que incluyen la colocación de su marca de certificación sobre el producto, junto con el número de referencia de la norma nacional frente a la cual se ha ensayado el producto.

1.7 DIFERENCIA ENTRE CERTIFICACION DE PRODUCTO Y SISTEMA

El objetivo de la certificación del sistema de calidad es demostrar la capacidad de una empresa para producir o suministrar productos o servicios, que cumplan con las exigencias del cliente y con los requisitos reglamentarios aplicables. La certificación del sistema de la calidad no está relacionada con un producto o servicio específico, sino con la gestión de la empresa del proceso de producción. La certificación del producto y la certificación del sistema son medios de evaluación de la conformidad aceptados internacionalmente.

Las diferencias generales entre los dos sistemas se establecen a continuación:

Certificación del producto	Certificación del sistema de la calidad
La <i>certificación del producto</i> certifica que los productos cumplen con los requisitos especificados en normas nacionales, reglamentación u otras normas reconocidas aplicables a productos específicos.	La <i>certificación del sistema de la calidad</i> certifica la capacidad de una empresa o una organización, para suministrar de manera sistemática productos que cumplan con los requisitos del consumidor y/o reglamentarios aplicables.
En la certificación del producto se utilizan actividades individuales o	Los criterios utilizados para certificar un sistema de la calidad se basan en



combinadas, tales como la inspección, los ensayos (muestras de fábrica y de mercado) y la evaluación del sistema de control de calidad.	normas internacionales existentes tales como la ISO 9001 o criterios específicos industriales como QS 9000, AS 9000 y TL 9000.
La marca de certificación normalmente se encuentra sobre el producto o su embalaje y también puede aparecer sobre el certificado emitido por el organismo de certificación del producto. La marca lleva una referencia al número y nombre de la norma del producto, frente a la cual se ha certificado.	El organismo de certificación emite a la empresa / organización el certificado de conformidad del sistema, especificando el alcance de la certificación y la norma del sistema utilizada. La marca del organismo de certificación típicamente aparece sobre los membretes, los folletos informativos, los documentos de información del producto, etc., utilizados por la empresa certificada. Estas marcas también pueden acompañarse por la del organismo de acreditación (uno o más) el cual ha reconocido la competencia del organismo de certificación.
La certificación del producto normalmente implica una garantía del organismo de certificación, de manera que si los consumidores encuentran que el producto puesto en el mercado no cumple las normas declaradas, pueden dirigirse al organismo de certificación para resolver sus quejas, incluyendo la sustitución del producto.	La certificación del sistema de calidad no implica una garantía, pero los organismos de certificación examinan las quejas recibidas de las partes demandantes y verifican las acciones correctivas tomadas por la empresa / organización certificada sobre tales quejas.

1.8 METODOLOGIA PARA IMPLEMENTAR UN CERTIFICADO

Naturalmente la asistencia profesional es excluyente para la implantación del sistema de calidad. La secuencia de la implementación es la siguiente:

- ✚ Tomada la decisión, el primer punto consiste en establecer la metodología de aplicación que pueda corresponder a la PYME en análisis.
- ✚ Establecer cuáles son las condiciones en que se encuentra la empresa. Determinar el costo que pudieran tener los cambios y adecuaciones.
- ✚ El tiempo requerido para su implementación.
- ✚ La adecuación (capacitación), del personal al sistema.
- ✚ Con los elementos de juicio obtenidos, se tomará la decisión de su implementación, para lo cual se deberá concretar la asistencia



profesional para su ordenamiento y obtención de la certificación a través de la entidad correspondiente, que comprenderá la realización de un programa de trabajo estructurado en etapas con su correspondiente costo - de asistencia profesional - y tiempo necesario para su concreción, al que habrá que sumarle los gastos que pudiera implicar su realización (ingeniería, capacitación, etc.).

- Presentación ante la entidad certificante, inspección, control, aceptación, certificación.

1.9 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Establecido un Sistema de Calidad, cuando se toman las medidas necesarias para su cumplimiento, se está en presencia de un sistema de Aseguramiento de la Calidad. El modelo normalizado de aseguramiento para primeras ISO 9000, establece los siguientes requisitos:

- Responsabilidad de la dirección de la empresa.
- Sistema de Calidad.
- Revisión del contrato.
- Control de diseño.
- Control de documentación y datos.
- Compras.
- Productos suministrados por el cliente.
- Identificación y trazabilidad del producto.
- Control de procesos.
- Inspección y ensayos.
- Control de los equipos de inspección, medición y ensayo.
- Estado de inspección y ensayo.
- Control de producto no conforme.
- Acciones correctoras y preventivas.
- Manipulación, almacenaje, embalaje, conservación y entrega.
- Control de los registros de la Calidad.
- Formación.
- Servicios postventa.
- Técnicas estadísticas.

Una empresa que adopte un Sistema de Gestión en que se regule, conforme lo establece la Norma, los requisitos indicados, implanta un Sistema de Aseguramiento de la Calidad ISO 9001 ó 9002.

Para lograr la confianza de un comprador del exterior respecto a que el productor-exportador está en condiciones de satisfacer sus expectativas, se puede declarar la certificación que asegura la aplicación del Sistema de Calidad ISO 9000 aplicado por el exportador.

La Dirección de la empresa puede requerir el concurso de expertos independientes para que le informen periódicamente respecto a la eficacia del sistema y le indique los aspectos a mejorar. La Certificación del Sistema es



necesaria porque a través de ella un organismo independiente constata que el Sistema de Calidad establecido por la empresa satisface los requisitos de modelo de aseguramiento de Calidad ISO 9000.

1.10 REGLAMENTOS TECNICOS Y NORMAS

Los Reglamentos técnicos y las Normas, junto con la evaluación de la conformidad, son los pilares en que se apoya el comercio global y que le permiten funcionar sin complicaciones.

El consumidor individual rara vez tiene los medios para identificar o reaccionar ante los defectos del producto en el momento de la compra y espera la protección del gobierno frente a esto. Por lo tanto, los gobiernos no solo tienen el derecho, sino la obligación de intervenir en el mercado. Esta intervención, para determinar y controlar los atributos técnicos de los productos, toma la forma de legislación y se define como “reglamento técnico”. Tanto los gobiernos nacionales como las autoridades locales pueden imponer reglamentos técnicos.

Los gobiernos (o los entes reguladores del gobierno) adoptan varios enfoques al imponer reglamentos técnicos. En un área determinada, los reglamentos pueden tener relación con normas de productos, con la evaluación de la conformidad o con ambos. Pueden centrar su atención en la protección del trabajador o del consumidor (seguridad, higiene, salud, prevención del fraude) solamente, o tener un objetivo más amplio: en el sector alimentario, por ejemplo, coexisten normas de calidad obligatorias con normas sobre higiene. Los gobiernos pueden utilizar cualquiera de los modelos existentes para relacionar las normas con los reglamentos técnicos y pueden llegar a acuerdos sobre estos temas con otros países a nivel bilateral o multilateral.

Esta multiplicidad de enfoques hace difícil a las empresas cumplir los requisitos de los mercados de exportación.

REGLAMENTOS TECNICOS: Un reglamento técnico es un documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ella relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables, y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a un producto, proceso o método de producción.

NORMAS: Una norma es un documento aprobado por una institución reconocida que prevé, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos, y cuya observancia no es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a un producto, proceso o método de producción.



1.11 RELACION ENTRE CONTROL, ASEGURAMIENTO Y GESTION DE CALIDAD

Durante el último siglo, ha habido una evolución gradual desde la inspección hasta la gestión de la calidad, para asegurar que los consumidores reciben productos que son aptos para su uso. Las etapas de evolución se describen a continuación:

- **INSPECCION:** Con un sistema simple basado en la inspección, una o más características de un producto se examinan, miden o ensayan, y se comparan con especificaciones para asegurar la conformidad. Los productos que no son conformes con las especificaciones, se reprocessan, reclasifican, se aceptan con concesiones o se rechazan. Este sistema normalmente se utiliza, por ejemplo, cuando se inspeccionan las mercaderías que se reciben, se controla aun producto en sus fases intermedias o se inspecciona un producto listo para su entrega al cliente. La utilización de la inspección para mejorar la calidad es demasiado lenta, costosa e ineficaz.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Uno de los medios para aumentare el valor de la inspeccion e s incorporada en un sistema de control de la calidad, es decir, controlar el proceso mediante la retroalimentación de las razones por las que se obtiene un mal producto a las personas o los procesos involucrados en su fabricación. El control de la calidad es un medio de detectar si se ha alcanzado la calidad o si se han tomado las acciones necesarias para corregir cualquier deficiencia. Las actividades del control de la calidad incluyen:
 - Establecer las especificaciones de los parámetros que deben controlarse;
 - Preparar los planes de control;
 - Llevar a cabo los controles o inspecciones;
 - Realizar un diagnostico y tomar acciones sobre las variaciones observadas; y
 - Controlar que las variaciones se han corregido.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** El aseguramiento de la calidad incluye la planificación y la vigilancia de todo lo que tiene que ver con la calidad en toda la empresa. El aseguramiento de la calidad trata de generar confianza tanto dentro de la organización como fuera, entre sus clientes, respecto a que sus requisitos serán cumplidos. Entre las características adicionales que se adquieren en la evolución desde el control de la calidad hasta el aseguramiento de la calidad, están las siguientes:
 - La definición de la política y objetivos de la calidad;
 - El desarrollo de un manual de calidad;
 - Asegurarse de la competencia personal,
 - Realizar auditorías internas periódicas;
 - La eliminación de la causa fundamental de los problemas encontrados; y
 - Los exámenes periódicos del sistema por la alta dirección.



Sobre todo el énfasis se pone ahora en la prevención de la no conformidad en vez de la simple detección.

- **GESTION DE LA CALIDAD:** La gestión de la calidad incluye el desarrollo de prácticas, a partir de las cuales tanto los procesos como las personas se benefician, y que permiten a la organización fabricar productos que aumenten el enfoque al cliente. La gestión de la calidad requiere la creación y *mejora continua* de los procesos, junto con otras actividades del aseguramiento de la calidad. Las empresas u organizaciones que aspiran a tener un sistema de calidad se caracterizan por la aplicación generalizada del concepto de que en la organización todos tienen clientes, y que su satisfacción debería aumentarse; en este sentido, cada uno se compromete a mejorar continuamente su contribución en la operación.

1.12 BENEFICIOS DESDE EL CLIENTE Y LA EMPRESA. MITOS DE SU COSTO

Un producto de calidad costara más desde el punto de vista de la calidad del diseño. En este contexto, es más apropiado utilizar el término “clase” para reflejar la inclusión o exclusión de características que satisfagan los diferentes requisitos del mercado.

Cuando los fabricantes dicen “la calidad cuesta demasiado”, tiene razón si se refieren a la calidad del diseño, pero están equivocados si se refieren a la calidad de fabricación o a la calidad en la conformidad. Después que la calidad del diseño haya sido establecida en las especificaciones del producto para un segmento particular del mercado, o acordada con compradores específicos, la calidad de la fabricación en realidad cuesta menos.

Un sistema de gestión de la calidad en la empresa, basado en la prevención más que en el remedio, minimiza los desechos y el reproceso al asegurar que los productos se hacen “bien desde la primera vez y siempre”. Al adoptar un enfoque preventivo, como es el invertir en la planta y en el equipo adecuado, formar al personal y comprar materias primas / elementos de producción adecuados, una empresa puede reducir los costos de inspección y, más específicamente, los costos de fallas. Los costos de fallas surgen el reproceso o al deshacerse de productos semi-acabados y productos finales no conformes, esto último antes y después de la liberación del producto. Un sistema de gestión de la calidad tiene que diseñarse adecuadamente para que sea eficaz. Si se diseña demasiado, costara más de lo que se ahorraría; si está infra-diseñado, no aprovecharán las oportunidades para la mejora y el ahorro resultante.

Los beneficios de fabricar productos de calidad incluyen lo siguiente:

En principio, el certificado supone una información adicional sobre el producto o servicio que ayuda al consumidor a tomar la decisión de compra, es decir a realizar la elección entre los productos y servicios de iguales



características que el mercado le ofrece.

Adicionalmente le proporciona una confianza en el producto o servicio que no se la asegura el resto de la competencia. Además le garantiza la existencia de unos canales de comunicación con el fabricante o proveedor, desde encuestas de satisfacción, servicios de atención al cliente, procedimientos de reclamos y de participación que probablemente no encuentre en el resto de los actores del mercado.

Un aspecto fundamental es la reducción de costos, pues al contar con un sistema más eficiente se eliminan las posibilidades de efectuar un reproceso para la elaboración de los productos o servicios que no se adecuan a los estándares solicitados.

OTROS BENEFICIOS

- ✚ Sus productos tendrán una calidad más consistente y registrarán menos rechazos.
- ✚ La empresa ahorrará aún más en costos porque la producción será más eficiente. Logrará economizar en la producción (porque los sistemas de la empresa estarán controlados desde el principio hasta el final) y en tiempo (porque se necesitará menos esfuerzo para rehacer el trabajo).
- ✚ La empresa puede mejorar la calidad de sus materias primas y componentes solicitando a sus proveedores que instalen un sistema ISO 9000.
- ✚ La comercialización de las exportaciones será más fácil porque algunos compradores extranjeros hacen hincapié en la aplicación del sistema ISO 9000.
- ✚ La empresa puede esperar un tratamiento preferencial de parte de los clientes potenciales que tienen sistemas de certificación ISO 9000. esto significará un aumento del volumen de negocios.
- ✚ La empresa contará con una mayor fidelidad de sus clientes porque satisfará continuamente sus necesidades y no se dará motivos para buscar otro proveedor. Esto significa del volumen de negocios.

OBSTACULOS COMUNES EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACION DE NORMAS

- Los accionistas solo ven utilidades a corto plazo.
- Los proveedores creen que se les exige sin razón.
- Nadie quiere sacrificar su costumbre de hacer las cosas como siempre las has realizado.



- Es difícil cambiar la costumbre de pensar reactivamente, por pensar creativamente o preventivamente.
- Los gerente de ventas, producción o diseño piensan que trabajar conjuntamente en administrar la calidad es una perdida de tiempo y tratar de abordar lo más pronto posible esos proyectos para regresar a lo más importante para ellos, "la rutina del día a día"



CAPITULO II: CERTIFICACIONES DE CALIDAD. ASPECTOS DESTACADOS

2.1 NORMAS ISO

Los estándares internacionales ISO constituyen un instrumento importante para alcanzar las metas descritas. A través de ellos se establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos.

ISO. Es la denominación con que se conoce a la Internacional Organización for Standardization (IOS); sin embargo, considerando la tendencia a la estandarización global - homogeneización - que propone dicha organización, es que se le asigna la sigla ISO, vocablo que proviene del griego "iso" que en castellano significa "igual".

Ejemplo:

El formato para tarjetas de crédito, es un producto de un Estándar Internacional ISO, ya que define características tales como el grosor óptimo (0.76 mm), hace que estas tarjetas sean utilizadas a nivel mundial. Los Estándares Internacionales contribuyen de esa manera a hacer la vida más simple y a incrementar la confiabilidad y efectividad de los bienes y servicios que utilización.

Dentro de los estándares internacionales voluntarios elaborados por dicha organización encontramos a los de la familia ISO 9000, referidos a la gestión y aseguramiento de la calidad, e ISO 14000, sobre la gestión ambiental.

2.1.1 La familia ISO 9000

A través de la cual se propone la implementación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, engloba varios estándares internacionales.

Si bien, en un principio, las Normas ISO 9000 se utilizaron solo para empresas de la industria de fabricación, desde comienzos de 1990 su aplicación comenzó a difundirse con celeridad a otros sectores de la economía. Con el



transcurso de los años y dada la gran evolución que experimentó la aplicación de estas normas en los últimos años, han generado un reconocimiento mundial acerca de la importancia de poseer un certificado ISO 9000.

Las Normas ISO 9000, "certifican el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos productivos de bienes y servicios para que la empresa logre satisfacer los requerimientos de sus clientes, brindando el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y preservar su eficacia dentro de la organización. Estas normas permiten asimismo estandarizar la gestión a cualquier tipo de proceso, lo que no significa que aseguren la calidad o inocuidad de los productos. Para ello, las empresas cuentan con otras regulaciones como, por ejemplo, las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) o el Sistema de Análisis de Riesgo y Puntos Críticos de Control (HACCP).

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Consiste en una serie de procedimientos orientados a analizar las condiciones operacionales en las empresas de alimentos, controlando que las condiciones ambientales sean favorables para la producción de comestibles seguros para el consumo humano.

Análisis de Riesgo y Puntos Críticos de Control (HACCP). Proceso que permite evaluar los puntos de riesgo y establecer sistemas de control para prevenir daños biológicos físicos y químicos en el proceso de producción de alimentos.

La serie de Normas ISO destinadas al control de la calidad es un conjunto de cinco normas relacionadas entre sí:

1. ISO 9000. Cumple el rol de eje distribuidor y distribuidor del sistema.
2. ISO 9001. Es la parte más extensa del estándar y se aplica a las plantas o instalaciones que deben asegurar calidad en el diseño, el desarrollo, el proceso de producción, las instalaciones y los servicios de post venta.
3. ISO 9002. Modelo que se aplica para garantizar calidad en la producción, la instalación y el servicio post venta.
4. ISO 9003. Controla la calidad de la inspección y los ensayos finales.
5. ISO 9004-1/ ISO 9004-2. Establecen condiciones y pautas para guiar a las empresas en la implementación de su propio sistema de aseguramiento de calidad. Su desarrollo no es válido para certificación o registro.

La relación entre las distintas partes intervinientes en los sistemas de aseguramiento de la calidad se visualiza en estructura de acción de la norma ISO serie 9000.



ISO 9000, tiene cuatro objetivos primordiales.

- ✓ Proporcionar elementos a una organización para que pueda lograr la calidad de su producto o servicio, mantenerla en el tiempo, así poder satisfacer las necesidades del cliente permanentemente.
- ✓ Establecer directrices, mediante las cuales la organización puede seleccionar y utilizar las normas.
- ✓ Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- ✓ Proporcionar a los clientes o usuarios, la seguridad de que el producto o servicios tengan la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.

Los Diez Mandamientos ISO 9000

Los mandamientos que la organización debe considerar para poder obtener la certificación son:

1. No tomarás el nombre de la calidad en vano.
2. Amaras a tus clientes sobre toda las cosas.
3. Honrarás a tu política y objetivos de calidad.
4. No codiciaras recursos ajenos.
5. No cometerás actos no planificados.
6. Santificaras tus procesos.
7. No usaras falsos resultados ni mentiras.
8. No matarás la evolución del sistema.
9. Concordearás con los demás sistemas.
10. Consentirás pensamientos y deseos de mejoramiento continuo.

Círculo PHVA

Existen cuatro actividades para realizar un buen proceso de aseguramiento y mejoramiento del control de calidad, como:

- ✚ Planificar: Establece metas, normaliza los procedimientos de trabajo y adiestra a los empleados.
- ✚ Hacer: Realiza el trabajo de acuerdo con lo previsto.
- ✚ Verificar: Comprueba la conformidad con los planes.



- Actuar: En los casos de no conformidades, incluye en encontrar y eliminar su causa.

ESTADISTICAS MUNDIALES SOBRE ISO 9001:2000

Hacia fines de Diciembre de 2007, por lo menos 951. 486 se registraron bajo la certificación de esta norma, en 175 países.

En el 2007 en sí, se registra un aumento del 6% con respecto al año anterior, tanto en los casos registrados como en el número de países involucrados.

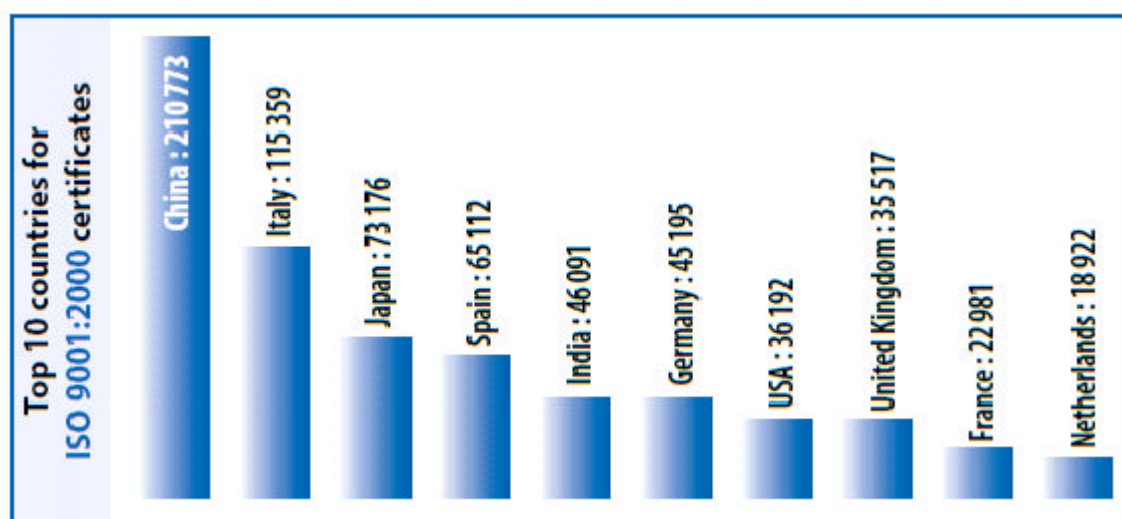
Grafico 1: Cantidad de certificaciones 9001 a nivel mundial

World results	Dec. 2003	Dec. 2004	Dec. 2005	Dec. 2006	Dec. 2007
World total	497 919	660 132	773 867	896 929	951 486
World growth	330 795	162 213	113 735	123 062	54 557
Number of countries/ economies	149	154	161	170	175

Fuente: www.iso.org/isosurvey2007.pdf

En lo que respecta a los países con mayor cantidad de organizaciones/empresas certificadas, China encabeza seguida de Italia, Japón y España.

Grafico 2: Cantidad de certificaciones 9001 por país



Fuente: www.iso.org/isosurvey2007.pdf



En lo que respecta a los números de Argentina, analizada dentro de América del Sur y Central, el cual representa un 4,15 % del total, podemos observar que su crecimiento fue marcado al igual que el resto de los países. Pero el dato que más se destaca es que nuestro país se encuentra en el segundo lugar en certificaciones, luego de Brasil con 15.000 casos al 2007 y antes de Colombia con 7.000 casos aproximadamente.

Gráfico 3: Cantidad de certificaciones 9001 en Argentina

Central and South America	Dec. 2003	Dec. 2004	Dec. 2005	Dec. 2006	Dec. 2007
Argentina	1 790	4 149	5 556	7 934	8 808

Fuente: www.iso.org/isosurvey2007.pdf

2.1.2 Gestión Ambiental. ISO 14000

En cambio, es el término genérico utilizado para designar a la familia de estándares internacionales sobre gestión ambiental, que enfatiza la acción preventiva antes que correctiva y un desempeño de continua mejora de temas ambientales.

La creciente preocupación por la protección del medio ambiente y la conciencia respecto de la necesidad de su cuidado y del uso racional de los recursos naturales para su aprovechamiento por parte de las generaciones futuras determinaron que las empresas modificaran y adecuaran sus prácticas a determinados requisitos. Durante los últimos años, éstos fueron imponiéndose como necesarios y casi obligatorios para desempeñarse y poder competir en un mercado donde, a la hora de comprar un producto, los consumidores toman las consideraciones ambientales como un factor importante de decisión, junto con el precio y la calidad.

Por esta razón, en la década del '90, muchos estados comenzaron a dictar normas ambientales aplicables a los procesos de producción. Dado que estas normas variaban significativamente de uno a otro país, se impuso la necesidad de contar con criterios universales que permitieran establecer un lenguaje común para la gestión ambiental y así poder evaluar y definir la protección que se consideraría confiable y adecuada en las organizaciones.

Las Normas ISO 14000 se componen de cinco conjuntos de estándares relacionados entre sí:

1. **Sistemas de Gestión Ambiental (14001-14004):** La Norma ISO 14001 presenta especificaciones y directivas generales para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental. La Norma ISO



- 14004 establece las directivas sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo para la aplicación de la ISO 14001.
2. *Auditorías Ambientales (14010-14012)*: Todas estas normas se encuentran vinculadas con el proceso de auditorías. La ISO 14010 establece los principios generales; la ISO 14011, los procedimientos; y la ISO 14012, los criterios de habilitación de los auditores ambientales.
 3. *Etiquetas Ambientales (14020-14025)*: Estas normas se relacionan con el uso de etiquetas referidas al cuidado del medio ambiente y con los tipos de etiquetas.
 4. *Evaluación del Desempeño Ambiental (14031-14032)*: La ISO 14031 se refiere a los lineamientos que permiten analizar el desempeño ambiental; la ISO 14032 proporciona ejemplos de evaluaciones de desempeño ambiental.
 5. *Análisis del Ciclo de Vida (14040-14048)*: Este conjunto de normas establece los principios generales para el análisis del ciclo de vida y parámetros para evaluar y reducir el impacto ambiental en su transcurso.
 6. *Términos y Definiciones (14050)*: Hace referencia a las definiciones de los términos que se utilizan en las certificaciones de dicha norma.

Cabe acotar que estos estándares no buscan establecer objetivos ambientales cuantitativos ni tampoco limitar las emisiones de contaminantes. Su objetivo es proveer a las empresas de un conjunto de pautas que les permitan establecer la clase de modelo de gestión ambiental necesario para las prácticas que llevan a cabo. También describen los elementos que hacen falta para la evaluación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental por parte de un tercero.

A través de este sistema, una tercera persona certificada e independiente, que mantiene su imparcialidad, audita el Sistema de Gestión Ambiental basándose en la Norma ISO 14000, estableciendo los criterios técnicos para la concesión de la acreditación. Si las instalaciones aprueban la auditoría, la empresa será registrada como cumplidora de la Norma ISO 14000. Al mismo tiempo, las empresas que así lo deseen pueden llevar a cabo las evaluaciones internas necesarias de sus instalaciones y declararse como cumplidoras de ISO 14001.

ESTADÍSTICAS MUNDIALES SOBRE ISO 14001:2004

Hacia fines de Diciembre de 2007, por lo menos 154.572 casos exitosos se registraron bajo la certificación de esta norma, en 148 países.



Ahora bien en el 2007 en sí, se registra un aumento del 21% con respecto al año anterior, tanto en los casos registrados como en el número de países involucrados. Se nota un incremento mayor que las Normas ISO 9001, esto se puede explicar ya que la tendencia mundial hace algunos años apunta hacia la conservación del medio ambiente en general.

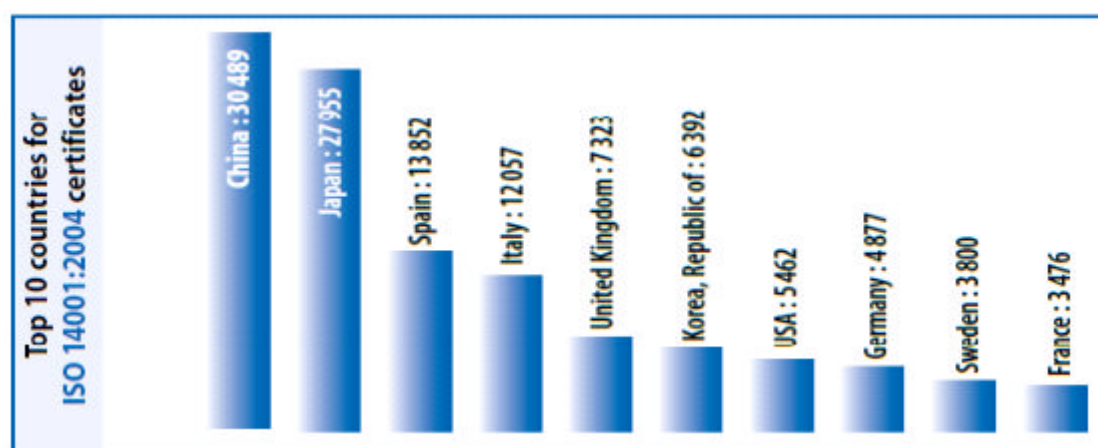
Grafico 4: Cantidad de certificaciones 14000 a nivel mundial

World results	Dec. 2005		Dec. 2006	Dec. 2007
	Total	of which ISO 14001:2004		
World total	111 162	56 593	128 211	154 572
World growth	21 225	–	17 049	26 361
Number of countries/economies	138	107	140	148

Fuente: www.iso.org/isosurvey2007.pdf

Vemos en esta Norma que los países que encabezan la lista son los mismos que la Norma 9001, reflejo fiel de la importancia que esas economías le dan a esta clase de normativas.

Grafico 5: Cantidad de certificaciones 14000 a país



Fuente: www.iso.org/isosurvey2007.pdf

En lo que respecta a los números de Argentina, analizada dentro de América del Sur y Central, el cual representa un 5.2 % del total, podemos observar que su crecimiento fue marcado al igual que el resto de los países. Pero el dato que más se destaca es que nuestro país se encuentra en el segundo lugar



en certificaciones, luego de Brasil con 1.800 casos al 2007 y antes de Chile con 500 casos aproximadamente.

Gráfico 6: Cantidad de certificaciones 14000 en Argentina.

Central and South America	Dec. 2005		Dec. 2006	Dec. 2007
	Total	of which 14001:2004		
Argentina	454	454	862	1011

Fuente: www.iso.org/isosurvey2007.pdf

2.1.3 Normas ISO 22000

Durante las últimas décadas se han incrementado las probabilidades de contaminación por alimentos, básicamente como consecuencia de dos factores — la negligencia humana y la ausencia de higiene— pero también debido a cambios en el procesamiento de los productos a ingerir y los lugares donde se desarrolla dicha actividad. Estos cambios se deben a que las condiciones laborales se han modificado y hoy se consume mayor cantidad y variedad de platos listos, y resulta más habitual comer en restaurantes, supermercados, etc⁵.

Por estas razones y con el fin de proveer productos inocuos, las prácticas higiénicas y los controles adecuados resultan cruciales en cada etapa de producción y manipulación de alimentos: transporte, conservación y todas las demás etapas que deben cumplimentarse hasta que los productos llegan a manos de los consumidores.

En tal sentido, cabe acotar que la calidad y la inocuidad de los productos alimentarios son requisitos imprescindibles para asegurar la salud de los consumidores. Esto ha determinado que gran cantidad de organizaciones vinculadas con los alimentos procuraran establecer medidas preventivas para asegurar ambas condiciones. Y de la mano de la globalización se ha creado la necesidad de que estas normas nacionales sean armonizadas en el orden internacional con el propósito de unificar criterios.

La Norma ISO 22000, creada en el año 2005, ofrece una buena solución a estos problemas y constituye una oportunidad de lograr una armonización internacional en el campo de las normas de seguridad alimentaria, ya que contempla las características de los numerosos y diversos eslabones comprendidos entre el principio y el final de la cadena.

⁵ www.iram.com.ar/Boletin/Boletinarchivos/Febrero_03/1.htm



Su contenido especifica los requisitos que debe cumplir el Sistema de Gestión de la Inocuidad de Alimentos (SGIA) en la cadena de suministros de una organización. Dado que dichos requisitos son genéricos, permiten su aplicación en todas las organizaciones que intervienen en la cadena alimentaria más allá del tipo, el tamaño o los productos que se elaboren. Quedan incluidos en ella los eslabones comprendidos entre el principio y el final de la cadena: productores primarios, fabricantes de alimentos para animales, productores de ingredientes, aditivos y otros insumos, y servicios tales como: limpieza y desinfección, transporte, almacenamiento, distribución y conservación.

La organización interesada en obtener la certificación debe solicitar a una tercera parte independiente que verifique mediante auditorias si su SGIA cumple con los requisitos establecidos por dicha norma de carácter internacional.

La Norma ISO 22000 se compone de las siguientes normas complementarias entre sí:

1. ISO 22000. Sistemas de gestión de la inocuidad de alimentos en el transcurso de toda la cadena alimentaria.

2. ISO 22001 (Ex ISO 15.161). Directivas para la aplicación de la ISO 9001:2000 en la industria de alimentos y bebidas. Trata todos los aspectos de la calidad de los alimentos.

3. ISO 22003. Normas para los organismos de certificación.

4. ISO 22004. Guía para facilitar la aplicación de la 22.000.

5. ISO 22005. Norma de Trazabilidad (Incluye un conjunto de mecanismos y tecnologías para determinar la trayectoria de un producto desde su origen hasta su destino final).

2.1.4 Normas ISO 26300

El 2 de mayo del año 2006, los miembros de ISO/IEC han votado y aprobado la adopción de ODF (Open Document Format) como estándar ISO 26300. Y si bien faltan determinar aún algunas formalidades, todo parece indicar que ninguna de ellas resultaría un obstáculo para que su publicación formal se produjera sobre el mes de agosto del año 2006.

El ODF es una especie de formato de fichero estándar para el almacenamiento de documentos ofimáticos —hojas de cálculo, memorandos, gráficas y presentaciones— y consta de una especificación libre de formatos de documentos como la que utilizan el OpenOffice.org y el Koffice, entre otros software integrados para oficina.

Este estándar fue desarrollado públicamente por un grupo de organizaciones. Es posible acceder a él públicamente y puede ser implementado por cualquier interesado sin restricción. El formato Open Document pretende



ofrecer una alternativa abierta a los formatos de documentos propiedad de un fabricante, tales como los extendidos formatos DOC, XLS y PPT, que son utilizados por Microsoft Office, incluyendo el denominado Microsoft Office Open XML Format cuyos requisitos de licencia impiden su empleo a diversos competidores.

La importancia de este formato estándar es que ofrece un estándar internacional de formato para los tipos de documento más comúnmente empleados: textos, hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos, gráficos, entre otros.

La motivación principal para adoptarlo reside en que, al hacerlo, las organizaciones e individuos evitarían convertirse en cautivos de un único proveedor de software. Y que, en caso de que su proveedor habitual fuera expulsado del mercado o modificara su modelo de licencia en términos menos favorables para el cliente, podrían cambiar de entorno informático sin mayores problemas ni dilaciones.

Dado que ninguna de estas normas es obligatoria, la decisión respecto de su aplicación depende exclusivamente de la estrategia que aplica cada organización. No obstante, el hecho de que sean voluntarias no las hace menos importantes que cualquier reglamentación legal existente.

A la hora de tomar una decisión respecto de la necesidad de su aplicación, las organizaciones deben tomar en cuenta algunas consideraciones relevantes, entre ellas:

- La certificación de este tipo de normas produce una reducción en los costos, una mayor productividad y un mejor control de la gestión tanto interna como externa;
- Su obtención puede incidir de modo favorable sobre las decisiones de consumidores que aplican criterios de elección cada vez más exigentes en el marco de un mercado internacional altamente competitivo y con una amplia gama de productos similares.

También hay que tener presente que las Normas ISO están dejando de ser una mera herramienta de diferenciación y aunque su implementación siga siendo voluntaria, hay países y bloques —por ejemplo, la Unión Europea— que las están imponiendo como un requisito obligatorio para el ingreso de productos.

Cabe acotar asimismo que en las economías en proceso de desarrollo como la nuestra, donde el poder adquisitivo y la educación de los consumidores son limitados, la elección de los consumidores suele fundarse prioritariamente en el precio, lo que les resta valor a estas certificaciones. Y dado que su implementación supone costos y cambios en la estructura, en ocasiones terminan generando gastos que no aportan ventajas significativas. Por otra parte, la mayoría de las empresas nacionales no disponen de una cultura organizacional favorable o preparada para implementar estos sistemas complejos, lo que puede determinar que estas certificaciones se conviertan en una norma más que dificulta o entorpece los procesos.



En resumen, las Normas ISO se han convertido en un importante requisito para ingresar y operar en los mercados internacionales; poseer la certificación incide positivamente en el posicionamiento y la competitividad de las empresas, sus productos y/o servicios, contribuyendo asimismo a su penetración comercial. Sin embargo, a la hora de iniciar el proceso de certificación, es preciso analizar si la estructura de la organización se encuentra preparada para enfrentar el período de cambios y adecuaciones permanentes que implica su tramitación y si van a poder explotarse las ventajas competitivas que su implementación conlleva.

Dado que ninguna de estas normas es obligatoria, la decisión respecto a su aplicación depende exclusivamente de la estrategia que aplica cada organización. No obstante, el hecho de que sean voluntarias no las hace menos importantes que cualquier reglamentación legal existente. A la hora de tomar una decisión respecto de la necesidad de su aplicación, las organizaciones deben tomar en cuenta algunas consideraciones relevantes, entre ellas, la certificación de este tipo de normas produce una reducción en los costos, una mayor productividad y un mejor control de la gestión tanto interna como externa; y su obtención puede incidir de modo favorable sobre las decisiones de los consumidores que aplican criterios de elección cada vez más exigentes en el marco de un mercado internacional altamente competitivo y con una amplia gama de productos similares.

También se debe tener presente que las normas ISO están dejando de ser una mera herramienta de diferenciación y aunque su implementación siga siendo voluntaria, hay países y bloques –por ejemplo, la UE- que las están imponiendo como un requisito obligatorio para el ingreso de productos.

Vale acotar que las economías en desarrollo, como la de Argentina, donde el poder adquisitivo y la educación de los consumidores son limitados, la elección de los consumidores suele fundarse en el precio, lo que resta atractivo a estas certificaciones. Sin embargo para las empresa que buscan expandirse más allá de las fronteras nacionales, las normas ISO se han convertido en un importante requisito para ingresar y operar en los mercados internacionales; poseer la certificación incide positivamente en el posicionamiento y la competitividad de las empresas, sus productos y/o servicios, contribuyendo asimismo en su penetración comercial.

2.2 El IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación,

Es una asociación civil sin fines de lucro, constituida como tal en 1935. Tiene como finalidad principal desarrollar servicios de certificación que contribuyan al desarrollo tecnológico, al uso intensivo de las normas y a la mejora continua de los productos, procesos y servicios para beneficio de los consumidores, de las propias empresas y de la sociedad en general. Como consecuencia práctica de ello y, de acuerdo con las reglamentaciones pertinentes, concretar:

- I) El otorgamiento del Sello IRAM de Conformidad con norma IRAM para



productos, procesos o servicios que cumplan con lo prescripto en las respectivas normas IRAM, así como otros servicios de certificación basados en análogos principios.

II) El otorgamiento del Registro IRAM para la certificación de Sistemas de Gestión.

III) El desarrollo y aplicación de otros servicios de certificación para productos, procesos, servicios o sistemas, así como combinaciones entre ellos.

IV) La realización de servicios de certificación de lotes, productos o producciones e inspecciones, peritajes y arbitrajes relacionados con el cumplimiento de las normas o documentos normativos que le correspondan.

V) La firma de acuerdos para actividades de certificación con otros organismos nacionales o extranjeros.

VI) El reconocimiento de organismos de inspección y laboratorios para la realización de servicios bajo la supervisión y la auditoría del IRAM.

VII) Todas aquellas otras actividades y acuerdos necesarios para alcanzar los fines propuestos en materia de certificación



CAPITULO III: CALIDAD E INSERCIÓN EXTERNA DE EMPRESAS ARGENTINAS

3.1 Calidad y diversificación geográfica de las exportaciones Argentinas

¿Qué explica el éxito de las empresas en los mercados internacionales? Esta pregunta ha concentrado en la última década la mayor parte de la atención de los hacedores de política y economistas académicos vinculados al comercio exterior.

Como consecuencia de la amplia producción académica que ha suscitado, en los años recientes se generó un fuerte consenso en torno a que las firmas deben incurrir en altos costos de entrada a los mercados internacionales (que tienen la característica de ser “hundidos” ya que involucran inversiones de cierta irreversibilidad) si desean exportar y a que la capacidad de las firmas de enfrentar esos costos depende de determinantes profundos de su competitividad en los mercados externos, como la productividad o la capacidad para producir bienes de buena calidad. Sin embargo, a pesar de que estos aspectos se encuentran ya establecidos y forman parte de la “sabiduría convencional” en materia de comercio exterior, la cuestión de por qué y cómo es que las firmas escogen determinados mercados y no otros está mucho menos explorada.

La entrada a los mercados de exportación está principalmente explicada por la habilidad específica que una firma tiene (o ha adquirido) para entrar a un mercado de características determinadas. Asimismo, estos trabajos también puntualizan que al diversificar geográficamente sus exportaciones las firmas adicionan mercados de manera gradual más que abruptamente.

Este comportamiento dinámico que evidencian las empresas exportadoras al expandirse geográficamente en los mercados internacionales es compatible con un marco teórico en el que algunos de los costos de entrada, además de ser hundidos, son específicos a cada uno de los mercados de destino pero también parcialmente compartidos entre algunos mercados, dependiendo de ciertas características. Siendo este el caso, la decisión de una firma de diversificar sus exportaciones a un nuevo mercado dependerá de la experiencia exportadora que esta haya tenido en el pasado en mercados de características similares a ese nuevo mercado de exportación.



En efecto, estos argumentos son consistentes con evidencia proveniente de la literatura académica de marketing internacional que sugiere que una estrategia habitual de los exportadores es distribuir geográficamente sus exportaciones de manera que puedan capitalizar el conocimiento acumulado en los mercados internacionales. Así, cuanto mayor sea la similitud entre los mercados de exportación, mayores son las posibilidades de beneficiarse de las inversiones hundidas que una firma ha realizado para exportar. De hecho, los costos hundidos en la actividad exportadora, comúnmente asociados al marketing y a la adaptación del producto al gusto de los consumidores –por ejemplo, un etiquetado del producto en un idioma y/o estética particular-, son específicos a los mercados pero posiblemente compartidos entre culturas similares o países geográficamente próximos. Asimismo, el hecho que los consumidores de países de altos ingresos tienden a consumir bienes de mayor calidad puede implicar restricciones adicionales, sobre todo si se trata de firmas establecidas en países en desarrollo.

Teniendo en cuenta estos aspectos, se explora la experiencia en la actividad exportadora y su relación con los patrones que las firmas describen cuando se diversifican geográficamente. Para ello se utiliza un panel de datos, muy amplio y novedoso en varias dimensiones, que comprende información del total de firmas argentinas exportadoras de productos diferenciados entre los años 2003 y el 2010. La base de datos contiene información respecto a 100 mercados de destino en donde se registraron operaciones de comercio exterior con un nivel de desagregación en términos de productos exportados de 6 dígitos del sistema armonizado (nivel de sub-partida). También ha sido complementada de manera que incorpora medidas indirectas de calidad, tales como el precio unitario de las exportaciones y certificaciones de calidad ISO-9000.

Una primera inspección de la base de datos permite ver que las firmas argentinas que exportan productos diferenciados son anualmente alrededor de 11.000, de las cuales más de la mitad exporta a 1 sólo mercado (5.900 firmas aproximadamente), que por lo general es un país miembro del Mercosur o Chile (cerca de 3.400 firmas exportan anualmente a uno sólo de estos países). Asimismo, las firmas exportadoras de productos diferenciados evidencian un promedio de años en el negocio de exportación levemente superior a los 3 años. Si se observan los años de experiencia por destino de las exportaciones, aquellas firmas que exportan al Mercosur o Chile evidencian una experiencia exportadora menor que aquellas firmas que lo hacen a destinos más sofisticados como el NAFTA (excluido México) o la Unión Europea. Por otra parte, sólo poco más del 5% de total de firmas exportadoras de productos diferenciados cuenta con un certificado de calidad ISO-9000, siendo, nuevamente, las que exportan a destinos más sofisticados las que con mayor frecuencia certifican calidad (cerca del 8% de las firmas que exporta al NAFTA o la Unión Europea cuenta con una certificación ISO-9000). Por último, el precio unitario de exportación (f.o.b.) es mayor cuanto más desarrollado es el mercado de destino (vgr. El mismo producto se vende más caro al NAFTA que al Mercosur).

Cuando se observan los aspectos dinámicos de la diversificación geográfica de las exportaciones, se destaca que las firmas adicionan gradualmente mercados a medida que su experiencia exportadora crece. Sin embargo, también se verifica que estas encuentran difícil diversificarse en dos grupos muy distintos



de países. En efecto, las firmas tienden a continuar exportando al mismo grupo de países. Este rasgo es más marcado para las firmas que exportan a países latinoamericanos. En particular, algo más del 80% de las firmas que exportan sólo a Latinoamérica, continúa haciéndolo a la misma región en el período siguiente (o lo que es lo mismo, algo menos del 20% de las firmas que exporta a Latinoamérica logra diversificar sus exportaciones a otros bloques). Estas frecuencias se reducen a 60% en el caso de las firmas que exportan sólo al NAFTA (excluido México) o la Unión Europea, confirmando que para estas firmas que exportan a mercados más desarrollados es más fácil diversificarse a otros destinos. En suma, una primera inspección de los datos parece indicar que la diversificación geográfica de las exportaciones es “sendero dependiente”, en tanto, cuando ocurre, lo hace involucrando destinos de exportación que son en algún sentido similares.

Las estimaciones econométricas corroboran más formalmente que la experiencia en los mercados internacionales reviste importancia a la hora de explicar la entrada de las firmas a los distintos mercados de exportación, dando apoyo a la hipótesis de que diversificación geográfica de las firmas es el resultado de costos de entrada que son hundidos y compartidos entre los países de destino.

Específicamente, se encuentra que haber exportado a un destino particular en el pasado incrementa la probabilidad de exportar a un mercado similar en el futuro. Los costos hundidos en adaptación de producto a un determinado destino, asociados a aspectos geográficos y culturales, resultan particularmente relevantes para explicar el patrón de diversificación geográfica de las firmas en los mercados internacionales. La incidencia de los costos hundidos incurridos para incrementar la calidad de las exportaciones, asociados al nivel de desarrollo de los mercados de destino, aunque en menor medida, también resulta significativos. Asimismo, el precio unitario de exportación y la probabilidad de haber certificado calidad están positivamente relacionados con el nivel de desarrollo de los mercados a los que la firma dirige sus exportaciones, proveyendo evidencia adicional acerca de la importancia que tiene producir productos de buena calidad para exportar a mercados de altos ingresos.

Estos resultados tienen implicancias de política directas. Si fomentar las exportaciones a los destinos de altos ingresos es un objetivo de política (porque promueve un perfil de exportaciones más estable, da incentivos a invertir en tecnología, etc.), el modo más conveniente de alcanzarlo parece no ser la implementación de políticas enfocadas exclusivamente en facilitar la entrada indiscriminada de los exportadores a los mercados internacionales (como puede ser un acuerdo comercial con un país de altos ingresos). Una política por el estilo no toma en consideración que las firmas que exportan a esos mercados lo hacen, en parte, porque cuentan con la experiencia -y por lo tanto el conocimiento necesario- para hacerlo. No contemplar este último aspecto puede llevar a subestimar las dificultades que una firma promedio enfrenta al exportar a ese tipo de mercados.

Como los resultados muestran, no parece ser fácil capitalizar la experiencia en los mercados internacionales, especialmente cuando las decisiones de diversificación geográfica de las exportaciones comprenden mercados muy



diferentes. Adonde las firmas dirigen sus exportaciones es información valiosa para conocer su verdadera probabilidad de éxito ante un estímulo de política concreto. Esto es especialmente importante para un país como Argentina, que tiene una gran proporción de sus firmas vendiendo sólo en el Mercosur o a otros países latinoamericanos.

La evidencia empírica sugiere que la experiencia en esos mercados puede no ser de utilidad para vender en destinos de altos ingresos. De esta forma, promover inversiones complementarias en eficiencia y calidad parece ser un instrumento de política más prometedor (y probablemente necesario y más eficiente).

3.2 OPINIONES DE LOS GERENTES DE EMPRESAS ARGENTINAS

El 70 por ciento de las empresas argentinas cuenta con una certificación ISO, al operar con altos estándares de calidad, mientras que más de la mitad de las compañías que aún no la han obtenido planea gestionarla en los próximos dos años. El dato surge de una encuesta realizada por la consultora Crescent a 412 empresas de diversos rubros, que se destacan por operar con sistemas de mejora, lo cual respalda el resultado obtenido en cuanto a la importancia que el mercado le brinda a este tipo de normas.

Según el relevamiento, la certificación ISO 9001 fue la más elegida por las empresas a la hora de iniciar un proceso de gestión normativa, "por ser la que orienta a las organizaciones a mejorar procesos operativos y de gestión, incrementando la satisfacción de clientes, entre otros beneficios".

Las certificaciones son otorgadas por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Los rubros más certificados fueron el metalmecánico, automotriz y autopartista y petrolero (producto y servicio).

Los motivos por los cuales los empresarios eligieron implementar un sistema de gestión de calidad, de acuerdo con Crescent, fueron: la búsqueda de un ordenamiento y eficiencia en el proceso productivo (36,2 por ciento del total), mejorar la calidad del producto y el servicio final (20 por ciento), por requerimiento de sus clientes (18 por ciento), mejorar la imagen corporativa (9 por ciento) y para acceder a nuevos mercados (7,2 por ciento). Y en cuanto a los efectos obtenidos tras la incorporación de los ISO 9001 las empresas, la consultora resaltó estos beneficios: ordenamiento administrativo general, mejora de la satisfacción del cliente, mejora en la comunicación interna, mejoras en el proceso productivo y optimización de operaciones.

Asimismo, la encuesta también contempló a aquellas empresas que aún no certificaron ninguna norma de calidad: sus ejecutivos aseguraron en un 52 por ciento que piensan hacerlo en los próximos dos años.

El director del Grupo Crescent, Marcelo Carbone, subrayó que los resultados de la encuesta son fuertemente positivos, ya que como es algo que hacemos desde hace un lustro, es simple inferir que hubo un fuerte cambio en la



conciencia de la calidad en todos los niveles de la organización, que las empresas son mucho más permeables a los conceptos fundamentales de la Calidad, sus razones y resultados. "También, y ante todo, nos queda la idea clara de que la calidad normativa está evolucionando, adaptándose y recreándose, y que las empresas encuentran en ellas no solo una forma de mantener su mercado, sino de incrementarlo mediante la innovación y la excelencia, aplicando nuevas forma de proteger y satisfacer al cliente", enfatizó el empresario.

En diálogo con la agencia Noticias Argentinas, Carbone sostuvo además que "la calidad normativa ya no es un tema excluyente de las filiales de empresas extranjeras que entienden de que se trata mejor que las organizaciones de origen y propiedad Argentina". "Hacer crecer a la calidad en nuestro país es un trabajo duro que venimos realizando desde la década del 90, y que recién ahora empieza a dar frutos identificables en el gran mercado", añadió.

Y destacó el valor de la norma ISO 9001: "enseña a los empresarios a planificar, formalizar y normalizar sus procesos principales, y a utilizar a los procesos soporte o secundarios a generar valor, cuestión que se creyó desde siempre que solo era posible obtener en los procesos centrales".

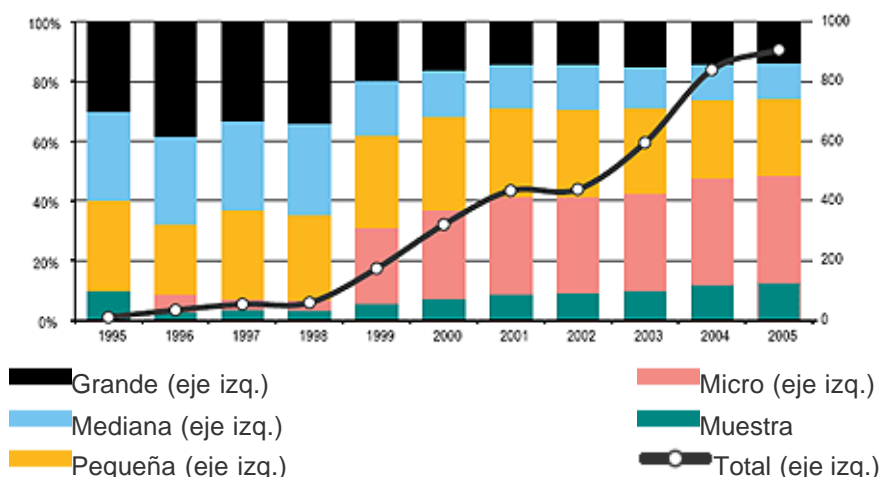
Fuente: <http://noticias.terra.com.ar>

3.3 DESEMPEÑO ARGENTINO EN CERTIFICACIONES.

Siguiendo la tendencia global, la **cantidad de empresas exportadoras que han certificado calidad se** ha venido incrementando de manera casi continua. La incorporación a la base de empresas exportadoras de firmas con ISO se aceleró en 1998, se estancó durante la crisis de 2001-2002, y retomó el crecimiento de ahí en adelante.

Gráfico7

Cantidad y composición según tamaño de las firmas exportadoras con certificación de calidad 1995-2005 , en % y cantidad



Fuente: Revista de Comercio Exterior e Integración, Nº 7, Centro de Economía Internacional (CEI), Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, Buenos Aires. Tomas Castagnino 2006.



Si se discrimina según el tamaño de la empresa exportadora se encuentran también rasgos de interés. Mientras que en un principio, entre los años 1995 y 1998, algo más del 30% de las empresas exportadoras que certificaron calidad eran grandes exportadoras, de 1998 en adelante esta participación se reduce considerablemente hasta situarse en menos del 20%. Esto se debe a que a partir del año mencionado el incremento del total de empresas que certificaron ISO se explicó fundamentalmente por las certificaciones de las PyMEx, que paulatinamente desde entonces incrementaron su participación en el grupo hasta llegar en 2005 a representar casi el 50% del total.

En general, las empresas que en algún punto del tiempo certificaron calidad en sus procesos productivos **evolucionaron, en lo que respecta a exportaciones, de manera más favorable que aquellas que no cuentan con una certificación**. Asimismo, pareciera que aquellas empresas que cuentan con ISO son las que pudieron capturar los beneficios de la competitividad precio que propuso el cambio de precios relativos en 2002. Las demás empresas, aquellas que no poseen certificación alguna, han mostrado una trayectoria que no logra despegar de los niveles promedio exportados en la década pasada

Continuidad en los mercados internacionales

Una característica de la base de empresas exportadoras argentinas es que una cuota no despreciable de ellas son “exportadoras esporádicas” (Bianchi et al., 2003; Crespo Armengol, 2006). En esta línea de análisis, la permanencia en el negocio de exportación que evidencian los distintos tipos de empresas es otro rasgo a explorar.

El Cuadro 1 recoge los años de exportación promedio por empresa entre 1995 y 2005 (11 años). Los resultados se presentan tanto a nivel de grandes sectores (PP + MOA, por un lado, y MOI, por otro) como de tamaño de la empresa. A su vez, también se distingue si las empresas cuentan o no con alguna certificación de calidad.

Como puede observarse en el cuadro mencionado, existen diferencias entre los dos grupos de empresas también en lo referido a la permanencia en los mercados externos. Las firmas que cuentan con ISO tienden a contar en promedio un número mayor de años en el negocio de exportación. En efecto, en lo que respecta a las PyMEx los años promedio de exportación ascienden de 4,2 años a 7,8 años, según se trate de empresas sin ISO o con ISO, respectivamente. Lo propio puede decirse de las Grandes empresas, que cuentan con un total de años promedio en los mercados internacionales de 9,5 y 10,5 años, para unas y otras, respectivamente.

Nótese además que la diferencia en términos de años promedio de exportación entre firmas sin y con ISO es mayor para las empresas de menor tamaño. En el agregado este premium es de 2,6 años para las Micro exportadoras, de 2,5 para las Pequeñas exportadoras, de 2,1 para las Medianas



exportadoras, y de sólo un año para las Grandes empresas que realizan negocios en el exterior.

Cuadro

Permanencia en los mercados internacionales, según sector, tamaño de empresa y estado de certificación

Promedio de años de exportación por firma entre 1995 y 2005

	MOI		PP + MOA		Total	
	No-ISO	ISO	No-ISO	ISO	No-ISO	ISO
PyMEx	4,2	7,6	3,3	3,9	4,2	7,8
- Micro	3,6	5,9	2,4	3,5	3,5	6,1
- Pequeña	6,5	9,1	4,6	3,3	6,6	9,1
- Mediana	6,9	10,1	6,2	5,0	8,3	10,4
Grande	7,1	9,6	7,1	7,1	9,5	10,5

Fuente: Revista de Comercio Exterior e Integración, Nº 7, Centro de Economía Internacional (CEI), Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, Buenos Aires. Tomas Castagnino 2006.

Expansión Geográfica e Inserción Internacional

Como se mencionó en la introducción, es dable pensar que una empresa que cuenta con un certificado de calidad tiene mayores chances de insertarse de manera más profunda en los mercados internacionales. En esta sección se pone acento en la diversificación geográfica y en la participación en los mercados de destino como maneras alternativas de medir la calidad de la inserción externa.

Existe una brecha considerable en la diversificación de destinos según se trate de firmas con o sin una certificación de calidad, fenómeno que ha tendido a intensificarse con los años. Mientras que el conjunto de firmas que no han certificado calidad han tendido a concentrar sus exportaciones en un número reducido de mercados sin extenderse en el mapa geográfico (este grupo de firmas apenas supera en promedio un único mercado de exportación), las demás empresas, aquellas que cuentan con algún certificado de calidad, han visto gradualmente incrementados sus destinos de exportación. Asimismo, se observa un salto en el número de destinos promedio de estas últimas empresas en 2004-2005, probablemente producto de la competitividad ganada luego de la depreciación del tipo de cambio. En este sentido, el dato obliga a pensar, como se sugirió en la sección anterior, en que son las empresas más competitivas las capaces de internalizar los beneficios de un tipo de cambio real alto.

El fenómeno observado en el agregado se traslada tanto a las empresas exportadoras de productos agropecuarios como industriales (Gráfico 3). Sin embargo, se encuentran diferencias según el sector que se considere.

En efecto, las empresas exportadoras de productos primarios y manufacturas de origen agropecuario presentan, en promedio, ventas externas a



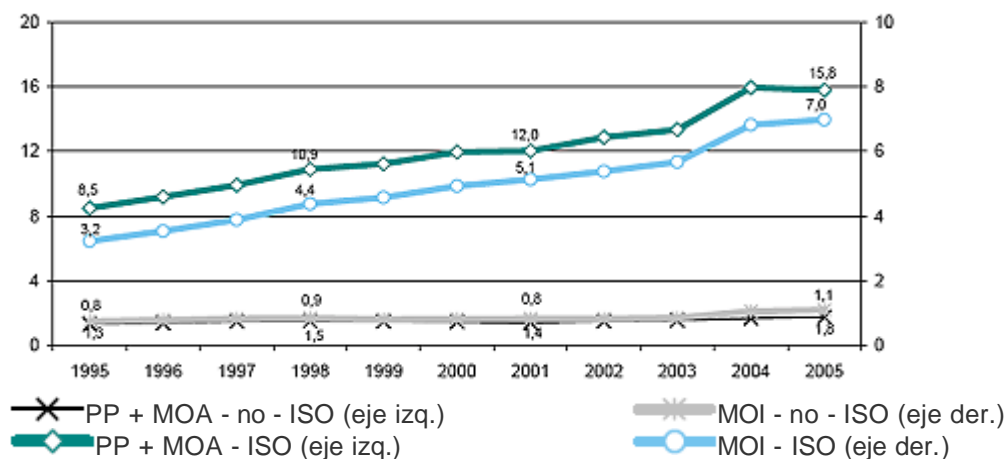
un número mayor de mercados que las firmas exportadoras de productos industriales. Si se considera a las empresas que cuentan con algún tipo de certificación, la razón entre la cantidad de destinos de exportación promedio de unas y otras asciende a más del doble.

La evolución de las empresas exportadoras de MOI en cuanto a la diversificación de mercados es un dato de relevancia, tal vez más relevante que el similar comportamiento que exhibieron las empresas exportadoras de MOA, aun estas últimas partiendo de un nivel superior de diversificación. La razón de la afirmación reside en el hecho que el sector no cuenta, a priori, con ventajas comparativas y, acaso por eso, su inserción externa es dependiente en mayor medida de las preferencias en el mercado regional. En efecto, una proporción relativamente mayor de estos productos vis-à-vis los primarios y MOA se exportan al mercado latinoamericano.

Gráfico

Expansión geográfica, según sector y estado de certificación

Promedio de mercados de exportación por firma; 1995-2005



Fuente: Revista de Comercio Exterior e Integración, Nº 7, Centro de Economía Internacional (CEI), Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, Buenos Aires. Tomas Castagnino 2006.



CONSIDERACION FINALES

Dado los argumentos planteados estamos en condiciones de sostener que nuestras hipótesis han sido totalmente validados ya que como explicamos a los largo del desarrollo del trabajo:

- Las firmas que han certificado algún estándar de calidad internacional muestran en conjunto un relativamente mejor desempeño en los mercados internacionales. El fenómeno es independiente tanto del sector de que se trate como del tamaño de la firma exportadora, aunque las PyMEs registran una relativamente mejor performance.
- La permanencia en los mercados internacionales está asociada al estado de certificación (las empresas que registran certificaciones de calidad llevan más años exportando), cuestión que se refleja con mayor fuerza en el caso de las empresas exportadoras de productos industriales y de las PyMEs.
- Las empresas que cumplen con estándares de calidad internacional se encuentran en promedio más expandidas en el mapa exportador y tienden a registrar mayores avances en términos de participación en los mercados de destino. Este último punto se verifica más claramente para las PyMEs.
- Pareciera que la depreciación del tipo de cambio luego de la crisis ha tenido su impacto positivo casi exclusivamente en las firmas que han certificado calidad, cuestión que se evidencia tanto en la diversificación de destinos como en los valores exportados. Esto sugeriría que las empresas más aptas son las que a la vez están más capacitadas para internalizar los beneficios de los nuevos precios relativos.
- El relativamente mejor desempeño de las PyMEs vis-à-vis las Grandes empresas exportadoras en todas las dimensiones evaluadas permite pensar en que la certificación de calidad es tanto más determinante en el logro de competitividad externa para las primeras que para las segundas. Presumiblemente, estas últimas cuentan con maneras alternativas de transmitir calidad a los consumidores en los mercados foráneos.

Es cierto que del análisis precedente no se puede concluir que la certificación de estándares de calidad internacionales es la causa última del mejor desempeño relativo de estas empresas exportadoras. Puede deberse a que aquellas empresas más aptas, en términos de productividad, competitividad y estructura organizacional, son las que pueden alcanzar los requisitos de certificación y que sean en realidad esos determinantes los que, en definitiva,



estén provocando el mayor dinamismo en los mercados externos.

No obstante, cualquiera de esas dos variantes nos lleva a una primera conclusión: una inserción externa creciente y la capacidad de captar cambios positivos en las señales de precios relativos, motivados en la mejoría en el acceso a mercados (reducción en los aranceles) u originados en movimientos del tipo de cambio, depende positivamente de la proporción de firmas de este “tipo” que componen la base de empresas exportadoras.

Sin desconocer el estímulo positivo sobre las exportaciones que tiene una política de tipo de cambio competitivo, aparece como una segunda conclusión que esa condición es necesaria pero no suficiente. Para que el proceso de inserción externa creciente que la Argentina ha iniciado sea sustentable se requieren esfuerzos adicionales.

La permanencia de las empresas recién iniciadas en el mercado internacional exige, entre otras cosas, avances en la competitividad que supongan actitudes positivas hacia la inversión y las reformas organizacionales, de alguna manera aspectos vinculados a la certificación de la calidad de procesos y productos. A su vez, las mejoras en los aspectos anteriores constituyen una condición determinante para contrarrestar la eventual erosión de preferencias en el mercado regional, escenario que puede tener lugar como resultado de la proliferación de tratados de libre comercio a los que estamos asistiendo. Por otro lado, también parece ser fundamentales a los efectos de expandir geográficamente la oferta de exportaciones, sobre todo la de productos industriales no tradicionales, a mercados más exigentes en términos de calidad.



BIBLIOGRAFÍA:

Libros, Manuales:

-Bernard A. y Jensen J.B. "Why do Some Firms Export?" .The Review of Economics and Statistics. Harvard University, 2004.

-Bianchi C. y Mascareño E. "La Base Exportadora Argentina: 1994-2002". Unidad de Estudios de la Competencia y del Comercio Internacional, Comisión Nacional de Comercio Exterior. Buenos Aires, 2003.

-Chen M.X. y Wilson J.S. "Do Standards Matter for Export Success?" Informe del Banco Mundial, N° 3809. Washington, 2006.

-Crespo Armengol E. "Las PyMEx: un Panorama del Período 1995-2005". Cámara Exportadores República Argentina. Buenos Aires, 2006.

-OMC. "Trade, Standards and the WTO". World Trade Report 2005. Ginebra.

-Senlle A. y Stoll G. "ISO 9000 Las Normas para la Calidad en la practica, Calidad Total y Normalización". Ediciones Gestión. Buenos Aires, 2000.

-Hoyle, David. ISO 9000 Manual de Sistema de Calidad. Tercera Edición. Editorial Paraninfo, 1996.

Recursos web:

-www.inti.gov.ar

-www.oaa.com.ar

-www.iso.org

-www.wto.org http://www.wto.org/spanish/tratop_s/tpr_s/g176_s.doc (Examen de las politicas comerciales de Argentina) WTO, 2007

-www.iram.org.ar/eventos/celebration/home.htm

-<http://noticias.terra.com.ar/la-mayor-parte-de-las-empresas-argentinas-optan-por-certificar-sus-procesos-operativos-y-de-gestion,6cab061592da0310VgnVCM4000009bf154d0RCRD.html>