

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



EL ROL DEL CONTROL DE CALIDAD EN FRUTAS DE EXPORTACIÓN COMO
REQUISITO PARA EL INGRESO AL MERCADO NORTEAMERICANO.
ESTUDIO DE CASO

Autor
VANESSA CABELLO RIVERA

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: GERARDO CASTILLEJO

VIÑA DEL MAR, 2012

Agradecimientos

Al terminar esta etapa, es muy importante para mí dejar plasmado en estas líneas los nombres de quienes lo han dado todo por mí, en primer lugar quiero agradecer a mis padres Iván Cabello y Patricia Rivera, quienes han estado conmigo entregándome todo el apoyo, cariño y paciencia necesaria para poder enfrentar de buena manera estos 4 años de vida universitaria. Gracias por su formación y enseñanzas, las cuales me ayudaron a ser una mejor persona.

A mi profesor guía Gerardo Castillejo por la dedicación entregada al guiarme en el desarrollo de este informe, por sus palabras de aliento y consejos siendo estos una gran motivación en la realización de este trabajo.

A mis hermanos, amigos y seres queridos, los cuales fueron parte fundamental en este proceso. Gracias por el apoyo incondicional.

Agradezco también, a la familia Díaz Cantillana, en especial a Rosa Estelvina Cantillana por acogerme en su hogar y ser un pilar fundamental tanto en los años de estudio como en la realización de este informe, gracias por cada palabra de ánimo y por el cariño entregado.

Finalmente, quiero dar las gracias a todas las personas que de una u otra manera permitieron la realización del presente informe, principalmente a don Ramón Saieg por sus aportes y siempre buena disposición a atenderme en su empresa

Índice

Abreviaturas	7
Introducción	8
Capítulo I: Aspectos Metodológicos	10
1.1 Título	10
1.2 Problema, planteamiento y formulación	10
1.2.1 Enunciado	10
1.2.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos: General y Específicos	11
1.3.1 General	11
1.3.2 Específicos	11
Capítulo II: Descripción de la Empresa y Antecedentes de la Práctica	12
2.1 Descripción de la empresa	12
2.1.1 Productos o servicios	12
2.1.2 Principales clientes	14
2.1.2.1 Ámbito geográfico	14
2.1.2.2 Clientes	15
2.1.3 Estructura organizacional	17
2.1.3.1 Gerente general	17
2.1.3.2 Gerente de administración y finanzas	17
2.1.3.3 Secretaria ejecutiva	18
2.1.3.4 Supervisor de área de control de condición de embarque	18
2.1.3.5 Coordinador de embarques	19
2.1.3.6 Administrativos de embarque	19
2.1.3.7 Inspectores de control de condición de embarque	20
2.1.3.8 Coordinador de operaciones	20
2.1.3.9 Inspectores de consolidados y embarque de camiones en frigoríficos	20
2.1.3.10 Supervisor de área control de calidad y condición de frutas y hortalizas de exportación	21
2.1.3.11 Coordinador de control de calidad y condición de frutas y hortalizas de exportación	21

2.1.3.12 Inspectores de control de calidad y condición de frutas hortalizas de exportación	22
2.1.4 Política de calidad	23
2.1.5 Trabajo desarrollado	24
2.1.6 Razones que impulsan el tema a desarrollar	25
Capítulo III: Marco Teórico	26
3.1 Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso, según la visión de los autores Joseph Moses Juran y Frank M Gryna	26
3.1.1 Definiciones	26
3.1.2 La Función de la calidad	28
3.1.3 Administración de la calidad	28
3.1.4 Control	30
3.2 Gestión integral de la calidad: implementación, control y certificación, según la visión del autor Lluís Cuatrecasas	31
3.2.1 Definiciones	31
3.2.2 Evolución del concepto de calidad	32
3.2.3 Resumen	35
3.3 Control de calidad y beneficio empresarial, según la visión de los autores Ronald H. Lester, Harry, E. Mottley y Norbert L. Enrick	36
3.3.1 Definiciones	36
3.3.2 Organización autodirigida	37
3.3.3 Organigrama	38
3.3.4 Adaptación de la organización	38
3.3.5 Sistemas de control de calidad	39
3.3.6 Aplicación de sistemas	40
3.4 Control total de la calidad, según la visión del autor Armand V. Feigenbaum	41
3.4.1 La calidad de los productos y servicios y el control total de la calidad	41
3.4.2 Control de calidad y su propósito	43
3.4.3 El Término calidad	43
3.4.4 Significado del control en la industria	44
3.4.5 Donde se puede usar el control de calidad	45
3.4.6 Principales tareas del control de calidad	45
3.4.6.1 Control de nuevo diseño	46
3.4.6.2 Control de materiales adquiridos	46
3.4.6.3 Control del producto	47
3.4.6.4 Estudios especiales de procesos	48
3.4.7 El control de calidad como un sistema	48
Capitulo IV: El Mercado Norteamericano	51
4.1 Entorno	51
4.2 Demografía	51

4.2.1 Idioma	52
4.2.2 Religión	52
4.3 Economía	52
4.4 Exportaciones desde Chile a Estados Unidos	53
4.5 Acuerdos comerciales y aranceles	54
4.6 Barreras al comercio	54
4.7 Características del mercado	55
4.8 Perfil del consumidor	56
4.8.1 Perfil del consumidor de frutas y hortalizas	58
4.9 Entidades relacionadas	59
4.9.1 Administración de Productos Alimenticios y Farmacéuticos	59
4.9.2 Centros de Control y Prevención de Enfermedades	59
4.9.3 Departamento de Agricultura	60
4.9.4 Servicio de Comercialización Agrícola	62
4.9.5 Agencia para la Protección del Medio Ambiente	62
4.10 Requisitos para las importaciones de productos frescos a Estados Unidos	63
4.10.1 Trazabilidad	63
4.10.1.1 Beneficios de la trazabilidad	65
4.10.2 Ley de bioterrorismo	66
4.10.3 Certificación fitosanitaria	69
4.11 Normas de categoría y calidad	69
4.12 Certificación ISO 9001:2008	70
4.12.1 Generalidades	71
4.12.2 Enfoque basado en procesos	71
4.12.3 Requisitos, objetos y campo de aplicación	73
4.12.4 Normativa	73
4.12.5 Responsabilidad de la dirección	74
4.12.6 Planificación del sistema de gestión de calidad	75
4.12.7 Infraestructura	75
4.12.8 Realización del producto	75
4.12.8.1 Planificación de la realización del producto	76
4.12.8.2 Procesos relacionados con el cliente	76
4.12.8.2.1 Requisitos relacionados con el producto	76
La organización debe determinar:	76
4.12.8.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	77
4.12.8.2.3 Comunicación con el cliente	78
4.12.8.3 Diseño y desarrollo	78
4.12.8.3.1 Planificación del diseño y desarrollo del producto	78
4.12.8.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo del producto	79
4.12.8.3.3 Resultados de las etapas de diseño y desarrollo	80
4.12.8.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	80
4.12.8.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	81

4.12.8.3.6 Validación del diseño y desarrollo	81
4.12.8.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	82
4.12.9 Compras	82
4.12.9.1 Proceso de compra	82
4.12.9.2 Información de las compras	83
4.12.10 Producción y prestación del servicio	84
4.12.10.1. Control de la producción y prestación del servicio	84
4.12.10.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	84
4.12.10.3. Identificación y trazabilidad	85
4.12.10.4 Propiedad del cliente	85
4.12.10.5 Preservación del producto	86
4.12.11 Control de los equipos de seguimiento y de medición	86
4.12.12 Medición, análisis y mejora	86
4.12.12.1 Generalidades	86
4.12.12.2 Seguimiento y medición	87
4.12.12.2.1 Satisfacción del cliente	87
4.12.12.2.2 Auditoría interna	87
4.12.12.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	88
4.12.12.2.4 Seguimiento y medición del producto	88
4.12.13 Control de producto no conforme	88
4.12.14 Análisis de datos	89
4.12.15 Mejora	90
4.12.15.1 Mejora continua	90
4.12.15.2 Acción correctiva	90
4.12.15.3 Acción preventiva	91
4.13 Beneficios de la certificación ISO 9001:2008	91
4.14 Indicadores generales de Estados Unidos	93
Capítulo V: Estudio de caso empresa Saieg y Maggi	95
Capítulo VI: Conclusiones	101
Bibliografía	104
Páginas Web	104
Anexo 1	106

Abreviaturas

EE.UU.: Estados Unidos.

USDA: Departamento de agricultura de Estados Unidos.

FDA: Administración de Productos Alimenticios y Farmacéuticos.

ISO: Organización Internacional de Normalización

Introducción

A través de los años el concepto de control de calidad ha tenido una constante evolución pasando de ser una simple inspección realizada al producto final, a hoy en día ser una de las piezas claves dentro de una organización. Esta evolución se ha dado esencialmente debido a la globalización e integración de los diferentes mercados internacionales, lo que ha creado la necesidad de controlar la calidad de los productos y de su proceso de exportación mediante la contratación de empresas dedicadas a este rubro, es decir, controlar el producto desde que se genera hasta que es entregado al consumidor.

En la industria de los productos hortofrutícolas, el servicio de control de calidad ha ido adquiriendo mayor relevancia por las medidas de cuidado que se deben tener en el

traslado de un producto alimenticio, el cual debe contar con una mayor fiscalización para dar la certeza y confianza a los exportadores que sus productos llegaran en buenas condiciones a destino.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, es que el objetivo de este informe es analizar cual es el rol que cumplen las empresas dedicadas a la prestación de servicios de control de calidad en frutas de exportación, como un requerimiento esencial por parte del mercado norteamericano para los exportadores nacionales, a través del quehacer de la empresa Saieg y Maggi, la que ha logrado posicionarse en un importante lugar en este rubro.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado en este informe, es que en un primer capítulo se darán a conocer los aspectos metodológicos definiendo el problema y los objetivos a cumplir.

En el segundo capítulo se expondrán los antecedentes de la empresa Saieg y Maggi, en la cual fue realizada la practica, los servicios que entrega y sus principales clientes.

Prosiguiendo, en el tercer capítulo se mostrará el marco teórico en el que se basa este informe, dándose a conocer lo que plantean los diferentes autores respecto al concepto de calidad y control de calidad, sus funciones y etapas.

A continuación, en el cuarto capítulo se analizará el mercado norteamericano, sus características, las entidades relacionadas con la fiscalización del proceso de importación de productos hortofrutícolas y la certificación correspondiente.

Finalmente, en el capítulo cinco se estudiará el caso de la empresa Saieg y Maggi, dedicada al control de calidad y que ha servido de modelo para la validación del objetivo principal que dio origen al presente informe.

Capítulo I: Aspectos Metodológicos

1.1 Título

El rol del control de calidad en frutas de exportación como requisito para el ingreso al mercado Norteamericano. Estudio de caso

1.2 Problema, planteamiento y formulación

1.2.1 Enunciado

Actualmente nos encontramos insertos en un mundo donde la industria de productos agrícolas ha ido en aumento, debido a que los consumidores han comenzado a preocuparse por mantener una vida sana y natural; es decir, por tener una buena salud. En consecuencia, sus decisiones tienen gran relevancia ante los diferentes actores de la industria frutícola, planteándoles nuevos desafíos a los productores, exportadores, proveedores de insumos y empresas de servicios, entre otros. En este contexto, es necesario ir en la búsqueda de nuevas ideas que intensifiquen la ampliación hacia nuevos mercados. Es acá donde la entrega de servicios profesionales juega un rol fundamental, esto siempre acorde con las necesidades de cada empresa. Por lo que hay que recalcar que las exigencias en cuanto a la calidad de los productos entregados, han ido en aumento por parte de los mercados internacionales, en especial por el norteamericano.

1.2.2 Formulación del problema

¿La entrega de un servicio de control de calidad de productos frutícolas de exportación, entrega una ventaja competitiva y favorece su comercialización en el mercado estadounidense?

1.3 Objetivos: General y Específicos

1.3.1 General

Analizar el rol que cumplen las empresas prestadoras de servicios de control de calidad en frutas de exportación, como un requerimiento esencial por parte del mercado norteamericano para los exportadores nacionales.

1.3.2 Específicos

Establecer la relación entre los exportadores y el control de calidad en el comercio exterior.

Determinar las exigencias del mercado norteamericano respecto de la calidad de los productos frutícolas chilenos.

Identificar las variables que promueven la certificación de calidad.

Analizar el rol de las empresas de control de calidad de frutas de exportación.

Capítulo II: Descripción de la Empresa y Antecedentes de la Práctica

2.1 Descripción de la empresa¹

La empresa Saieg & Maggi Ltda., está integrada por, Ingenieros Agrónomos, Técnicos de alta especialización y profesionales con experiencia en productos hortofrutícolas tanto de exportación como de importación.

¹ Saieg, Gonzalo A. Manual de calidad, 2009, Documento de uso interno de la empresa disponible en oficina matriz. Consultado el 23/05/2011, pág. 2.

Desde la temporada hortofrutícola 1987-1988, la empresa Saieg & Maggi ha desarrollado diferentes funciones en el rubro del control de calidad y la condición de productos hortofrutícolas de exportación, asesorando a varias empresas, tanto en origen (packings, plantas y frigoríficos), desde la III hasta la VIII región del país, como también en los puertos de carga y descarga.

2.1.1 Productos o servicios²

La Empresa Saieg y Maggi está dedicada a entregar servicios a las empresas exportadoras. Los principales son:

a) Inspección de calidad en origen:

Este servicio es desarrollado principalmente en los packings o frigoríficos de los clientes, con ello el exportador determina la factibilidad exportable de la fruta. Para cumplir el requerimiento del cliente, la empresa desarrolla éste servicio basándose en normas nacionales, internacionales y en un procedimiento establecido por la propia empresa.

Para este efecto, la empresa cuenta con el personal idóneo para desempeñarse como inspectores de control de calidad y condición de la fruta, en las diferentes zonas del país donde el exportador solicite el servicio.

² Ibid, pág.14.

b) Control de condición de frutas y hortalizas de importación:

Este servicio es realizado principalmente en los lugares de revisión portuarios. Saieg y Maggi lo desarrolla basándose en normas nacionales o internacionales, y en ausencia de ellas, se basa en experiencias profesionales o publicaciones disponibles de la materia. Todo ello plasmado en un manual establecido por la empresa.

c) Control de condición de embarque de frutas y hortalizas de exportación:

La ejecución de este servicio, es realizado en los recintos portuarios en el momento de la transferencia de la fruta a la nave, en la cual será posteriormente embarcada. Esto es realizado por personal contratado por la temporada, en calidad de inspectores de control de condición de embarque.

d) Control de la cadena de frío:

Se refiere al control de la mantención de la temperatura durante el transporte de la fruta desde los packings hasta el puerto en el cual posteriormente serán embarcadas. Esto se realiza mediante la utilización de diferentes sensores electrónicos que se encargan de capturar la temperatura, los cuales se colocan en el interior de los camiones al momento del embarque de la fruta en los packings. Luego, en el puerto estos sensores son recuperados por la empresa antes de embarcar el producto, descargando la información y enviándola al cliente vía E-mail o Fax. El desarrollo de este servicio es llevado a cabo

con instrumentos de alta tecnología, precisión y rápida resolución determinando parámetros como, el grado de madurez y en general la condición en la cual llega el producto frutícola.

e) **Inspecciones o surveys:**

Este servicio entrega peritajes agronómicos de la condición de la fruta y hortalizas de exportación e importación, en donde luego se realiza la preparación de informes claves para los clientes en caso de siniestros. Este trabajo es efectuado por inspectores pertenecientes a reconocidas compañías de seguros en todo el territorio nacional.

2.1.2 Principales clientes

2.1.2.1 Ámbito geográfico

La empresa Saieg y Maggi opera a lo largo de todo el territorio nacional, entrega sus servicios entre la III región y la VIII en las ciudades de Atacama, La Serena, San Felipe, Valparaíso, Hijuelas, Santiago, Rancagua, Curicó, Curimón, Virquenco y Chillan.

Del mismo modo, trabaja además en los puertos de Coquimbo, Caldera, San Antonio y Valparaíso.

2.1.2.2 Clientes

La empresa trabaja aproximadamente con 70 clientes, los cuales se dividen según los servicios requieran. Los más importantes son:

a) **control de condición de la fruta en puerto:**

Aquí los exportadores requieren la revisión de su fruta en los diferentes puertos.

Entre los exportadores más destacados se encuentran:

- Rucaray
- Subsole
- Delifruit
- Agricom
- Frucentro
- Tuniche

b) **Inspección de consolidación de fruta en origen:**

En este servicio se realizan las consolidaciones de los pallets al interior del contenedor. Entre los exportadores más relevantes se pueden señalar a:

- **Hortifrut**
- **El Parque**
- **Quilaco**
- **Agrifrut**

- **Desarrollo Agrario**
- **Aguas Blancas**
- **Sofruco**
- **Frucentro**
- **Verfrut**

c) Control de calidad:

Se realizan supervisiones en origen, es decir en los packings del cliente, controlando temperatura, color, tamaño y pudriciones entre otras. En este proceso los principales clientes son:

- **Oppenheimer**
- **Eight Chile**
- **Monte Rosa**

2.1.3 Estructura organizacional

La gerencia general de la empresa Saieg y Maggi asegura el funcionamiento de la estructura organizacional que soporta las actividades de la compañía, tanto a nivel horizontal como vertical, de acuerdo a los requerimientos del sistema de gestión de

calidad. A continuación se ejemplifican descripciones de cargo, donde se concretan las responsabilidades de cada integrante de la empresa.

2.1.3.1 Gerente general

Descripción del cargo: Decidir cuál es la modalidad de trabajo. Analizar las propuestas de los clientes. Autorizar la adquisición de equipos e implementación necesaria para el funcionamiento de la empresa. Tiene la autoridad de contratar y despedir al personal.

Responsabilidades: Mantener el funcionamiento de toda la empresa. Lograr el financiamiento de la misma, además de cumplir con los objetivos planteados por ésta.

Por último, tiene la responsabilidad en el cumplimiento y control de la gestión de calidad.

2.1.3.2 Gerente de administración y finanzas

Descripción del cargo: Supervisar las funciones administrativas de la empresa, realizar gestiones bancarias, pago de remuneraciones y cuentas de servicios. Compra de materiales de oficina. Mantener informado al gerente general de todo el funcionamiento de la compañía y del cumplimiento de las normas establecidas.

Responsabilidades: Lograr el buen funcionamiento de la empresa, manteniendo un equilibrio financiero, debiendo informar al gerente general de todas las gestiones realizadas.

2.1.3.3 Secretaria ejecutiva

Descripción del cargo: Realizar trabajos administrativos, encargada de la comunicación telefónica e Internet entre la gerencia y los clientes, funcionarios de puertos, agencias de Aduana, etc. Comunicar a las diferentes unidades de las informaciones recibidas. Mantener a la gerencia y las unidades de control de calidad, informadas acerca de los instructivos, programas de naves y embarque.

2.1.3.4 Supervisor de área de control de condición de embarque

Descripción del cargo: Profesional a cargo de los procedimientos del control de embarque en puertos, origen, en embarques y transportes.

Organiza, supervisa y controla a los inspectores a cargo de la medición de la temperatura. Finalmente revisa y transfiere la información obtenida en terreno hasta la oficina.

Responsabilidades: Verificar que los trabajadores estén realizando los procedimientos en forma correcta. Comprobar que los instrumentos utilizados en las mediciones tengan

un funcionamiento correcto, verificar que el servicio e información entregada al cliente sea verdadera y correcta, además de liberar el servicio a la página Web.

2.1.3.5 Coordinador de embarques

Descripción del cargo: Persona encargada de coordinar las distintas actividades realizadas en terreno con la oficina central, transfiriendo la información de manera clara y precisa. Asimismo, debe recibir la solicitud de los diferentes clientes y entregarla a la unidad correspondiente supervisando las actividades relacionadas con el control de condición de embarque de frutas y hortalizas de exportación.

Responsabilidades: Mantener la comunicación entre los inspectores de terreno y la oficina central. Coordinar con el jefe de condición de embarque las solicitudes de los clientes, recibir y transferir la información proveniente de los inspectores en terreno.

2.1.3.6 Administrativos de embarque

Descripción del cargo: Liberar el servicio de los diferentes embarques realizados en puerto, mediante la transferencia de la información hacia la página Web. Realizar la lectura de los termógrafos a través de los diferentes sistemas computacionales de lectura ya sea logtag o sensitech, igualmente deberá informar al cliente de cualquier anomalía ocurrida durante el proceso de control de embarques.

Responsabilidades: Recibir y transferir la información obtenida en el puerto a la página Web.

2.1.3.7 Inspectores de control de condición de embarque

Descripción del cargo: Realizar labores de inspección de control de condición de embarque de frutas y hortalizas de exportación en los puertos de embarque.

Responsabilidades: Realizar las mediciones correspondientes en forma correcta y verídica. Transcribir la información obtenida en terreno en las planillas adecuadas de forma ordenada y sin errores.

2.1.3.8 Coordinador de operaciones

Descripción del cargo: Entregar el servicio de consolidación mediante la transferencia de la información de terreno a los diferentes sistemas informáticos (informes, certificados, etc.). Recibir los requerimientos de clientes y transferirlos a la unidad correspondiente. Coordinar las actividades de terreno con la oficina central transfiriendo la información en forma clara y precisa.

2.1.3.9 Inspectores de consolidados y embarque de camiones en frigoríficos

Descripción del cargo: Realizar labores de consolidación e inspección de condición de frutas y hortalizas de exportación en origen, es decir en packings.

Responsabilidades: Realizar las mediciones correspondientes en forma correcta y verídica. Transcribir la información obtenida en terreno en las planillas adecuadas de forma ordenada y sin errores.

2.1.3.10 Supervisor de área control de calidad y condición de frutas y hortalizas de exportación

Descripción del cargo: Supervisar los procedimientos de fruta en origen o sitios de internación. Entregar las pautas de trabajo a los inspectores de terreno. Revisar y transferir la información proveniente de terreno para obtener el informe de inspección, el que será posteriormente entregado a los clientes.

Responsabilidades: Comprobar que los inspectores realicen el procedimiento en forma correcta, verificar que los instrumentos utilizados sean los adecuados, que se encuentren calibrados y funcionando correctamente. Además de comprobar que el servicio e información entregada al cliente sea oportuna y verídica.

2.1.3.11 Coordinador de control de calidad y condición de frutas y hortalizas de exportación

Descripción del cargo: Coordinar las actividades de terreno con la oficina central, transfiriendo la información en forma clara y precisa. Recibir las solicitudes de los clientes y transferirlas a las unidades correspondientes.

Responsabilidades: Mantener la comunicación entre los inspectores de terreno y la oficina central. Coordinar con el jefe de condición de embarque, las solicitudes de los clientes. Recibir y transferir la información de terreno.

2.1.3.12 Inspectores de control de calidad y condición de frutas hortalizas de exportación

Descripción del Cargo: Realizar labores de muestreo de la fruta, y medir según parámetros de calidad, ya sea a través de las temperatura, color, pudrición y calibre entre otros, para luego enviar esta información a la oficina central.

Responsabilidades: Realizar las mediciones de la fruta en forma correcta y verídica. Transcribir la información obtenida en terreno en las planillas correspondientes de forma ordenada y sin errores.

2.1.4 Política de calidad³

La gerencia general de Saieg y Maggi Ltda., después de realizar un análisis de aquellos aspectos relacionados con la definición de la política de calidad, ha concluido lo siguiente:

Saieg y Maggi Ltda., empresa dedicada al control de calidad y condición de frutas y hortalizas de exportación e importación, establece que la política para su sistema de gestión de calidad está orientada a:

-Entregar un servicio *confiable, oportuno y dinámico*, que se adapte a las necesidades de sus clientes y logre la total satisfacción de ellos.

-Mejorar continuamente la eficiencia de los procesos del sistema de gestión de calidad implementado en la empresa

Esta política de calidad ha sido discutida con el personal, existiendo evidencia de la toma de conocimiento, comprensión y compromiso de cada integrante de la organización.

³ Ibid, pág. 6.

2.1.5 Trabajo desarrollado

En la empresa Saieg y Maggi se entregan diversos servicios, en relación con el control tanto de la calidad como de la condición de las frutas y hortalizas de exportación. Es así, como la empresa se divide en diferentes áreas, una de ellas es la de control de condición de embarque, donde el supervisor, Sr. Jorge Gatica, es el encargado de controlar que todas las tareas sean cumplidas a cabalidad. Es precisamente en esta área donde desarrolle funciones de asistente operacional, trabajando en directa relación con los puertos de Caldera y Valparaíso, en donde debía tener conocimiento de las naves que estaban trabajando, conocimiento adquirido a través de la planificación naviera.

Por otra parte, estaba encargada de la recepción y análisis de la información obtenida por los inspectores en terreno, la cual era posteriormente entregada de manera eficiente a los clientes. Con esta información, ellos podían conocer acerca de sus productos y cuáles fueron sus comportamientos antes de ser embarcados. Lo anterior, mediante un documento digitalizado en la página Web de la empresa.

Desarrolle tareas como, encargada de la administración y utilización de los sensores de temperaturas llamados termógrafos. En este proceso cada cliente entregaba los sensores de su propiedad para ser utilizados en los embarques que se realizaban en el puerto.

Siendo de gran importancia, ya que son los encargados de registrar las temperaturas de los productos hortofrutícolas durante todo el trayecto, hasta llegar al destino final.

2.1.6 Razones que impulsan el tema a desarrollar

El mundo al que nos enfrentamos hoy en día, nos dice que todas las economías se han vuelto altamente competitivas en el comercio exterior, producto evidentemente de la globalización. Los consumidores cada vez tienen mayor información lo que se refleja en sus exigencias cada vez de mayor calidad. Es necesario, que las empresas dedicadas al rubro del control de calidad se destaquen ofreciendo servicios eficientes y se vuelva preponderante a la hora de que un exportador desee comercializar sus productos en los diferentes mercados internacionales. Por tal motivo los exportadores nacionales necesitan de un buen servicio, para así obtener que sus productos se posicionen en óptimas condiciones en el mercado internacional, logrando una ventaja competitiva frente a los demás competidores. Esta ventaja se encuentra por medio de la contratación de los servicios de empresas dedicadas al control de calidad, la cual se encarga de cubrir todos los elementos claves que influyen en la calidad de los productos hortofrutícolas de la cadena logística.

Por estas razones, he querido enfocar mi informe de práctica en analizar el rol que cumplen las empresas dedicadas al control de calidad como requisito fundamental en el exitoso ingreso de los productos al mercado norteamericano.

Capítulo III: Marco Teórico

Existen diferentes definiciones para el término “calidad” y “control de calidad”. Cuáles son sus elementos, diferencias, funciones y evolución entre otros, por lo que en este segundo capítulo, se dará a conocer a través de cuatro autores, cuáles son sus visiones acerca de estos términos y sus beneficios como actores en estos nuevos mercados que crecen día tras día en todas las industrias del mundo entero.

3.1 Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso, según la visión de los autores Joseph Moses Juran y Frank M Gryna

3.1.1 Definiciones

Según los Autores J.M Juran y F. M Gryma su definición es “La Calidad es la satisfacción del cliente”⁴.

⁴ Juran Moses, Joseph y Gryna, Frank M. Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso, 3ra ed. México, Editorial McGraw-Hill, 1995. pág 3.

Esta definición tan breve tiene un eje central, el cual debe desarrollarse para poder entender y entregar una base para la acción.

La definición comienza con la palabra cliente. Y un cliente es “aquel a quien un producto o proceso impacta”⁵, acá encontramos:

Cientes externos: Son aquellos que incluyen no sólo al usuario final sino también a los procesadores intermedios y a los comerciantes.

Cientes internos: Son aquellos que incluyen a las divisiones de la compañía a las que se proporcionan componentes para un ensamble, como a otros a los que afecta, por ejemplo un departamento de compras que recibe una especificación de ingeniería para una readquisición.

Un producto por otra parte, lo definen como “La salida de un proceso”⁶, en el cual existen 3 categorías:

Bienes: por ejemplo, automóviles, casas, reactivos químicos.

Software: por ejemplo, un programa de computadora, un informe, una instrucción.

⁵ Ibidem.

⁶ Ibidem.

Servicio: por ejemplo bancos, seguros, transportes. Los servicios incluyen el apoyo dentro de las empresas, como prestaciones para empleados, mantenimientos de plantas, apoyo secretarial entre otros.

3.1.2 La Función de la calidad

Para lograr la calidad, se requiere el desempeño de una amplia variedad de actividades o de tareas, las cuales se refieren a:

Estudio de las necesidades de calidad de los clientes, su característica es encontrar lo que realmente quieren los consumidores del producto.

Revisión del diseño. En esta parte la empresa deberá supervisar que los productos estén fabricados de acuerdo a las especificaciones técnicas del cliente.

Pruebas del producto. Se realizan diferentes experimentos para determinar la funcionalidad del producto final.

—Análisis de las quejas reales. Se identifican cuáles son las inconformidades que tienen los consumidores en relación a sus especificaciones del producto, para así obtener una retroalimentación que ayude a la empresa a mejorar su calidad.

3.1.3 Administración de la calidad

La administración de la calidad la definen como “El proceso de identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de una organización”⁷.

Ahora conoceremos cual es la definición que los autores entregan acerca del control de calidad, en donde control se refiere al “proceso que se emplea con el fin de cumplir con los estándares”⁸. Lo que consiste en observar el desempeño real, compararlo con algún estándar para luego tomar medidas si el desempeño es significativamente distinto al estándar.

El proceso de control tiene su naturaleza en un ciclo de retroalimentación, el cual incluye los siguientes pasos:

Seleccionar el sujeto de control, es decir escoger lo que se desea regular.

Elegir una unidad de medida.

Establecer una meta para el sujeto de control.

Crear un sensor que mida al sujeto de control en términos de la unidad de medida

Medir cual es el desempeño real.

⁷ Ibid, pág. 7

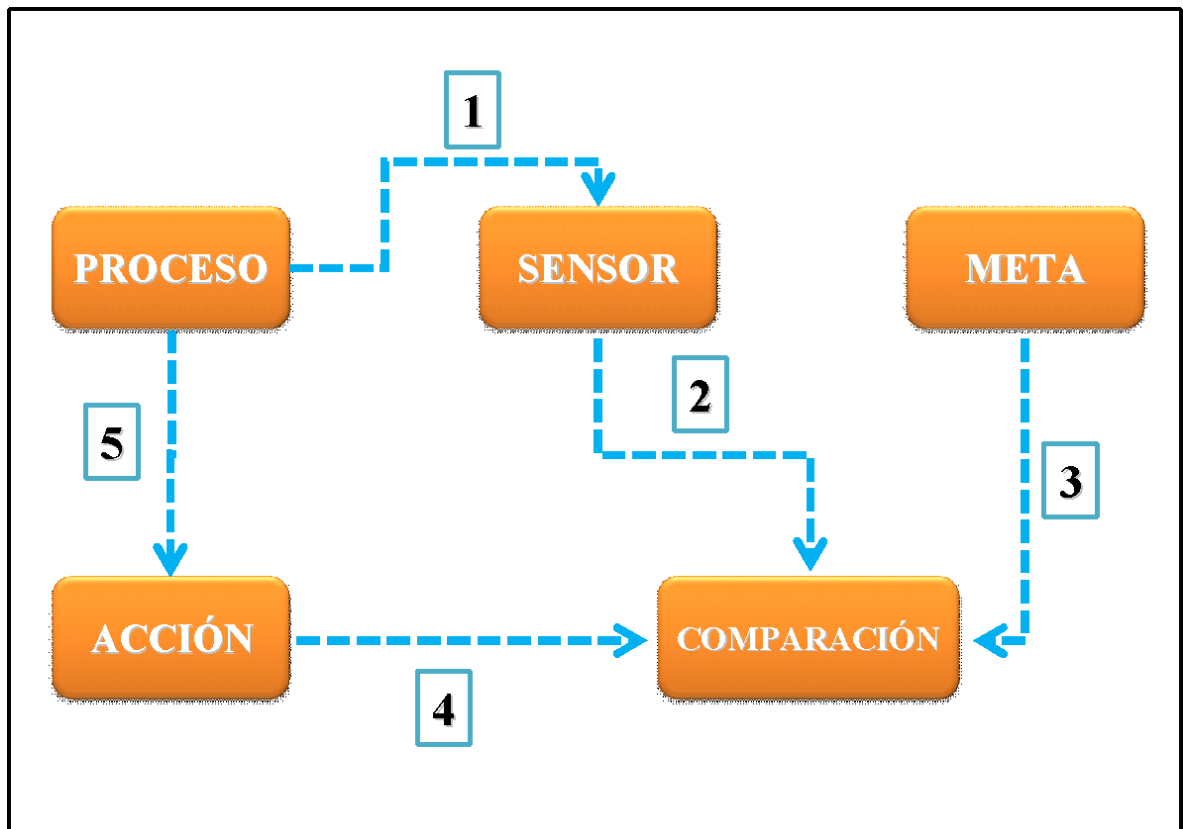
⁸ Ibid, pág. 7

Interpretar la diferencia entre el desempeño real y la meta.

Tomar medidas acerca de las diferencias.

La secuencia de pasos anterior es universal, es decir, se aplica al control de costos, al control de inventarios y al control de calidad.

FIGURA 1: CICLO DE RETROALIMENTACIÓN



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ADAPTADO DE J.M JURAN (1995, p. 99)

3.1.4 Control

Existen diferentes significados para la palabra “control” en todo el mundo. En muchos países europeos, con frecuencia se usa el control en el sentido más específico de inspección, algunos autores japoneses se refieren al control de calidad en la línea y fuera de la línea. Estos términos se refieren respectivamente a las actividades realizadas antes y durante la producción.

El control, según estos autores está dirigido al cumplimiento de las metas propuestas y a la prevención de cambios adversos, es decir, mantener el statu quo. Esto es contrario al “mejoramiento” el cual está centrado en la creación del cambio, o sea en modificar el statu quo. El proceso de control se dedica a los problemas de calidad esporádicos; el proceso de mejoramiento estudia los problemas crónicos.

Algo esencial en el proceso de control de calidad es el hecho de medir la calidad “lo que se mide, se hace”. La medición es básica para los tres procesos de calidad: para el control de la calidad, la medición proporciona una retroalimentación y advertencias a tiempo acerca de algún tipo de problema. La planeación de la calidad, además cuantifica las necesidades del cliente y las capacidades del producto y de los procesos. Para el mejoramiento de la calidad, la medición puede motivar a la gente, dar prioridad a las oportunidades de mejoramiento y ayudar en el diagnóstico de las causas.

3.2 Gestión integral de la calidad: implementación, control y certificación, según la visión del autor Lluís Cuatrecasas

3.2.1 Definiciones

El autor Lluís Cuatrecasas define en su libro, en un primer lugar el concepto de calidad diciendo que: “Es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimiento del usuario”⁹.

Por lo tanto, para él según la definición, el producto o servicio deberá cumplir con todos los requerimientos para lo que ha sido diseñado, además de ajustarse a las exigencias realizadas por los consumidores o clientes. De igual manera, todas estas operaciones deberán ser ejecutadas en el menor tiempo y costo posible, para así obtener alguna ventaja competitiva para la empresa.

3.2.2 Evolución del concepto de calidad

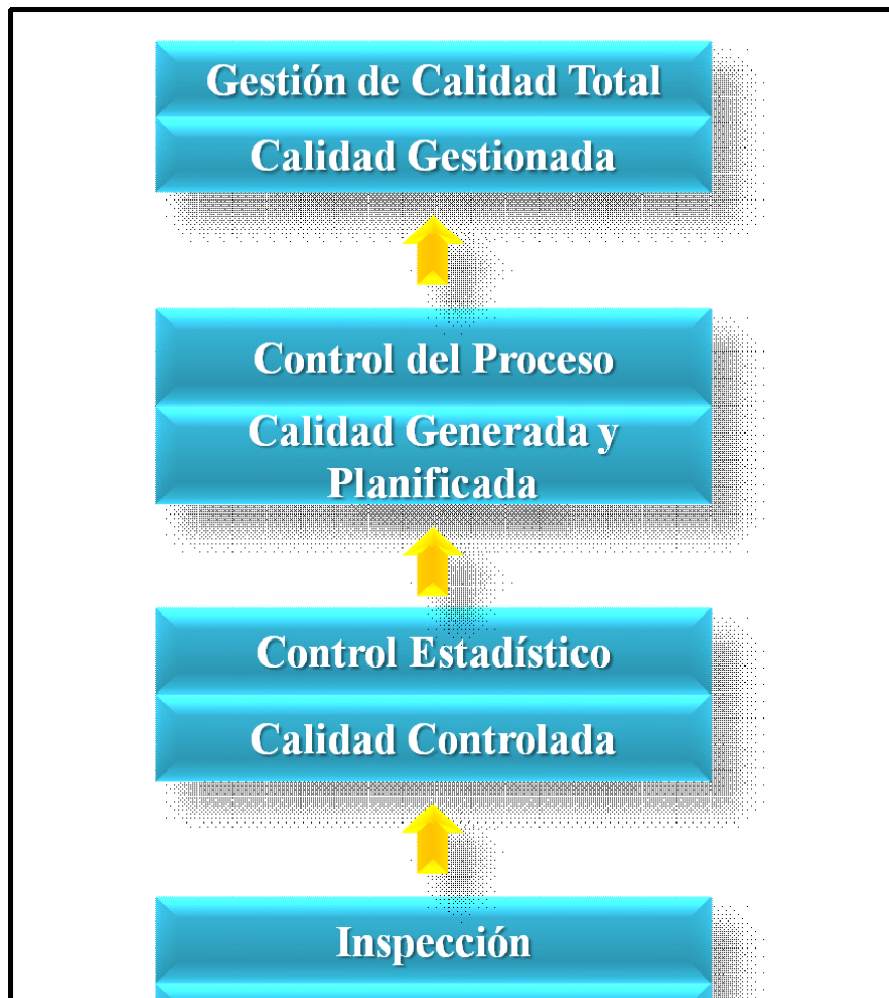
El concepto de calidad ha ido evolucionando a través de los años, ampliando sus objetivos y metas, variando su orientación, o sea a lo largo de los años ha tomado un

⁹ Cuatrecasas, Lluís. Gestión integral de la calidad implantación, control y certificación, 3ra ed. España, Editorial Gestión 2000, 2005. pág 19.

papel importante al crecer y evolucionar, a pasar de una simple inspección o control a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa.

El autor nos plantea en cuatro etapas la evolución del concepto de calidad, estas son las siguientes:

FIGURA 2: EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ADAPTADO DE L. CUATRECASAS (2005, p. 21)

1) **Inspección**

Verificación de todos los productos después de la fabricación y antes de que sean distribuidos a los clientes.

En esta etapa, aquellos productos que no cumplan con las especificaciones o requerimientos necesarios, o sean defectuosos, deberán ser rechazados. Aquí se deberá realizar el trabajo de filtrar todos los productos para poder garantizar que sólo accedan al mercado aquellos que se encuentren en perfectas condiciones para ser utilizados por el consumidor.

2) **Control estadístico**

En este punto se utilizaban conceptos estadísticos para realizar el control de los productos cuando estos ya estaban terminados, gracias a estos procedimientos se logró obtener un gran avance en el tema, reduciendo en gran medida el punto anterior de la inspección.

3) Control del Proceso

El avance desde un control del producto al control ejercido sobre el proceso, es el primer paso hacia una calidad realmente controlada y a un costo aceptable. En esta etapa, no sólo se controla la calidad del producto cuando ya se encuentra terminado, sino que éste se verá sometido a un control en toda la cadena de producción, para así poder evitar algún incumplimiento de las especificaciones exigida por los clientes en los productos.

4) Gestión de la Calidad Total

En esta última etapa la calidad se extiende a todas las unidades de la empresa en su crecimiento conceptual y en sus objetivos. La calidad se convierte en calidad total, la cual abarca no sólo a los productos sino además al recurso humano, a los procesos, métodos, a la organización completa, incluyendo a la alta dirección. Bajo este concepto surge la gestión de calidad total como una nueva filosofía de gestión, la

cual busca obtener una ventaja competitiva y la satisfacción de todas las necesidades y expectativas de los clientes.

3.2.3 Resumen

Por último, el autor nos habla del control de calidad como la forma más antigua de gestionarla como resultado de los procesos en la fabricación de los productos. Inicialmente este control se realizaba solamente a los productos finales, lo que resultaba en una baja calidad a un costo muy elevado, debido a que cuando se llegaba a detectar los errores estos ya eran inevitables. Luego se pasó a controlar los procesos en la producción, para así llegar a obtener una calidad asegurada a medida que se fabricara el producto y no fuera completamente inevitable encontrar los defectos al final del proceso, es decir cuando el producto ya estaba listo para ser entregado a los consumidores. Esto entrega una alta calidad a un costo admisible.

Pero además el autor hace referencia a que la tendencia es trasladar la responsabilidad de la gestión de la calidad a las etapas anteriores al proceso de fabricación, a las de planificación y diseño, para así optimizar la calidad desde el principio.

Dentro de las diferentes etapas de gestión de la calidad, planificación, optimización y control, este último se ha ido reduciendo a través del tiempo, debido a una mejora en la planificación y en la calidad misma, aunque igualmente nos dice que siempre y en toda

organización debe existir algún tipo de control que confirme la existencia de la calidad final, la cual debe analizar todos los resultados para así poder ajustar y controlar los procesos, de tal manera de asegurar que se obtenga la calidad que se ha propuesto o planificado.

3.3 Control de calidad y beneficio empresarial, según la visión de los autores

Ronald H. Lester, Harry, E. Mottley y Norbert L. Enrick

3.3.1 Definiciones

Estos autores nos plantean que el término de control de calidad se refiere a “un sistema dentro de una planta de fabricación u otra organización, por medio del cual se busca que los productos ya fabricados sean conformes con los parámetros específicos que definen la calidad del producto o servicio”¹⁰.

Por lo tanto, los autores sostienen que un buen programa de control de calidad eficaz, puede garantizar a la gerencia una buena calidad en los productos que se fabriquen, además de ayudar a reducir los costos e incrementar la productividad. Pero no basta sólo tener un buen plan de control, sino que también la organización debe mantener una persecución de objetivos claramente definidos, una comunicación clara y adecuada.

¹⁰ Ronald Lester, Harry Mottley y Norbert Enrick. Control de Calidad y Beneficio Empresarial, Madrid, Editorial Díaz de Santos, 1989. pág 3.

3.3.2 Organización autodirigida

Es aquella en donde el control y la retroalimentación son utilizadas para conseguir y mantener los objetivos propuestos.

En un programa de control de calidad, la empresa busca obtener un producto final aceptable para los clientes y a costos mínimos, por lo que la organización deberá coordinar todos los esfuerzos de marketing y ventas con producción y operaciones de diseño, para así mantener una comunicación entre lo que quieren los consumidores con lo que se fabrica o produce.

3.3.3 Organigrama

Una de las maneras eficaces de colocar el control de calidad dentro del organigrama de una empresa, según estos autores es haciéndolo a la par de las demás funciones como lo son las de operaciones, personal o marketing, en donde el director del control de calidad deberá rendir cuentas al director de fábrica, ya que es importante en la función de producción de la empresa y este a su vez le dará rendiciones a los demás directores y ellos al gerente general de la compañía.

La implantación de esta forma de organización estimula la consecución de los siguientes objetivos principales a través del control de calidad:

Consecución de la calidad a los costos que se hayan presupuestado.

Mantenimiento eficaz de la calidad.

Medidas imparciales de la calidad.

3.3.4 Adaptación de la organización

Todo lo expuesto anteriormente explica cuál es la organización del control de calidad en empresas de tamaño medio, por lo que la organización específica debiese estar determinada según las características y objetivos de cada compañía, no obstante, es necesario que en cualquiera de ellas se apliquen los elementos básicos en lo que al control de calidad se refiere.

Si existen elevados costos por causas de defectos o fallas en los productos, la empresa deberá considerar implantar un mayor control, más eficaz. En cambio, si la calidad es buena, se pueden reducir los esfuerzos, esto dependerá de las necesidades de cada empresa.

3.3.5 Sistemas de control de calidad

El desarrollo de la calidad y de la fidelidad de algún producto va a depender de una buena definición, que sea válida acerca de los parámetros importantes de la calidad y de su medición.

En primer lugar el control de calidad contempla dos aspectos muy importantes:

1. Hace referencia a la capacidad y medición real de las características de la calidad, en cuanto al comportamiento del producto final.
2. Se refiere a la entrega de todo lo necesario para la realización de la acción correctiva, en los casos que se encuentren fuera de lo estándar.

En la figura 3 podemos ver un proceso del control de calidad, en donde se mide el comportamiento necesario para obtener niveles de calidad adecuados.

FIGURA 3: VISIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD COMO UN SISTEMA



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ADAPTADO DE RONALD LESTER (1989, p. 27)

3.3.6 Aplicación de sistemas

El objetivo del sistema de control de calidad, es la consecución de niveles particulares de calidad, como se indica en las especificaciones y tolerancias. Entre las características se incluyen la descripción exacta del producto; los límites, los cuales deben estar claramente definidos; las diferencias entre cuales son las características mayores o los defectos menores o menos importantes.

Hay que recalcar que sólo se podrá conseguir el objetivo del sistema de control de calidad a través del equipo de producción, recursos humanos, y los servicios que sean similares.

El seguimiento, sería el paso final por medio del cual se va a garantizar el control de calidad.

Las especificaciones son el vehículo por el cual las necesidades del consumidor son transmitidas al área de diseño, producción, inspección y otras operaciones.

Por último, se encuentra la retroalimentación que es entregada por los consumidores donde éste es el eje central de todo el sistema de control de calidad.

3.4 Control total de la calidad, según la visión del autor Armand V. Feigenbaum

3.4.1 La calidad de los productos y servicios y el control total de la calidad

En los últimos años se ha visto el crecimiento de un nuevo tipo de mercado mundial, sin precedentes anteriores, uno donde las expectativas de los consumidores van creciendo día a día, en donde la complejidad de estas demandas abarca incluso a los problemas gerenciales.

Las efectivas soluciones a estos problemas¹¹ ya no son un asunto de la administración tradicional, son un tema críticamente importante de la nueva administración como:

¹¹Feigenbaum, Armand. Control Total de la calidad, 3ra. ed. México, Editorial Continental, 1999, págs 3-4.

Administrar para asegurar la productividad “total de la compañía”, en vez de sólo a los trabajadores directos de la empresa.

Administrar para hacer del hombre de negocios, del científico o ingeniero una suma en vez de una diferencia.

Administrar para enfocar el consumo de productos de manera positiva en vez de negativa.

Administrar para confrontar la necesidad de la conservación de la energía y materiales, la reducción de los defectos como la utilización de los recursos.

Administrar en términos internacionales en vez de hacerlo sólo a nivel nacional, es decir buscar abarcar nuevos mercados.

Es en esta situación en donde las nuevas tecnologías y sistemas de control de calidad total juegan un rol muy importante.

3.4.2 Control de calidad y su propósito

Cuando el autor se refiere al término control de calidad total, hace referencia a un sistema integral el cual abarca a toda la empresa y le da la siguiente definición:

“El control total de la calidad es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos de una empresa para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, a satisfacción total del consumidor y al costo más económico”¹².

La gran amplitud de este concepto es esencial para el logro de los resultados del negocio, como un nuevo e importante aspecto de la nueva administración.

El control de calidad total por otra parte es la base fundamental para la motivación positiva en cuanto a la calidad en todos los empleados y representantes de la empresa, desde los gerentes hasta los operarios, teniendo una gran capacidad del control total de calidad da la fuerza principal para llegar a obtener una productividad total mejorada.

3.4.3 El Término calidad

El autor dice que tanto la calidad del producto como la del servicio puede definirse como:

“La resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisficará las expectativas del cliente”¹³.

¹² Ibid, pág 6.

¹³ Ibid, pág 7.

Para entender el término de calidad debe existir un equilibrio económico entre las características individuales de cada producto.

3.4.4 Significado del control en la industria

El autor nos entrega una definición de la palabra control, ya que es muy importante tenerla clara, para así entender el término control de calidad total. Por lo que nos dice que el control es:

“Un proceso para delegar responsabilidad y autoridad para la actividad administrativa mientras se retienen los medios para asegurar resultados satisfactorios”¹⁴.

Es decir, es el procedimiento para alcanzar los objetivos propuestos por medio de la delegación de las funciones. Existen 4 pasos para este control:

1. El establecimiento de estándares.
2. La evaluación del cumplimiento.
3. Ejercer la acción cuando sea necesario.
4. Realizar planes para el mejoramiento.

La adecuada utilización de estos pasos tiene como consecuencia la obtención de un eficaz control, siendo éste el eje central para una administración exitosa.

¹⁴ Ibid, pág 10.

3.4.5 Donde se puede usar el control de calidad

Debido a que posee fundamentos básicos, el control de calidad puede ser utilizado en variadas industrias tales como las orientadas a la tecnología, industria planificadora, farmacéuticas, hasta las industrias dedicadas al servicio.

Esto se debe esencialmente a que el control de calidad se relaciona tanto con el campo administrativo como con el técnico y de mejora de la calidad, aunque los diferentes métodos a utilizar dependerán de las necesidades de cada empresa.

3.4.6 Principales tareas del control de calidad

Estas giran en torno a la producción y procesos de servicio, las cuales se pueden clasificar en cuatro diferentes etapas, las cuales son: control de nuevo diseño, control de la materia prima comprada, control del producto y por último estudios especiales del proceso. A continuación se explicará cada una de ellas:

3.4.6.1 Control de nuevo diseño

La definición dice lo siguiente “El control de nuevos diseños comprende el establecimiento y la especificación de la calidad deseable de costo, calidad de desempeño, calidad de seguridad y calidad de confiabilidad del producto, para el grado de satisfacción esperado por el cliente, incluyendo la eliminación o localización de causas de deficiencias en la calidad, antes de iniciar la producción formal”¹⁵.

Por lo tanto, nos dice que el control de calidad debe poner todos sus esfuerzos en la realización de algún producto nuevo mientras se deciden sus características comerciales, mientras se diseña, se programa su manufactura, se ofrece al consumidor, se fija su costo inicial, mientras se especifican las normas de calidad y se determinan cuáles serán las pruebas para mantener esas normas.

3.4.6.2 Control de materiales adquiridos

Su definición es: “Implica la recepción y almacenamiento a los costos más económicos de calidad, de sólo aquellos productos cuya calidad cumple con los requisitos especificados, con atención a la más completa responsabilidad práctica del vendedor”¹⁶.

¹⁵ Ibid, pág 70.

¹⁶ Ibid, pág 72.

Luego de que la actividad del nuevo diseño ha establecido cuales son las especificaciones y tenga un producto bien diseñado, las técnicas del control de material serán las encargadas de seleccionar cuáles serán los materiales de mejor calidad y que estarán disponibles para la fabricación real del nuevo producto, por lo tanto las técnicas de control de material serán las encargadas de dar una mayor seguridad de que todo se ha realizado bajo las normas establecidas.

3.4.6.3 Control del producto

Según su definición “Comprende el control en el lugar mismo de la elaboración y continúa hasta el área de servicio, de modo que la discrepancia con las especificaciones de la calidad puedan ser corregidas, evitando la fabricación de un producto defectuoso y que, en consecuencia, el servicio en el campo de aplicación sea convenientemente logrado, para asegurar la provisión completa de la calidad esperada por los clientes”¹⁷.

Esta es una de las tareas más importantes, ya que se refiere al control en el periodo de fabricación, desde que se reciben los materiales hasta el momento del empaque y la recepción por parte del cliente final, por lo que un mal control o la ocurrencia de alguna falla terminarían en la pérdida del producto.

¹⁷ Ibid, pág 73.

3.4.6.4 Estudios especiales de procesos

Por definición “Comprenden investigaciones y pruebas, a fin de localizar las causas por las que el producto no cumple con sus especificaciones y se determina la posibilidad de mejorar las características de la calidad, y asegurar que las mejoras y acciones correctivas sean permanentes y completas”¹⁸.

Esta tarea está orientada a los problemas de calidad que puedan producirse en la fabricación del producto y en las cuales deban intervenir algunos grupos de la organización, por lo tanto esta tarea es de suma importancia, ya que estos estudios del proceso le entregan al control de calidad total las herramientas para enfrentar y dar una respuesta rápida y eficaz a cualquier problemas que pueda surgir dentro de la empresa.

3.4.7 El control de calidad como un sistema

Para lograr el cumplimiento de todas las tareas derivadas del control de calidad es imperativo que las empresas posean un sistema claro y bien estructurado que documente, determine, coordine y mantenga en orden todas las actividades principales que son necesarias para el aseguramiento de la calidad en todas las operaciones de la empresa. Una definición que realiza el autor es la siguiente:

¹⁸ Ibid, pág 73.

“Un sistema de calidad total es la estructura funcional de trabajo acordada en toda la compañía y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía y planta de las formas mejores y más prácticas para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad”¹⁹.

El enfoque de un sistema para la calidad hace referencia principalmente a la satisfacción por parte de los clientes, lo que no puede realizarle sola sino que debe existir un complemento entre las diferentes áreas de la empresa ya sea la de producción, ingeniería, servicios, inspección de calidad entre otras. Involucrando hasta los altos mandos como lo son los gerentes de la compañía.

El sistema de calidad es el fundamento para el control de calidad y es el cual provee de los canales necesarios para el logro de la calidad de manera más eficiente.

Existen 4 características del sistema de calidad total y que son de gran importancia:

1. Representa un punto de vista de cuál es la forma en que la calidad funciona en realidad al interior de una empresa moderna o en un gobierno y como pueden tomarse las mejores decisiones.

¹⁹ Ibid, pág 84.

2. Constituye la base para la documentación, en donde entrega las identificaciones de las actividades claves y de las relaciones integradas entre la persona-maquina-información lo cual hace viable la comunicación en toda la empresa.
3. Es el fundamento para hacer que el alcance más amplio de las actividades de la calidad de la empresa sea manejable, ya que permite tanto a la administración como a las personas lograr la satisfacción del cliente.
4. Es la base para la ingeniería de mejoras sistemáticas en las principales actividades relacionadas con la calidad al interior de la empresa.

La aplicación por parte de una empresa de un sistema de calidad es fundamental para las mejoras que se pueden adquirir, ya que no sólo se gana en una mayor calidad sino que además se obtiene confiabilidad por parte de los clientes.

Por otro lado, si la empresa emplea un sistema eficiente de calidad, puede obtener reducciones en cuanto a productos inservibles o desperdicios, quejas de clientes, menores costos en cuanto a la inspección y pruebas en relación a los productos.

Por lo que es aconsejable la implantación de los sistemas de calidad, así como el control de calidad total en la empresa, ya que estos involucran una integración por parte de todas

las áreas en busca de un fin común, lo que es necesario si se quiere ser una empresa competitiva en el creciente mercado.

Capítulo IV: El Mercado Norteamericano

4.1 Entorno²⁰

Estados Unidos de América (EE.UU.), es una República Federal constitucional la cual está compuesta por cincuenta estados y un distrito federal, siendo la capital del país la ciudad de Washington D.C., limita al norte con Canadá y al sur con México. Sus principales ciudades son: Nueva York, Los Ángeles, Chicago, Baltimore, San Francisco, Filadelfia, y Miami.

Su territorio se extiende alrededor de 9.000.000 kilómetros cuadrados y cuenta con una población de aproximadamente de 308.000.000 de habitantes, esto lo convierte en el tercer país con mayor superficie terrestre por población y es uno de los países étnicamente más diverso y multicultural.

4.2 Demografía

²⁰ Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Estados_Unidos, fecha de consulta: 15/07/2011 11:00 AM.

Según el censo del año 2010²¹ la población en EE.UU. asciende a 308.745.538 personas, esto la convierte en el tercer país con mayor población del mundo, después de China e India. La Tasa de crecimiento anual de la población, 2000-2009 corresponde a 1.1%.

4.2.1 Idioma

El idioma a nivel nacional es el inglés, no existe ningún idioma oficial a nivel federal, aunque algunas leyes como las de requisitos para la naturalización obligan a ponerlo como idioma oficial. El segundo idioma más hablado con un 12% es el español, el cual comúnmente se aprende como segunda lengua.

4.2.2 Religión

En cuanto a la religión, Estados Unidos es oficialmente un país laico, es decir que ningún partido político se adhiere de manera pública a ninguna religión determinada, por lo que se garantiza la libre ejecución de cualquier tipo de religión.

4.3 Economía

²¹ Fuente: <http://www.census.gov/>, fecha de consulta: 15/07/2011 11:30 AM.

Estados Unidos es una de las economías más poderosas de todo el mundo con un PIB de 14,72 billones de dólares²². La unidad monetaria o moneda oficial es el dólar, es una economía mixta capitalista con abundantes recursos naturales y orientados principalmente a las empresas privadas. La mayoría de las empresas tienen una organización más flexible, sobre todo en la industria de la tecnología, en donde los trabajadores que son capacitados pueden desarrollar sus propios productos.

Este país es uno de los importadores de bienes más importantes del mundo, y es el tercero en cuanto a las exportaciones. Es además, el máximo importador de petróleo y ocupa el tercer lugar en el mundo en cuanto a la producción del mismo.

Respecto al tema del trabajo, según el Banco Mundial, lo clasifica como el primer país en la facilidad de contratación y liquidación del personal, por lo que el país sostiene la mayor productividad de mano de obra en el mundo.

4.4 Exportaciones desde Chile a Estados Unidos

Estados Unidos ocupó el segundo lugar como socio comercial de Chile, con un intercambio comercial total de US\$ 16.287 millones²³ y ocupó el tercer lugar como el

²² Fuente: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/us.html>, fecha de consulta: 15/07/2011 02:56 PM.

²³ Fuente: http://www.sice.oas.org/ctyindex/CHL/DIRECON20104_s.pdf, fecha de consulta: 15/07/2011 08:46 PM.

destino de las exportaciones de los productos chilenos en el año 2010 con US\$ 6.946 millones de dólares.

En cambio Chile representó un 0,4% de las importaciones realizadas por Estados Unidos lo que lo posiciona en el lugar N° 35 entre todos sus proveedores.

Los productos que lideran los envíos son los cátodos y secciones de cátodos de cobre refinado, en el sector de la industria son los salmones del atlántico y salmones del Danubio frescos y congelados, en el sector forestal se encuentran los muebles de madera, marcos y decorados interiores.

Por otra parte en el sector frutícola los productos mayoritariamente exportados son los arándanos, lo siguen las diferentes variedades de uva fresca, cerezas, manzanas así como la palta hass fresca o seca.

4.5 Acuerdos comerciales y aranceles

En el año 2003 Chile suscribió un Tratado de libre Comercio con Estados Unidos, el cual entró en vigencia el 1 de enero del 2004, creándose una zona de libre comercio, sólida e íntegra entre ambos países, la cual incluye las relaciones económicas bilaterales, inversiones extranjeras, promoción, comercio de bienes, propiedad intelectual y comercio electrónico entre otros.

Las relaciones concernientes al medio ambiente y al ámbito laboral, han ido en aumento en la agenda del gobierno y a su vez en el área del comercio internacional.

4.6 Barreras al comercio

Estados Unidos tiene una política económica abierta, con una baja protección arancelaria, aunque existen algunos mercados donde la protección es más severa, es decir con más obstáculos, lo que podría ser causante de distorsión. Esto es más relevante después de lo ocurrido en el año 2001, con el atentado terrorista a las Torres Gemelas.

4.7 Características del mercado²⁴

Estados Unidos no representa un mercado único, debido a lo extenso del país donde existen diferencias geográficas, sociales, religiosas, culturales y de ingresos, lo que lleva a la consecuencia de tener diferentes tipos de mercados y sub mercados a los cuales los exportadores pueden llegar, ya que a pesar de tener patrones en común cada mercado tiene sus propias características.

Por lo tanto, con la existencia de estos diferentes mercados siempre habrá un nicho al cual se podrá llegar, eso siempre que el producto que se quiere exportar sea lo suficientemente competitivo.

²⁴ Fuente: http://www.prochile.cl/ficha_pais/estados_unidos/el_mercado_estados_unidos.php#1, fecha de consulta: 15/07/2011 09:20 PM.

No se puede pensar en Estados Unidos como un sólo mercado al cual apuntar, esto sería un error, ya que la dimensión del mismo y a la oferta existente, hará mas recomendable enfocarse solo en una región, estado o ciudad.

Por otra parte, tenemos que es un mercado en permanente evolución, muy competitivo y con una gran oferta debido, a la producción interna y a la gran cantidad de productos importados. Debido a la gran competitividad existente, el exportador que quiera llegar con sus productos deberá tener claramente identificadas sus estrategias de comercialización, las cuales le permitan destacar de mejor manera los atributos de sus productos y a la vez lograr diferenciarse de sus competidores.

4.8 Perfil del consumidor²⁵

Al estadounidense es posible calificarlo como una persona consumista, la que siempre está dispuesta a probar nuevos productos, exigente en cuanto a sus gustos e informado, además de tener conciencia del cuidado al medio ambiente.

Por otra parte se puede decir que conoce muy bien cuáles son sus derechos y sabe utilizar las leyes si así lo requiere.

El precio de los productos es una variable importante al momento de la compra, pero de igual forma lo son otros factores tales como la calidad, la garantía y el servicio post

²⁵ Fuente: http://www.prochile.cl/ficha_pais/estados_unidos/el_mercado_estados_unidos.php#2, fecha de consulta 15/07/2011 10:00 PM.

venta. En cuanto a la calidad se valora aún más que su precio, en productos netamente exclusivos o novedosos.

En cuanto a la presentación de los productos, los consumidores prefieren que posea una buena presentación, por lo mismo es necesario un empaquetado o envase de calidad.

En relación a los productos alimenticios, prefieren buscar productos frescos, prácticos, que favorezcan la comodidad en la realización de platos preparados, prefiriendo alimentos más saludables. Además buscan que estén disponibles todo el año.

En paralelo, los consumidores hispanos consumen entre un 35% y 40% más de frutas y vegetales que el promedio de la población estadounidense. Para éstos el precio no es el factor determinante a la hora de comprar estos tipos de productos, en cambio si lo es la calidad.

Luego de los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001 el país y sus consumidores se vieron expuestos a cambios importantes creándose la llamada “cultura del terror”, en donde aún mantiene el temor a ser víctimas de nuevos ataques, por lo que se ha modificado el comportamiento de los compradores. Ahora son un poco más introvertidos que temen por su seguridad y la de su familia prefiriendo permanecer en sus casas, compartiendo con la familia.

Aparte de los cambios en los hábitos del consumidor luego del atentado del año 2001, se mantienen las tendencias por la preocupación de la salud y llevar una vida más saludable además de la exigencia de valores adicionales o agregados a los alimentos.

Uno de los problemas más graves en cuanto a la salud que enfrenta Estados Unidos es la obesidad, en donde se estima que el 65% de los adultos sufren ya sea de sobrepeso u obesidad y que aproximadamente el 16% de los niños y adolescentes se encuentran por encima de su peso normal, según el centro nacional para la Prevención y el Control de Enfermedades de Estados Unidos, siendo una de las metas que tienen como país reducir estas cifras lo más se pueda para ello se han puesto en marcha varias iniciativas tanto públicas como privadas, para alentar a que los consumidores coman más sano y reduzcan la ingesta de calorías, haciendo más ejercicio e incluyendo en sus comidas más porciones de frutas y hortalizas.

4.8.1 Perfil del consumidor de frutas y hortalizas

Según el gasto que realizan los hogares en el consumo de frutas y hortalizas se puede establecer un perfil del comportamiento del consumidor, siendo estos los que constituyen el mercado objetivo y de más interés para los exportadores hortofrutícolas que se orienten a este mercado.

En base al gasto que realizan los consumidores, podemos establecer que las personas que realizan un mayor desembolsa son del grupo de edades entre 35 y 64 años²⁶, en donde el gasto promedio anual oscila entre los US\$600 y US\$620. Esto debido a que las personas de esta edad presentan el mayor índice de crecimiento en Estados Unidos, siendo los que tienen los más altos ingresos y además se preocupan por su salud. Ellos son los que representan el atractivo mercado objetivo al cual se debe llegar.

En lo referente al ingreso, existe una directa relación con el gasto, en donde este aumenta a la par con el ingreso. Los grupos de personas con mayor interés en la compra y consumo de estos productos son aquellos que ganan US\$50.000 ó más. Sin embargo, los demás segmentos se presentan como un potencial, si se adoptan las estrategias adecuadas para incrementar el consumo de productos hortofrutícolas en todos los niveles socioeconómicos.

4.9 Entidades relacionadas

Todos los alimentos importados por Estados Unidos requieren la supervisión de organismos federales, los más destacados son los siguientes:

²⁶Fuente:http://www.cci.org.co/cci/cci_x/Sim/Manuales/Mercados%20internacionales/EEUU/EEUU52.htm, fecha de consulta: 15/07/2011 11:00 PM.

4.9.1 Administración de Productos Alimenticios y Farmacéuticos²⁷

Este organismo forma parte del departamento de salud y servicios sociales y del servicio de salud pública. Es la responsable de proteger la salud pública, garantizando así la seguridad y eficacia de los medicamentos humanos y veterinarios, productos biológicos, dispositivos médicos, suministros alimenticios del país, cosméticos y productos que emiten radiación.

Además, esta entidad tiene un papel significativo en la lucha contra el terrorismo del país, cumple con esta responsabilidad garantizando la seguridad del suministro de alimentos y fomentando el desarrollo de productos médicos para responder a amenazas sanitarias emergentes y naturalmente las públicas.

4.9.2 Centros de Control y Prevención de Enfermedades²⁸

Es un organismo dedicado a proteger la salud de los Estados Unidos y promulgar la calidad de vida mediante la prevención y control de enfermedades.

Por otra parte, también se encuentran comprometidos con aquellos programas dedicados a la reducción de las consecuencias sanitarias y económicas que ocasionan las

²⁷ Fuente: <http://www.fda.gov/AboutFDA/WhatWeDo/default.htm>, fecha de consulta: 18/072011 12:05 PM.

²⁸ Fuente: <http://www.cdc.gov/spanish/acercaCDC/organizacion.html>, fecha de consulta: 18/072011 12:25PM.

principales causas de muerte y discapacidad, con esto ayudan a que las personas puedan tener una vida larga, productiva y más saludable.

4.9.3 Departamento de Agricultura²⁹

El Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA) es uno de los más importantes para los exportadores de productos hortofrutícolas.

El USDA fue creado en el año 1862 por el que fuera en ese momento el presidente de los Estados Unidos, Abraham Lincoln, en esos tiempos el 48% de las personas eran granjeros los que necesitaban buenas semillas y tener la información suficiente para hacer crecer sus cultivos. Hoy en día, el USDA continúa ejerciendo el legado implantado por el presidente Lincoln prestando sus servicios a todos los estadounidenses que lo requieran.

Este organismo sigue con el compromiso hacia los granjeros y rancheros de Estados Unidos, sin embargo hoy en día tiene muchas otras funciones que ayudan a quienes lo necesitan, entre ellas se destacan:

Dirige campañas a nivel federal para combatir el hambre por medio de la realización de programas de cupones para alimentos, almuerzos escolares y otros.

²⁹ Fuente: <http://www.usda.gov/wps/portal/usda/usdahome?navid=HOME&navtype=MA>, fecha de consulta: 18/07/2011 12:50 PM.

Se encarga de supervisar los parques nacionales y praderas del país.

Es la agencia de conservación más importante de Estados Unidos, encargada de promover campañas de voluntariados para la protección del suelo, el agua y la vida silvestre en un 70% de las tierras estadounidenses que se encuentran en manos privadas.

Es el responsable de la seguridad de los productos derivados de las carnes de res, pollo y huevos.

Es el líder en relación a la investigación de temas que van desde la nutrición humana hasta las nuevas tecnologías de cosecha, las cuales se encargan de facilitar el cultivo de los alimentos.

Por último ayuda a garantizar mercados abiertos para los productos agropecuarios del país.

4.9.4 Servicio de Comercialización Agrícola³⁰

³⁰ Fuente: <http://www.ams.usda.gov/>, fecha de consulta: 18/07/2011 01:05 PM.

Es un departamento dentro del USDA que se encarga de todo lo referente a las normas de calidad, tanto de frutas como de verduras. Las disposiciones acerca de estas normas de calidad son voluntarias y sólo buscan mejorar la comunicación y la comercialización de los productos entre los comerciantes y consumidores.

4.9.5 Agencia para la Protección del Medio Ambiente³¹

La Agencia para la Protección del Medio Ambiente (EPA) es la encargada de la protección ambiental en los Estados Unidos, por lo tanto se encarga de proteger la salud de los seres humanos además de la del medio ambiente.

Esta entidad ha estado en constante trabajo desde 1970, para lograr así un ambiente más limpio y saludable para los habitantes estadounidenses.

Por otra parte, es la agencia encargada de llevar el registro de todos los pesticidas permitidos, los límites máximos y la tolerancia de los productos químicos.

Todo aquel producto alimenticio que cumpla con la gestión de procesos de negocios puede ingresar al mercado estadounidense, ya que con ello se estaría garantizando que los todos estos productos han sido procesados en plantas que cumplen con las condiciones sanitarias establecidas por la FDA.

³¹ Fuente: <http://www.epa.gov/espanol/sobreepa.htm>, fecha de Consulta: 18/07/2011 01:15 PM.

Por otro lado, aquellos productos alimenticios en los que se detecta algún tipo de irregularidad en los niveles de tolerancia de sustancias extrañas establecidas, que pongan en riesgo la salud del consumidor, se les aplicará una detención automática la cual implica que los productos importados sean detenidos en la aduana de entrada.

4.10 Requisitos para las importaciones de productos frescos a Estados Unidos

Todos los embarques de productos hortofrutícolas exportados a Estados Unidos deben cumplir con ciertos requisitos fitosanitarios que son establecidos por cada país.

4.10.1 Trazabilidad³²

Lo primero que hay que saber es que significa esta palabra por lo que tenemos que responder:

¿Qué es la trazabilidad?

Es un sistema que permite conocer la ruta de un determinado producto, mediante el seguimiento en todas las diferentes etapas de su proceso productivo, distribución y hasta los segmentos de la cadena de abastecimiento.

³² Fuente: http://www.cci.org.co/cci/cci_x/Sim/Manuales/acceso%20a%20mercados/trazabilidad.htm, fecha de consulta 18/07/2011 01:45 PM.

Por lo tanto, gracias a una cadena de trazabilidad se puede conocer, para un conjunto de productos o incluso para uno en particular, la procedencia del mismo, las características de cuáles fueron las materias primas que se utilizaron en su elaboración, las personas que intervinieron en el proceso y las condiciones en que se llevó a cabo su fabricación, los responsables del transporte del producto, los clientes y hasta la cantidad de productos que cada uno de ellos obtiene, entre otros.

Este sistema de trazabilidad es un elemento común para todos los sistemas de calidad que se aplican en el sector agroalimentario, como lo son por ejemplo en el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCU) en la Gestión de Procesos de Negocio (BPM), en las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y hasta en las normas ISO 9000, lo que significa que su implementación es el inicio para la ejecución de cualquier sistema de gestión de calidad, dependiendo de las necesidades que tenga cada empresa en particular, y más aún dependerá de los requisitos que exijan los consumidores en los mercados a los cuales se quiere llegar.

Hoy en día se pueden encontrar diferentes tipos de mecanismos para llevar a cabo la trazabilidad de un producto, como por ejemplo la utilización de algún software y hardware como método para la recolección de datos, rastreos con GPS, códigos de barra, y hasta verificación de ADN, todo lo anterior se utiliza para la simplificación de las actividades de registro que exige este sistema.

4.10.1.1 Beneficios de la trazabilidad

La implementación de la trazabilidad como un sistema en la empresa, traerá varios beneficios, los cuales ayudaran a aumentar la competitividad frente a sus competidores, ya que las que la utilizan, logran un mejoramiento en la gestión interna de las mismas, siendo algunos de los beneficios:

Mayor eficiencia operativa y administrativa.

Cumplimiento con las regulaciones externas.

Acceso a mercados altamente exigentes.

Facilidad de respuesta ante algún reclamo por parte de los clientes.

Disponibilidad de manera ordenada de toda la información de la empresa acerca de los productos elaborados.

Garantizar la confianza y lealtad de los clientes.

Se espera como resultado del uso del sistema de trazabilidad, que haya un cambio en el interior de la empresa que lo utilice, un cambio en la cultura de gestión, debido a que se

incorporan nuevas tecnologías de manejo de información, se estandarizan procesos, y se mantiene una documentación ordenada acerca de los requisitos exigidos.

Durante los últimos años y a medida que los mercados se han ido integrando cada vez más al proceso de la globalización, han ido apareciendo nuevas enfermedades y brotes epidemiológicos, los cuales son un permanente riesgo para la salud de las personas, como lo fueron los casos de las vacas locas o la gripe del pollo, estos lamentables episodios han llevado a que tanto los países como las empresas y productores, estén siempre realizando esfuerzos para así evitar nuevos riesgos de contaminación y la propagación de estos problemas a través de los alimentos.

En lo que se refiere a Estados Unidos, luego de los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001 y ante las constantes amenazas biológicas, es que este país ha adoptado diferentes medidas de prevención ante posibles atentados y es aquí en donde el concepto de trazabilidad cobra una real importancia, ya que garantiza la inocuidad de los alimentos.

Como una de las medidas que contemplan la trazabilidad como un control por parte de las empresas exportadoras, encontramos la ley contra el bioterrorismo entregada por el Congreso de Estados Unidos, entrando en vigencia en el mes de diciembre del año 2003.

4.10.2 Ley de bioterrorismo³³

La ley de bioterrorismo es una de las respuestas de Estados Unidos ante los atentados terroristas que ha sufrido en los últimos años, y es una ley muy importante para aquellos que estén interesados en entrar y permanecer en el mercado estadounidense en el área de los productos agroalimentarios.

En primer lugar, se puede definir el Bioterrorismo como el (los) acto (s) de terrorismo realizado (s) con fines criminales mediante el uso de agentes biológicos, tales como microorganismos patógenos, toxinas o alguna sustancia dañina producida por organismos vivos o algún derivado de estos. Los objetivos de estos ataques son potencialmente hacia los seres humanos, los cultivos alimentarios y los animales.

Esta ley otorga a la FDA las facultades necesarias para controlar la inocuidad y suministro de los alimentos y medicamentos.

Para cumplir esta tarea, en el título III de la ley de bioterrorismo se establecen los siguientes mecanismos:

Registro de instalaciones.

Notificación previa de los alimentos importados.

³³ Fuente: http://www.sag.gob.hn/files/Agronegocios/Doc/04_Ley_Bioter.pdf, fecha de consulta: 20/07/2011 11:30 AM.

Establecimientos y mantenimiento de registros; y

Detención administrativa.

Esta ley cuenta con cinco capítulos los cuales son los siguientes:

Capítulo 1: Preparación nacional ante el bioterrorismo y otras emergencias de salud pública.

Capítulo 2: Mejoramiento en el control y manejo de agentes biológicos y tóxicos.

Capítulo 3: Protección e inocuidad en el suministro de alimentos y medicamentos

Capítulo 4: Protección en el suministro de agua potable.

Capítulo 5: Estipulaciones finales.

De los capítulos enunciados el más importante para los exportadores de productos hortofrutícolas a Estados Unidos es el capítulo 3, que es donde se debe colocar especial énfasis.

Para el cumplimiento de esta ley se debe:

Enviar una notificación a previa al arribo de los alimentos a Estados Unidos a la

FDA, con el fin de que dicha entidad revise, evalúe y valore, para determinar si los alimentos deben o no ser inspeccionados cuando lleguen. Dicha notificación debe ser enviada de la siguiente forma de acuerdo con el medio de transporte que se utilice, 2 horas antes del arribo por tierra vía carretera, 4 horas antes del arribo por aire o tierra vía tren y 8 horas antes del arribo por mar.

La notificación debe ser recibida y confirmada vía electrónica por la FDA.

4.10.3 Certificación fitosanitaria

En la importación de productos, los requisitos dependen del producto y del país de donde es originario, los cuales van a determinar si la fruta o verdura puede o no ser exportada y cuáles son los requisitos específicos que deben cumplirse para ello.

El control de estos procedimientos en Estados Unidos es realizado por el servicio de inspección sanitaria del USDA.

El aplicar estas medidas fitosanitarias y sanitarias tienen como objetivo principal, el evitar el ingreso al país de las diferentes plagas o enfermedades ya sea de animales o vegetales. Por lo que el USDA ha establecido un procedimiento para la evaluación del riesgo que puede presentar el producto.

4.11 Normas de categoría y calidad

Las normas referidas a la calidad se utilizan como un lenguaje común entre los diferentes actores, tales como productores, comercializadores y por supuesto los consumidores, acerca de cuáles son los estándares que se deben permitir tanto en la producción como en la comercialización de algún bien.

En el caso particular del sector hortofrutícola las normas de calidad son necesarias, ya que cumplen la función de entregar a los consumidores de manera adicional productos en mejores condiciones, como por ejemplo en cuanto a la categoría, el color, tamaño, madurez, peso etc. Todas estas cualidades han ido adquiriendo una mayor relevancia ante los consumidores a la hora de la decisión de compra.

Por lo tanto existen diferentes requisitos para poder exportar los productos hortofrutícolas hacia Estados Unidos, como lo son la inocuidad de los alimentos, etiquetado, la trazabilidad y la ley de bioterrorismo, los cuales se deben cumplir a cabalidad si se quiere penetrar con éxito el mercado estadounidense.

4.12 Certificación ISO 9001:2008³⁴

³⁴ Fuente: http://www.congresoson.gob.mx/ISO/ISO-9001-2000_Requisitos_2.pdf, fecha de consulta 03/08/2011 11:00 AM.

La organización internacional de normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, aquellos que son miembros de la ISO, en donde la preparación de las normas internacionales es realizada por comités técnicos especialistas y donde además los diferentes organismos internacionales, “tanto públicos como privados” pueden participar y aportar en las decisiones que se tomen. La publicación de una norma internacional requerirá de la aprobación de al menos el 75% de los representantes con derecho a voto.

La ISO 9001:2008 corresponde a la cuarta versión, la cual reemplaza a la tercera, que era la ISO 9001:2000, este cambio se realizó para la clarificación del texto y para su mayor compatibilidad con la ISO 14001:2004.

4.12.1 Generalidades

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Una organización quiere acogerse a él cuando:

Necesita demostrar su capacidad para entregar regularmente aquellos productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de este sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

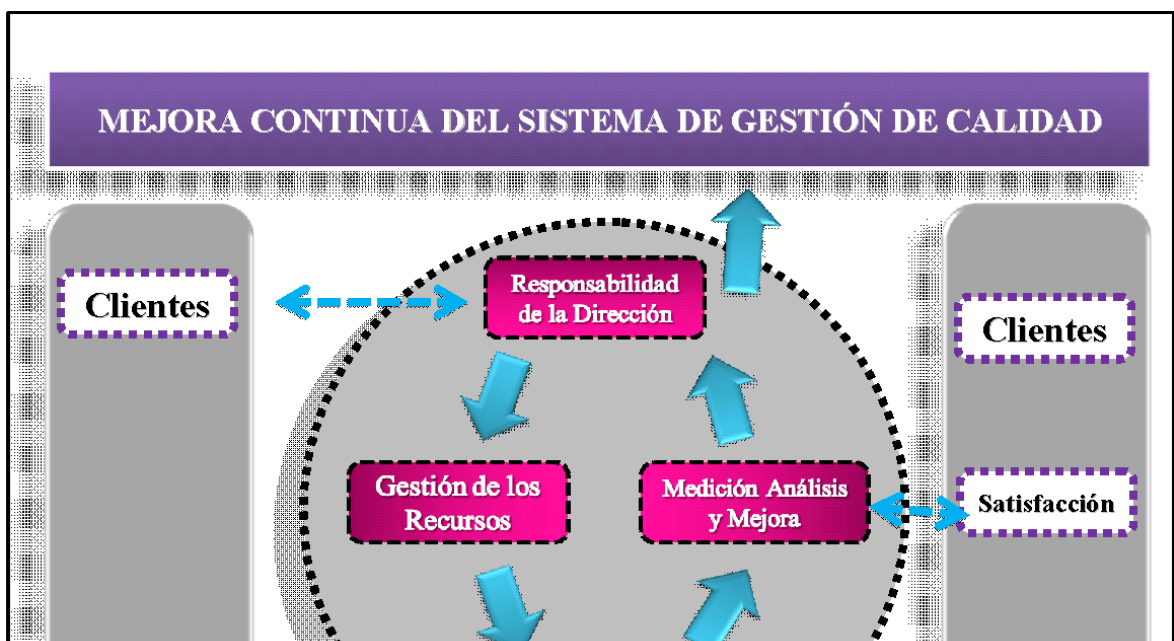
Aunque se debe dejar en claro que no es el propósito de la ISO otorgar una uniformidad en cuanto a la estructura de los sistemas de gestión de calidad, sino que dependerá de las particulares de cada organización.

4.12.2 Enfoque basado en procesos

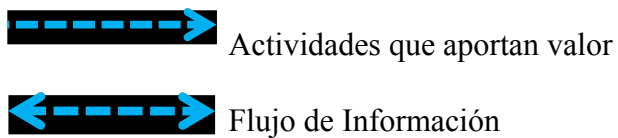
La norma promueve a cada empresa la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se quiere desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de los sistemas de calidad y así entregar una satisfacción a los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Una de las ventajas del enfoque basado en procesos, es el control continuo que se aplica a los vínculos que se crean entre los procesos individuales dentro del sistema total de procesos.

FIGURA 4: MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ADAPTADO DEL MANUAL ISO 9001:2008.



La Figura nos muestra principalmente, que son los clientes quienes juegan un papel fundamental dentro del sistema de gestión por procesos, ya que son quienes definen los requisitos para las entradas.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere de la evaluación de las percepciones de cada uno, acerca de si la organización ha cumplido con sus requisitos.

4.12.3 Requisitos, objetos y campo de aplicación

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos, por lo que se pretende que se puedan aplicar a todos los tipos de empresas, no importando su tamaño o los productos que entreguen.

Cuando uno o varios de los requisitos expuestos no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de los productos que entrega, se puede considerar su exclusión. Pero cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma a menos que dichas exclusiones queden restringidas y que no afecten a la capacidad o responsabilidad de la empresa, para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente, tanto los legales como los reglamentarios aplicables.

4.12.4 Normativa

Los siguientes documentos son indispensables para la correcta aplicación de la norma internacional, por lo tanto deben incluir:

Declaraciones documentadas de una política de calidad y de cuáles son los objetivos de la calidad de la empresa.

Un manual de calidad.

Todos los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional.

Todos los antecedentes, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.12.5 Responsabilidad de la dirección

La alta dirección de la empresa debe entregar evidencia de la correcta implementación y desarrollo de todo el sistema de gestión de calidad, asimismo acerca de las mejoras continuas de la eficacia de sus procesos, esto se puede entregar mediante:

La comunicación de la alta gerencia a toda la organización, acerca de la importancia que tienen los requisitos de los clientes, tanto los legales como los reglamentarios.

El establecimiento de una sólida política de calidad.

El aseguramiento de que se establecen los objetivos referentes a la calidad.

La revisión por parte de la alta dirección que asegure la disponibilidad de los recursos en la empresa.

4.12.6 Planificación del sistema de gestión de calidad

La gerencia de cada empresa deberá asegurarse de que la planificación se realice con el fin de cumplir los requisitos y objetivos que la organización haya planteado, en los puntos anteriores y además de cualquier cambio que se realice en él.

4.12.7 Infraestructura

La empresa deberá determinar, proveer y mantener la infraestructura necesaria para la buena realización de las tareas y así poder cumplir con los requisitos de todos los clientes.

La infraestructura incluye tanto los edificios como los lugares de trabajo, los equipos que se utilicen para la realización de los procesos y todos aquellos servicios de apoyo como transporte, comunicación o algún sistema de información.

4.12.8 Realización del producto

La empresa deberá seguir una serie de pasos para lograr que los productos a realizar cumplan con la total satisfacción de los clientes.

4.12.8.1 Planificación de la realización del producto

La organización entera debe planificar y desarrollar todos aquellos procesos necesarios para la realización del producto. La planificación deberá ser coherente con el sistema de gestión de calidad y una vez terminada, los resultados se deberán presentar en forma clara para la metodología de operación de la empresa.

4.12.8.2 Procesos relacionados con el cliente

4.12.8.2.1 Requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

Todos aquellos requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos relacionados con la entrega y posteriores a ella.

Aquellos requisitos no especificados por el cliente, pero que son necesarios para algún uso específico.

Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.

Cualquier otro requisito que la empresa considere necesario.

4.12.8.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La empresa debe realizar una revisión completa de los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión deberá llevarse a cabo antes de que la empresa se comprometa a entregar cualquier producto a sus clientes; por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos, aceptación de cambios en los contratos u otros.

Además la empresa se debe asegurar que:

Los requisitos del producto se encuentren debidamente definidos.

Se encuentren resueltas las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y aquellos anteriormente expresados.

Que sea capaz de cumplir con todos los requisitos definidos.

Por otra parte la empresa debe mantener registros de los resultados de las diferentes revisiones y de aquellas acciones que origine la misma.

Finalmente, cuando los clientes no realicen una especificación de sus requisitos de manera documentada, la empresa será la encargada de confirmarlos antes de la aceptación.

4.12.8.2.3 Comunicación con el cliente

La empresa deberá establecer y efectuar las disposiciones necesarias para determinar la comunicación con los clientes, en relación a:

La información necesaria acerca del producto.

Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.

La retroalimentación del cliente, considerando sus quejas.

4.12.8.3 Diseño y desarrollo

4.12.8.3.1 Planificación del diseño y desarrollo del producto

La empresa debe realizar la planificación, además de controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante esta etapa deberá determinar:

Las etapas tanto del diseño como del desarrollo.

La revisión, verificación y validación adecuadas para cada proceso de diseño y desarrollo del producto.

Las responsabilidades y cuáles serán las autoridades de las etapas.

La empresa también debe gestionar las interfaces entre aquellos grupos involucrados en los procesos de diseño y desarrollo, para así asegurarse de que exista una buena comunicación entre ellos y una clara asignación de las responsabilidades.

4.12.8.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo del producto

Se deben determinar de manera clara los elementos de entrada que tengan relación con los requisitos del producto y llevar de igual forma un registro de ellos. Estos elementos son:

Requisitos funcionales y de desempeño.

Requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables.

Cualquier otro requisito que sea necesario para el desarrollo de estas etapas.

Los elementos se deben revisar y comprobar que sean adecuados para su realización, de igual forma los requisitos deberán estar completos, sin ambigüedades y sin contradicciones.

4.12.8.3.3 Resultados de las etapas de diseño y desarrollo

Los resultados obtenidos del diseño y desarrollo se deben proporcionar de manera adecuada para su posterior verificación con los elementos de entrada y deben ser aprobados antes de ser liberados. Por lo que los resultados del diseño y desarrollo deben:

Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Entregar la información necesaria tanto para la compra, producción y prestación de servicio.

Hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.

Especificar aquellas características del producto que sean esenciales para el correcto y seguro uso.

4.12.8.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas se deben realizar revisiones sistemáticas tanto del diseño como del desarrollo, todo esto de acuerdo con lo planificado para:

Evaluar cuál es la capacidad de los resultados de las etapas de diseño y desarrollo para el cumplimiento de los requisitos.

La identificación de problemas y proponer las soluciones necesarias.

Entre las personas encargadas de la revisión deben estar incluidas las encargadas de las etapas que se estén revisando, al mismo tiempo, se deberá llevar un registro de todas las revisiones y de las acciones que se implementen.

4.12.8.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación de los procesos se realiza de acuerdo a la planificación anteriormente descrita, de esta manera la empresa asegura el cumplimiento de los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se debe dejar registrado cualquier verificación y cualquier acción que se tome referente a ella.

4.12.8.3.6 Validación del diseño y desarrollo

De acuerdo a lo planificado en estas etapas, es que se realiza la validación de la misma, para que la empresa pueda asegurarse que el producto resultante es capaz

de satisfacer todos los requisitos que se hayan establecidos para el uso previsto. Siempre que sea posible, la validación debe realizarse antes de la implementación y entrega del producto, manteniendo los registros de ésta y de aquellas acciones que se hubiesen aplicado.

4.12.8.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Cualquier cambio que se realice en las etapas de diseño y desarrollo deberá identificarse y llevar un registro de ellas. Los cambios se deben revisar, verificar y validar según sea necesario y ser aprobados antes de su implementación.

En la revisión se deberá además incluir una evaluación de cuáles serán los efectos de los cambios que se realicen en estas etapas. En el producto final ya entregado, se deberá mantener un registro de los resultados de la revisión de los cambios y de las acciones que sean necesarias aplicar.

4.12.9 Compras

4.12.9.1 Proceso de compra

La empresa debe estar segura de que el producto que se ha adquirido sea el que cumpla con los requisitos de compra especificados por la organización.

La organización debe realizar una evaluación y selección de los proveedores en función de su capacidad de suministrar productos de acuerdo a sus requisitos. Por lo tanto, se deben establecer los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los que se van a utilizar.

4.12.9.2 Información de las compras

En este punto se debe describir el producto a comprar incluyendo cuando sea apropiado lo siguiente:

Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.

Requisitos para la certificación del personal.

Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Verificación de los productos comprados.

La empresa debe establecer e implementar la inspección u otras actividades que sean necesarias para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos establecidos.

Cuando la organización o su cliente quieran realizar una verificación en las instalaciones del proveedor, la empresa debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

4.12.10 Producción y prestación del servicio

4.12.10.1. Control de la producción y prestación del servicio

La empresa debe planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales deben incluir cuando sea necesario:

La disponibilidad de información que describa las características del producto.

Los medios de trabajo, siempre que sea necesario.

El uso del equipo apropiado.

El uso de equipos de seguimiento y medición.

La implementación de actividades de liberación posteriores a la entrega del producto.

4.12.10.2. Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio

La empresa deberá validar todos los procesos cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante algún seguimiento o medición posterior y, como consecuencia, las deficiencias pueden aparecer únicamente después de que el producto esté utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe mostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados anteriormente planificados.

4.12.10.3. Identificación y trazabilidad

La empresa debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de su realización.

Por último cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registro de ello.

4.12.10.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar aquellos bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la empresa o siendo utilizados por ella. La empresa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que sean de propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, se deteriora o se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de aquello al cliente y mantener los respectivos registros.

4.12.10.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para así mantener la conformidad con los requisitos.

4.12.11 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición que se realizará y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

4.12.12 Medición, análisis y mejora

4.12.12.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoras necesarias para:

Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.

Asegurarse de la conformidad de los sistemas de gestión de calidad.

Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

4.12.12.2 Seguimiento y medición

4.12.12.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la empresa debe hacer un seguimiento de la información que esta relacionada con la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Se deben determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información.

4.12.12.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos de tiempo planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad:

Es conforme con las disposiciones anteriormente planificadas, con los requisitos de la norma internacional y los requisitos de sistema de gestión de calidad establecidos por la misma organización.

Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

4.12.12.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La empresa debe aplicar los métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea necesario, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados y cuando estos no se alcancen se deben aplicar acciones correctivas según sea necesario.

4.12.12.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplan con los requisitos del mismo. Estos se deben hacer en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planificadas.

4.12.13 Control de producto no conforme

La organización se debe asegurar de que el producto que no sea conforme con los requisitos, sea identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar a los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

Realizando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.

Aplicando las medidas apropiadas para los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad, cuando se detecte algún producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

4.12.14 Análisis de datos

La organización deberá determinar, recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar dónde se puede realizar la mejora continua. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

La satisfacción del cliente.

La conformidad con los requisitos del producto.

Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

Los proveedores.

4.12.15 Mejora

4.12.15.1 Mejora continua

La empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión realizada por la dirección.

4.12.15.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades de los productos con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Se debe establecer un procedimiento documentado y definir los requisitos para:

Revisar las no conformidades.

Determinar las causas de las no conformidades.

Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.

Determinar e implementar las acciones necesarias.

Registrar los resultados de las acciones tomadas.

Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

4.12.15.3 Acción preventiva

La compañía debe determinar acciones para eliminar aquellas causas de no conformidades que sean potenciales, para así prevenir que ocurra nuevamente.

Por lo tanto, se debe establecer un procedimiento documentado y definir los requisitos para:

Determinar cuáles son las no conformidades potenciales y sus causas.

Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

Establecer e implementar las acciones necesarias para su mejor funcionamiento.

Registrar los resultados de las acciones tomadas.

Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

4.13 Beneficios de la certificación ISO 9001:2008

En las empresas, uno de sus objetivos principales es cumplir con los requerimientos de sus clientes para lograr así su satisfacción, ya que ellos son los pilares principales de todo tipo de negocio es por eso que si la empresa cuenta con altos estándares de calidad podrán realizar el cumplimiento de los requisitos de una manera más fácil, esto se puede

lograr a través de la certificación, ya que la empresa que lo tenga implantado en sus procesos, se encuentra bajo un estricto régimen de control por parte de la empresa certificadora, para así lograr un trabajo de calidad y que sea continuo en el tiempo.

Algunos de los beneficios son:

Mejora de la imagen del negocio ante sus clientes.

Se obtiene un sistema de gestión de calidad flexible, que implica un compromiso con la mejora continua en los servicios prestados y el uso de herramientas más modernas y eficientes.

Logra una diferenciación entre sus competidores, recibiendo una certificación por parte de una entidad independiente y usando una marca con prestigio.

Mejora de las ventas, ya que se entrega un mejor servicio a sus clientes y así cumplen con sus expectativas y estos regresan.

Aumenta la comunicación interna en la empresa y levanta la moral.

Mejora el rendimiento empresarial y gestiona los riesgos empresariales.

Ayuda a la empresa en su entrada a nuevos mercados que exigen certificaciones.

4.14 Indicadores generales de Estados Unidos³⁵

	2009	2010
Producto interno bruto (miles de millones de dólares)	US\$14.043.900	US\$14.582.400
PIB per cápita (US\$ a precios actuales)	US\$45.745	US\$47.084
Crecimiento del PIB (% anual)	-2,7	2,9
Inflación, precios al consumidor (% anual)	-0,4	1,4
Exportaciones de bienes y servicios (% del PIB)	13 (2008)	11 (2009)
Exportaciones desde Chile (millones de dólares)	US\$ 6.013	US\$ 6.946
Importaciones de bienes y servicios (% del PIB)	18	14
Fuerza laboral (millones)	US\$154,3	US\$154,2
Tasa de desempleo (%)	7,20	9,30

³⁵ Fuente: <http://datos.bancomundial.org/indicador>, fecha de consulta: 27/08/2011 11:00 AM.

Deuda pública (% del PIB)	60,80	53,50
	2009	2010
Balanza por cuenta corriente (billones)	-\$378.4	-\$561
Deuda externa (billones)	13,64	13,45
Población	307.212.123 (2010)	308.745.538 (2011)
Principales ciudades	Washington, Nueva York, Los Ángeles y Miami.	Washington, Nueva York, Los Ángeles y Miami.
Tasa de crecimiento (%)	0,98	0,97
Tasa de natalidad (x cada 1000 habitantes)	13,82	13,83
Tasa de mortalidad (x cada 1000 habitantes)	8,38	8,38
Tasa de mortalidad infantil (x cada 1000 nacimientos)	6,26	6,14

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA ADAPTADO DE LA PÁGINA WEB DEL BANCO MUNDIAL.

Capítulo V: Estudio de caso empresa Saieg y Maggi

La empresa Saieg y Maggi dedicada a desarrollar funciones de control de calidad y condición de embarque de productos hortofrutícolas de exportación, se encarga de asesorar a los diferentes exportadores que requieren sus servicios de control de calidad de sus productos. Es creada en el año 1985 por el Sr. Ramón Saieg y su señora María Isabel Maggi. Ambos, poseedores del título de ingeniero Agrónomo partieron con esta idea de asesorar, siendo los diferentes acontecimientos lo que los llevo a crear esta empresa, colocando cada uno su apellido que conforma la razón social. Antes de la creación, ya trabajaban en el área de control de calidad de frutas de exportación en los packings y frigoríficos, por tal motivo deciden crear una empresa dedicada a ese rubro.

Cuando a empresa comenzó sus operaciones, solo ofrecían el servicio de control de calidad, pero con el tiempo fueron incursionando en la entrega de otro tipo de servicios, como por ejemplo, servicio de asistencia técnica y de cooperación a las navieras. El control de calidad además, no solo se hace en el puerto antes de embarcar la fruta, sino que ahora se ha desplazado hasta los packings de origen, si así lo decide el exportador.

La idea de la creación de esta empresa vino de la detección de una necesidad. En el Chile en los años 80 la idea era nueva, el país se estaba recién abriendo en todo lo referente a las exportaciones de frutas y verduras en general. En ese preciso momento se produce esta necesidad, ya que los exportadores no conocían mucho el rubro y enviaban

sus productos al extranjero tal cual como salía de sus frigoríficos de origen, por lo que el control de calidad nace como un primer filtro para que la fruta o verdura a exportar llegara en óptimas condiciones al mercado deseado, cumpliendo además con las expectativas que tienen los consumidores y/o compradores, en consecuencia ahí hubo una apertura fuerte que llevo a querer ocuparse de esta necesidad.

Todo el quehacer de la empresa acerca del control de calidad y las funciones a realizar están muy claras y este es entregar un servicio específico de inspecciones que se realizan para determinar si los productos hortofrutícolas de exportación cumplen con las normas y requerimientos exigidos por los mercados internacionales, en cuanto a por ejemplo, la variedad, la especie, si corresponden a los tamaños requeridos, calibres, a la madurez etc. Es decir, que gracias al control de calidad el exportador se asegura que la fruta que se está enviando al extranjero, va en óptimas condiciones y no corre el riesgo de que vaya a ser devuelta por no cumplir los requisitos.

Para los exportadores como para el país, el control de calidad se ha vuelto muy importante, al tal punto que las empresas exportadoras tienen sus propios departamentos dedicados a esta materia. Hoy en día el exportador se ha especializado en la producción de productos de calidad, iniciando su control desde la misma plantación del árbol. En años anteriores el control de calidad consistía en eliminar todo lo que no servía pero ahora esto ha evolucionado y ha tomado otra connotación que abarca desde que se hacen

los almácigos o se planta el árbol hasta que se entrega el producto al consumidor, controlando toda la cadena.

Dentro de Saieg y Maggi y en el rubro de la entrega de servicios de control de calidad, siempre existen diferentes problemas, debido principalmente porque los exportadores que contratan los servicios son los llamados brokers, los cuales no tienen fruta plantada sino que la compran a los productores, a los packings o frigoríficos, por lo tanto los brokers muchas veces tienen una expectativa de la fruta más alta ya que están comprometidos con los clientes de destino para llevarle sus productos en el tiempo y calidad acordado. En ocasiones la empresa debe decir, por ejemplo, que por la calidad de los productos estos no llegarán en buenas condiciones a Estados Unidos, Japón o a Europa y es ahí donde se va creando algún tipo de problemas, y en donde muchas veces el exportador, a pesar de que se le dice que sus productos no llegarán en las condiciones que el mercado en destino requiere, como este ya tiene compromisos adquiridos, se arriesga y manda de todas formas los productos siendo en ese momento donde se dan los problemas más grandes.

Han ocurrido casos de exportadores, en donde su fruta ha llegado en malas condiciones al mercado de destino, no por una mala entrega de servicio sino porque aunque se les diga a los exportadores que su fruta no está cumpliendo con los requisitos, ellos de todas maneras se arriesgan, pero en esos casos la fruta no ha sido devuelta al país de origen, que en este caso es Chile, eso solo ocurre en casos muy puntuales. En vez de devolver

los productos, estos son vendidos en el mismo mercado de destino pero a un precio mucho menor, o puede ocurrir algo más extremo, que llegue en muy malas condiciones y que se tenga que botar. Estas situaciones se pueden evitar si el exportador entiende que simplemente debe atenerse de manera estricta a los diferentes protocolos de exportación que tiene cada país.

La empresa Saieg y Maggi ha vivido una gran evolución durante los últimos años, ha tenido que actualizarse constantemente y además ha debido de converger a otros rubros, que aunque no son específicamente de control de calidad, si se encuentran directamente relacionados, como lo son la certificación de control de embarque, la que se ha logrado desarrollar por medio del control de calidad, abriendo otra gama de mercado y en donde también existía una deficiencia. Esta nueva necesidad de los exportadores se ha iniciado porque, en principio la preocupación de ellos era producir fruta muy competitiva y descuidaron la manera de embarcar.

El exportador nunca ha conocido bien el tema del control de calidad, porque no le corresponde del todo, entonces, es ahí donde se ha abierto una brecha para que las empresas, dedicadas y conocedoras de este tema, ayudaran en la embarcación de la misma; por el conocimiento y la experiencia adquirida para la realización de un buen trabajo, que cumpla con todos los estándares exigidos por los mercados extranjeros. Es por esta razón que Saieg y Maggi ha logrado, a través de los años, hacerse de un prestigio no menor, en donde compite a la par con la demás empresas del mismo rubro,

esto ha influido en que los exportadores prefieran esta empresa que está relacionada precisamente con la calidad del servicio que se está entregando.

Sin lugar a dudas, exportar productos bajo el amparo de una empresa certificadora, es una ventaja competitiva. El exportador se asegura que al mercado de destino va a llegar con su fruta en las condiciones y en la calidad que ellos han determinado. Todo el tema relacionado con la certificación está muy basado en la seguridad de la mercancía que se exporta, ya que en estas operaciones de comercio internacional las compañías arriesgan grandes cantidades de dinero y hay muchas posibilidades de que por algún motivo u otro los productos exportados no lleguen en las condiciones requeridas. Por lo mismo, el exportador se encarga de la contratación de seguros, los cuales a su vez están restringiendo cada vez más las posibilidades de siniestros mediante la exigencia de una empresa que certifique tanto los productos como la manera de hacer las cosas, esto les da una mayor garantía.

Otro de los actores que influyen en la exigencia por parte de los mercados internacionales son los consumidores, ya que son ellos los que finalmente van a comprar los productos y a juzgar si se cumple o no con la calidad deseada.

Para lograr que las funciones de la empresa, es decir el servicio que prestan tenga los más altos estándares en cuanto a la calidad y debido a necesitaban estandarizar los procedimientos a seguir, Saieg y Maggi se vio en la imperiosa necesidad de implementar

la norma ISO, cumpliendo con el objetivo de eficiencia y eficacia en los resultados finales del ejercicio del negocio, lo que se manifiesta en una mejor rentabilidad, y en un mejor aprovechamiento tanto del recurso humano como de los materiales.

La implementación de la norma ISO en la empresa ha sido muy importante para la obtención de más clientes, lo que se ve reflejado en que grandes exportadoras y navieras prefieren a Saieg y Maggi y a su vez recomiendan a sus proveedores para que también sean parte esta norma y obtener en general un mejor funcionamiento. La experiencia de la empresa nos permite relacionar la norma ISO con el control de calidad ya que gracias a esta norma todas las funciones y el trabajo a realizar por la empresa se encuentran bajo procedimientos claramente establecidos, es decir, todo el trabajo de la empresa se encuentra basado en procedimientos a seguir y ciertamente esta es una relación muy estrecha e importante.

El mercado norteamericano específicamente, es uno de los mercados más normados, principalmente porque fue el primero que se abrió para los productos hortofrutícolas chilenos, por lo tanto hay una buena experiencia en años en el envío de estos productos, lo que ha permitido desarrollar esta gran experiencia acerca de todos los requisitos y normas impuestas por Estados Unidos. Finalmente tenemos como un elemento natural a nuestro favor la cercanía, en donde gracias a que el país del norte es un mercado relativamente cercano, los días de tránsito de los productos hasta llegar a destino son

cortos, logrando disminuir el riesgo de que se llegue al mercado con un producto que no cumple con los estándares establecidos.

En el análisis del quehacer de la empresa, queda de manifiesto que su rol fundamental es cumplir eficientemente con el asesoramiento a los exportadores mediante la entrega de un servicio de control de calidad en la exportación de los productos en cuanto a que este llegue a destino en las condiciones exigidas por los mercados extranjeros. Para ello la empresa cuenta con las certificaciones internacionales que dan cuenta del prestigio de la empresa.

Capítulo VI: Conclusiones

Podemos apreciar mediante la presente investigación acerca del control de calidad y su rol en materia de exportaciones de productos hortofrutícolas específicamente hacia el mercado norteamericano, que se desprenden una serie de conclusiones relevantes, no solo para entender el contexto de lo que significa la entrega de un servicio de control de calidad y su aporte como requisito para adentrarse de una manera competitiva al mercado estadounidense sino que, incluso nos ayuda a valorar su rol como apoyo hacia los exportadores chilenos, en un mundo cada vez más competitivo y exigente.

Durante la investigación logramos darnos cuenta que no existe una sola definición para referirse al control de calidad, esto se debe a que se analizó la posición de diferentes autores con respecto al tema, en donde existían diferencias, pero sin embargo en donde

todos se unían al pensar que es una herramienta muy útil y necesaria si se quiere adentrar competitivamente en un mercado.

En un primer acercamiento de lo que se tratan los servicios que realizan las empresas dedicadas al control de calidad, hemos investigado los procedimientos de la empresa Saieg y Maggi, en donde a través de las diferentes áreas a las que se dedica y con el conocimiento de los trabajos que realizan, se pudo en una primera instancia conocer la estrecha relación que existe con sus clientes, es decir con los exportadores.

Mediante la investigación en profundidad realizada acerca del mercado norteamericano, se logró determinar cuáles son los principales requerimientos y exigencias que tienen como país, referente a la calidad de los productos que ingresan al mercado. Gracias al desarrollo de la investigación y su posterior análisis tanto de las características del mercado, barreras al comercio y exportaciones realizadas por Chile, se pudo comprobar que Estados Unidos es un mercado con variadas exigencias, por parte de las autoridades encargadas de proteger la salud de las personas y el medio ambiente, como también por parte de los consumidores. De los requerimientos que tienen acerca de, específicamente, los productos hortofrutícolas provenientes del extranjero, podemos decir que son bastantes ya que los consumidores son personas informadas, es decir, que saben

lo que están comprando y donde la tendencia de estos últimos años va hacia una mayor preocupación por su salud, por comer sano lo que implica exigir productos mas saludables e inocuos.

Por otra parte, a través del análisis realizado de las variables que promueven la certificación de calidad, se pudo identificar una que es la más utilizada por las empresas, como lo es la norma ISO, específicamente la 9001:2008 la cual hace referencia a la calidad, tanto de productos como del funcionamiento y procedimientos utilizados por las empresas, lográndose que exista una estrecha relación entre el control de calidad y la utilización de esta norma. Ya que las empresas que prestan los servicios de control de calidad su vez tienen implantados en sus procesos la norma ISO, crean una doble certificación, lo que conlleva a dar una mayor seguridad a los clientes en este caso a los exportadores, los cuales se aseguran de que sus productos cumplen con los requisitos y que llegaran a destino en óptimas condiciones de mercado.

Mediante el análisis de un estudio de casos aplicado a la empresa Saieg y Maggi, se logró concluir que las empresas dedicadas a prestar servicios de control de calidad, cumplen un rol muy importante en la certificación y el cumplimiento de las normas y requisitos exigidos por el mercado norteamericano para los productos hortofrutícolas chilenos, debido a que son estas empresas las

encargadas con su experiencia y funcionalidad en la prestación de servicios, las que tendrán la difícil tarea de verificar que todos los requerimientos del mercado se cumplan a cabalidad, ya que un solo descuido o error puede generar problemas de gran magnitud.

Finalmente se concluye que el control de calidad es un servicio, el cual ha tenido una gran evolución durante los últimos años, se ha vuelto una herramienta de gran importancia para el comercio internacional, tanto es así que existen empresas exportadoras las cuales han creado un departamento dentro de sus líneas de trabajo, dedicado específicamente a este tema, pero como aún los exportadores no tienen la experiencia y especialización acerca de este rubro, se ven en la obligación de contratar empresas como la de Saieg y Maggi que si cuenta con el conocimiento y experiencia en el mercado.

Bibliografía

1. CUATRECASAS, LLUÍS, “Gestión integral de la calidad implantación, control y certificación”, 3ra ed. España, Editorial Gestión 2000, 2005.
2. FEIGENBAUM, ARMAND, “Control Total de la calidad”, 3ra. ed. México, Editorial Continental, 1999.
3. JURAN MOSES, JOSEPH Y GRZYNA, FRANK M., “Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso”, 3ra ed. México, Editorial McGraw-Hill, 1995.
4. RONALD LESTER, HARRY MOTTLEY Y NORBERT ENRICK, “Control de Calidad y Beneficio Empresarial”, Madrid, Editorial Díaz de Santos, 1989.

5. SAIEG, GONZALO, “Manual de calidad, 2009”, Documento de uso interno de la empresa disponible en oficina matriz. Consultado el 23/05/2011.

Páginas Web

http://es.wikipedia.org/wiki/Estados_Unidos, fecha de consulta: 15/07/2011 11:00 AM.

<http://www.census.gov/>, fecha de consulta: 15/07/2011 11:30 AM.

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/us.html>, fecha de consulta: 15/07/2011 02:56 PM.

http://www.sice.oas.org/ctyindex/CHL/DIRECON20104_s.pdf, fecha de consulta: 15/07/2011 08:46 PM.

http://www.prochile.cl/ficha_pais/estados_unidos/el_mercado_estados_unidos.php#1, fecha de consulta: 15/07/2011 09:20 PM.

http://www.prochile.cl/ficha_pais/estados_unidos/el_mercado_estados_unidos.php#2, fecha de consulta 15/07/2011 10:00 PM.

http://www.cci.org.co/cci/cci_x/Sim/Manuales/Mercados%20internacionales/EEUU/EEUU52.htm, fecha de consulta: 15/07/2011 11:00 PM.

<http://www.fda.gov/AboutFDA/WhatWeDo/default.htm>, fecha de consulta: 18/07/2011 12:05 PM.

<http://www.cdc.gov/spanish/acercaCDC/organizacion.html>, fecha de consulta: 18/07/2011 12:25PM.

<http://www.usda.gov/wps/portal/usda/usdahome?navid=HOME&navtype=MA>, fecha de consulta: 18/07/2011 12:50 PM.

<http://www.ams.usda.gov/>, fecha de consulta: 18/07/2011 01:05 PM.

<http://www.epa.gov/espanol/sobreepa.htm>, fecha de Consulta: 18/07/2011 01:15 PM.

http://www.cci.org.co/cci/cci_x/Sim/Manuales/acceso%20a%20mercados/trazabilidad.htm, fecha de consulta 18/07/2011 01:45 PM.

http://www.sag.gob.hn/files/Agronegocios/Doc/04_Ley_Bioter.pdf, fecha de consulta: 20/07/2011 11:30 AM.

http://www.congresoson.gob.mx/ISO/ISO-9001-2000_Requisitos_2.pdf, fecha de consulta 03/08/2011 11:00 AM.

<http://datos.bancomundial.org/indicador>, fecha de consulta: 27/08/2011 11:00 AM.

Anexo 1: Entrevista al Sr. Jorge Gatica funcionario de la empresa Saieg y Maggi

1.- Nombre y cargo en la empresa.

2.- Puede hablar acerca de la empresa y de cómo se le ocurrió la idea de formarla.

3.- ¿Cuáles fueron las necesidades que usted vio que tenían los exportadores?

4.- ¿Cómo definiría Ud. al control de calidad?

5.- ¿Cuál cree Ud. que es el rol del control de calidad en las exportaciones?

6.- ¿En la empresa han tenido algún problema por un mal control de la calidad de la fruta?

7.- ¿Conoce de algún caso en donde un exportador haya tenido que traer devuelta su fruta por llegar en mal estado?

8.- ¿Cómo cree Ud. que eso se hubiese podido evitar?

9.- En estos últimos años ¿Cómo ha evolucionado el número de exportadores que trabajan con su empresa y que necesitan controlar la calidad de sus productos?

10.- ¿Cuáles creen que sean los factores que han influido, en esa decisión de trabajar con ustedes?

11.- ¿Podría ser una ventaja competitiva, el hecho de exportar productos de calidad certificados?

12.- ¿Cuál es el rol que Ud. cree que cumple el consumidor hoy en día en relación a la exportación de los productos hortofrutícolas de mejor calidad?

13.- ¿Porque decidieron implementar las normas ISO a sus procedimientos?

14.- ¿Qué cambios ha habido desde que se implementó esta Norma?

15.- ¿Ha ayudado a la empresa a conseguir nuevos clientes el estar certificados por la norma ISO?

16.- ¿Cuál según Ud. sería la relación entre las normas ISO y el control de calidad?

17.- Puede hablar acerca de la experiencia de la empresa con el mercado norteamericano.

18.- ¿Cuál es el grado de exigencia de calidad en productos hortofrutícolas por parte del mercado norteamericano?