

# Importancia de la Certificación de Calidad para la competitividad de la Agroindustria de la Palma de Aceite

## The importance of quality certification for the Oil Palm Agroindustry's competitiveness

Fabio Tobón Londoño 1

### RESUMEN

La Organización Internacional de Normalización ISO ha publicado 12.500 normas desde 1947 y cuenta con 138 países miembros. Con la expansión de la economía y el intercambio comercial entre las naciones las empresas empezaron a mirar el mercado de exportación como la única salida a las frecuentes crisis de los mercados nacionales. Se hizo necesario buscar un lenguaje común y una base de confianza que asegurara la calidad de los suministros y por ende garantizara una relación estable entre cliente y proveedor, basada en el aseguramiento de la calidad. La serie de Normas ISO 9000 se han vuelto herramientas gerenciales obligatorias por la fuerza de la costumbre y la exigencia internacional. Y quien no la tenga se encuentra en franca desventaja para competir en el ámbito mundial con eficiencia y rentabilidad. En Colombia, con la apertura económica se empezó a dar un mayor interés en la aplicación de las normas ISO 9000.

Sin apartarnos de la realidad que vive el país, se observa que las empresas del sector palmero han enfrentado con relativo éxito la crisis y que encuentra en las Normas ISO 9000 una herramienta estratégica para ser más competitivas en los diferentes escenarios, para mantenerse en el mercado y sacar ventajas de él mejorando procesos, reduciendo pérdidas y logrando un gran compromiso total de sus colaboradores como actores principales de la productividad. Todos estos beneficios los aporta a una empresa la implementación de un buen sistema de calidad.

ICONTEC ha desarrollado los diferentes esquemas de certificación que permitan a las empresas colombianas estar en el concierto del mercado globalizado. En esta vía ha desarrollado procedimientos acordes con lineamientos internacionales, los cuales permiten ofrecer una certificación reconocida a nivel mundial a través de un organismo totalmente colombiano, confiable y líder en América Latina.

El ICONTEC, con recursos del BID-FOMIN y con el apoyo económico y logístico del SENA, iniciará un programa para incorporar al proceso unas 1000 nuevas PyMES y apoyar financieramente la certificación de unas 400 empresas. Con este programa el Instituto busca participar, con los gremios de la producción en busca de la competitividad internacional de los productores colombianos.

Las normas ISO 9000 se encuentran en un proceso de revisión y actualización, que incorporará las observaciones y mejoras propuestas por los distintos actores del proceso. El Instituto está actualizando todos sus cursos de capacitación y está ajustando la calificación y entrenamiento de sus auditores, para ofrecer a partir de 2001 la certificación con esta nueva versión.

1 Director Ejecutivo de Icontec. Bogotá, D.C. Colombia.

## SUMMARY

The International Standardization Organization - ISO - has published 12,500 standards since 1947 and has 138 member countries. With the expansion of economy and commercial exchange among nations, the companies began to observe the exportation market as the only solution to the frequent crisis of the national markets. It became necessary to look for a common language and a base of confidence that would assure the quality of the provisions and therefore guarantee a stable relation between the client and the supplier, based on quality assurance.

The ISO 9000 Standards Series has become obligatory managerial tools because of the force of customs and the international requirement. And whoever does not have it is in real disadvantage in order to compete in the world scope efficiently and profitably. In Colombia, with the economic opening, greater interest began to be given to the application of the ISO 9000 standards.

Without discarding the reality that the country is experiencing, it is observed that the companies in the palm sector have faced the crisis with relative success and that in the ISO 9000 Standards they find a strategic tool in order to be more competitive in the different settings, so as to remain in the market and obtain advantages from it, improving processes, reducing losses and achieving a great total commitment from its collaborators as principal players in productivity. The implementation of a good quality system contributes all of these benefits to a company.

ICONTEC (The Colombian Institute of Technical Standards) has developed the different certification plans which will allow the Colombian companies to be in agreement with the globalized market. Along these lines, it has developed procedures in agreement with international outlines, which permit offering a certification which is acknowledged worldwide through a totally Colombian organism, trustworthy and leader in Latin America.

ICONTEC, with resources from the BID-FOMIN and with the economic and logistic support of the SENA (the National Learning Service), will initiate a program in order to incorporate some 1,000 new PyMES into the process and financially support the certification of approximately 400 companies. With this program, the Institute seeks to participate with the production guilds in search of the international competitiveness of the Colombian producers.

The ISO 9000 standards are presently undergoing a revision and updating process which will incorporate the observations and improvements proposed by the different players in the process. The Institute is updating all of its training courses and is adjusting the qualification and training of its auditors in order to offer the certification with this new version, as of the year 2001.

Palabras claves: Palma de aceite, Normas ISO, Calidad, Competitividad.

## LA ISO Y EL COMERCIO MUNDIAL

La Organización Internacional de Normalización (ISO) fue fundada en el año de 1947 con miras a desarrollar normas técnicas para productos manufacturados y de esta manera colaborar efectivamente en la reconstrucción de la Europa de la posguerra. La ISO cuenta actualmente con 138 países miembros, los cuales son los Organismos Nacionales de Normalización de los respectivos países. A través de los 53 años de existencia, la ISO ha publicado unas 12.500 normas técnicas internacionales.

A pesar de este gran trabajo, la ISO era, hasta hace un corto tiempo, una organización desconocida para el común de las gentes. Esta

organización, de alcance mundial, sólo empezó a ser reconocida y se volvió famosa a raíz de la publicación de las normas conocidas como ISO 9000 en el año de 1987.

Con la caída de las barreras políticas y el final de la guerra fría se inició una nueva era en las relaciones comerciales en el mundo entero. La economía se expandió y el intercambio comercial entre las naciones se incrementó a una tasa mayor que la de la producción mundial. Las empresas empezaron a mirar el mercado de exportación como la única salida a las eventuales y frecuentes crisis de los mercados nacionales. La estabilidad en la producción podría mantenerse únicamente con un fuerte mercado de exportación. Esta tendencia se reflejó no sólo en

productos manufacturados sino en la exportación de servicios.

Esta tendencia se refleja en los datos de la economía mundial. En los últimos diez años el comercio mundial creció a una tasa mayor que el crecimiento del PIB de la mayoría de los países industrializados del mundo. En el año de 1999, el comercio mundial alcanzó la cifra de US\$ 7,6 billones, de los cuales el 30% fue realizado por 200 compañías multinacionales.

Ante esta realidad se hizo necesario buscar una base de confianza que asegurara la calidad de los suministros y por ende garantizara una relación estable entre cliente y proveedor, pero basada en el aseguramiento de la calidad. Esto conllevó a la necesidad de crear un lenguaje común de la calidad para manejar el entendimiento entre compradores y proveedores sin importar en que lugar del mundo se encontraran.

## **LA SERIE DE NORMAS ISO 9000**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) empezó entonces a trabajar sobre normas técnicas que cubrieran parte de un mercado en creciente desarrollo y que respondieran a una necesidad creciente en el intercambio comercial mundial. Estas debían ser unas normas con parámetros y requisitos mínimos del sistema de calidad que le permitieran a aquellas empresas que lo implantaran ser aceptadas en los mercados internacionales. Se buscaba, de esta manera, contribuir al intercambio mundial entre las naciones.

Estas normas debían universalizar el idioma de la calidad. Surgieron entonces las normas conocidas como ISO 9000 para dar confianza en las relaciones comerciales entre un comprador y un proveedor, no importa en qué sitio del mundo se encuentre o qué tipo de producto o servicio estén negociando. Las ISO 9000, que se consideraron al principio como una barrera parancelaria, se convirtieron en la mejor herramienta para que las empresas entraran a los mercados internacionales.

Las ISO 9000, que son de voluntaria aplicación por parte de las empresas en el mundo entero,

se han vuelto obligatorias por la fuerza de la costumbre y la exigencia internacional. Hoy en día la empresa que no pueda demostrar que posee un sistema de calidad basado en las disposiciones de administración y aseguramiento de la calidad definidas en las normas ISO 9000, se encuentra en franca desventaja para competir en el ámbito mundial.

## **CRECIMIENTO MUNDIAL**

Las ISO 9000 fueron diseñadas, además, como una valiosa herramienta gerencial. Las empresas de manufactura y servicio que implementaron estas normas encontraron en ellas una valiosa ayuda que les permitió competir exitosamente en los mercados mundiales y ser empresas más productivas y rentables.

El crecimiento de las empresas certificadas ha sido exponencial, especialmente en los últimos años. En el año de 1993, la empresa Mobil inició una encuesta mundial para medir el crecimiento de las certificaciones de aseguramiento de la calidad con las normas ISO 9000. Esta encuesta la ha seguido realizando la ISO directamente a partir de 1997.

A finales de 1999, el número de empresas certificadas era de 343.643 y se estima que a finales de este año 2000 sobrepasarán el medio millón. En la Figura 1 se presentan los datos de las empresas certificadas en el mundo.

## **LAS NORMAS DE LA SERIE ISO 9000 EN COLOMBIA**

Paralelo a este desarrollo de la normatividad a nivel internacional, Colombia empieza a vivir una realidad similar. Nuestro Gobierno comienza a cuestionar el proteccionismo de la economía y siente la necesidad de buscar herramientas que le permitan a la industria nacional ser más competitiva y buscar nuevos mercados.

En Colombia, en los primeros años de existencia de las Normas ISO 9000, las empresas no sintieron la necesidad de aplicarlas y por el contrario las vieron como una imposición y una barrera

técnica. Sólo algunas grandes empresas, principalmente multinacionales, inician la aplicación de las normas ISO 9000 fundamentadas en una exigencia de su casa matriz.

El crecimiento de las empresas certificadas es realmente muy bajo en los primeros años, situación muy diferente a la de los grandes países desarrollados, especialmente los correspondientes a la Unión Europea, los cuales ya habían entendido la necesidad

de incrementar sus mercados y por ende la confianza en las relaciones cliente-proveedor mediante la aplicación de un sistema de calidad que permitiera asegurar o dar confianza de las acciones desarrolladas por la empresa para cumplir las exigencias de sus clientes.

Antes de que Colombia inicie su proceso de apertura económica, el número de empresas interesadas en aplicar las normas ISO 9000 es bajo, aunque ya algunos sectores, en especial el eléctrico, establecen como estrategia la necesidad de exigir a sus proveedores la implementación de un sistema de calidad basado en los lineamientos dados en estas normas. Esto permitió que hacia el año de 1995 se empezara a dar un mayor interés en la aplicación de estas normas, siendo el año de 1997 el año en el cual en Colombia se inicia el crecimiento exponencial de las certificaciones como se puede apreciar en la Figura 2.

## APLICACIÓN EN EL SECTOR PALMERO

Con el proceso de apertura económica y la presión de las grandes empresas contratantes, la industria nacional empieza a tomar una mayor

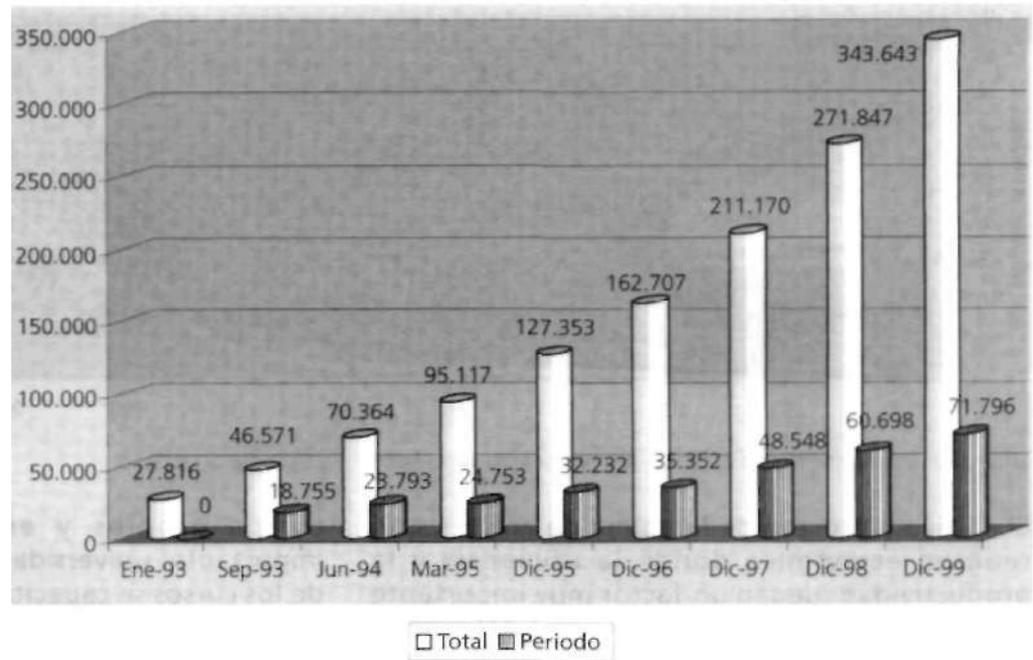


Figura 1. ISO 9000. Crecimiento mundial

conciencia de la necesidad de implementar sistemas de calidad que le permitan estar a la vanguardia y competir en los mercados nacionales e internacionales. Por supuesto no se puede estar aparte de la realidad que empieza a vivir el país, la cual conlleva al cierre de varias empresas o la contracción de las mismas para que finalmente sobrevivan las más preparadas. En este proceso se ha notado, con gran complacencia, que las empresas en los momentos de la mayor crisis que ha vivido el país en los últimos años han encontrado en las Normas ISO 9000 la mejor herramienta para sobrevivir.

Bajo esta premisa, en los últimos tres años la implementación del sistema de calidad y posterior certificación se ha incrementado exponencialmente, permitiendo prever que para finales del año 2000 Colombia ya contará con más de 800 empresas certificadas.

Desafortunadamente, el sector del cultivo y procesamiento de la palma de aceite no ocupa un lugar preponderante entre las empresas del país que han adelantado estos procesos de aseguramiento. Quizás no existen más de dos o tres empresas en Colombia dedicadas a este ramo que hayan implementado los sistemas de aseguramiento de acuerdo a las ISO 9000.

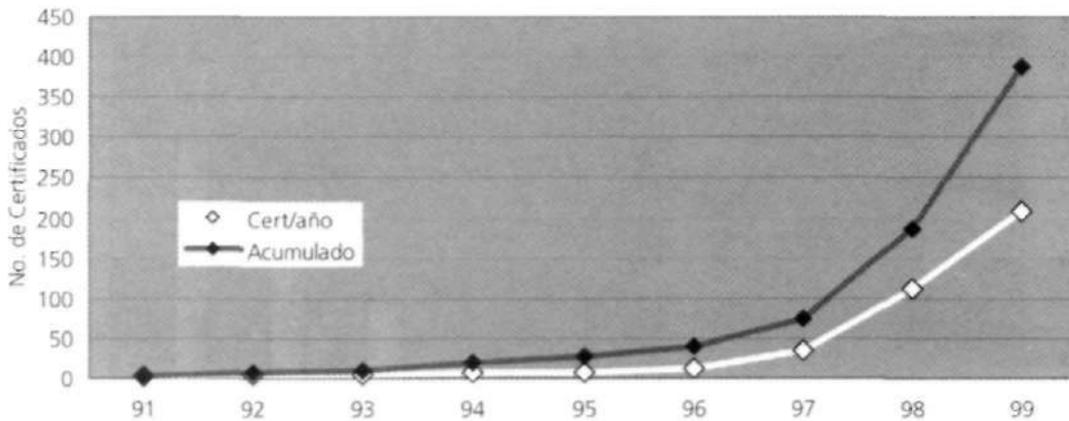


Figura 2. Comportamiento anual de los certificados de calidad en Colombia.

El cultivo y proceso de la palma de aceite es un renglón económico donde la eficiencia y la productividad juegan un factor muy importante en la competitividad y supervivencia del mismo. Siendo prácticamente el primer paso de una larga cadena productiva, los márgenes de comercialización son restringidos y están sujetos a los precios internacionales. La única manera de mantenerse en el mercado y sacar ventajas de él es mejorando los procesos, reduciendo las pérdidas del mismos, los costos de no calidad y logrando un gran compromiso total de sus colaboradores como actores principales de la productividad. Todos estos beneficios los aporta a una empresa la implementación de un buen sistema de calidad.

Por eso se debe destacar la voluntad de Fedepalma, como cabeza y líder del gremio, al iniciar un convenio con el Icontec buscando la implementación de sistemas de calidad no sólo entre sus afiliados sino a sus propios procesos internos para brindar un mejor servicio a sus afiliados.

## ICONTEC Y LAS NORMAS DE LA SERIE ISO 9000

Icontec, consciente de la necesidad de las empresas colombianas, ha desarrollado los diferentes esquemas de certificación que permitan a las empresas colombianas estar en el concierto del mercado globalizado. En esta vía, el Icontec no ha ahorrado esfuerzos en desarrollar procedimientos acordes con lineamientos internacionales, los cuales permiten ofrecer una certificación reconocida a nivel mundial a través

de un organismo totalmente colombiano, líder en Latinoamérica.

El Instituto, fiel a su misión y visión de colaborar en la productividad y la competitividad del sector productivo del país, ha desarrollado un completo programa de capacitación con

cursos propios y en asocio con las más importantes universidades de Colombia. A través de los cursos se capacitan por año más de 13.000 profesionales y técnicos en aseguramiento de la calidad, quienes están implementando y manteniendo estos sistemas en las empresas colombianas. Esto ha permitido ser la fuente más segura y confiable de certificación, no sólo en Colombia sino en los países del Grupo Andino.

El Instituto fue el primer organismo de certificación en el país en ser acreditado para certificar empresas con las normas ISO 9000. Además, a fin de darle ventajas competitivas al sector productivo colombiano, Icontec se acreditó con el ente de Alemania, el DAR/TGA, organismo participante en el IAF (Foro de acreditación mundial). En Latinoamérica, el Icontec ha obtenido la acreditación con el INDECOPI del Perú y el INN de Chile.

El Instituto también entró a formar parte de IQNet, la más importante y prestigiosa red mundial de entidades certificadoras. Sólo los organismos de comprobada prestancia y profesionalismo son admitidos en esta red. Estas características, además del total compromiso con el país, hacen al Instituto, la mejor fuente de certificación de Colombia.

## EL PROGRAMA CYGA

El Icontec, con recursos del BID-FOMIN y con el apoyo económico y logístico del Sena, iniciará un programa para incorporar al proceso unas 1000

nuevas PyMES y apoyar financieramente la certificación de unas 400 empresas.

Con este programa, el Instituto busca participar con los gremios de la producción en busca de la competitividad internacional de los productores colombianos. Con este tipo de programas y el interés del Gobierno Nacional, Colombia es el país del continente donde la certificación de empresas con ISO 9000 está creciendo a un mayor ritmo. Este impulso indudablemente permitirá al país ser más competitivo y mantener el empleo de los nacionales.

Se espera que todas las empresas afiliadas a Fedepalma y que por su capital y constitución puedan ser clasificadas como PyMES, se puedan beneficiar de este programa. Indudablemente el futuro se debe ver con optimismo. Causa alegría que como entidad nacional, apoyada por la industria colombiana, ser parte integral e importante de este esfuerzo creador de riqueza que beneficiará, en últimas, la calidad de vida de los colombianos.

## LAS ISO 9000:2000

Las Normas ISO 9000 se encuentran en un proceso de revisión y actualización, que incorporará las observaciones y mejoras propuestas por los distintos actores del proceso. El Comité 176 de la ISO está a cargo de este proceso y se espera que la nueva versión sea finalmente aprobada a finales de este año.

El Icontec, como miembro de la ISO ha sido la única organización del país en participar en este proceso, colaborando a enriquecer la nueva versión de las ISO 9000 mediante su activo compromiso en este comité.

El Instituto adelanta actualmente la actualización de todos sus cursos de capacitación y está ajustando la calificación y entrenamiento de sus auditores, para ofrecer a partir de 2001 la certificación con esta nueva versión. Es con este enfoque de la versión 2000 con el que las empresas afiliadas a Fedepalma deben empezar a implementar sus sistemas de calidad.