

Newsletter



CENTRO PARA EL DESARROLLO DE NEGOCIOS INTERNACIONALES®

ENERO 2010 / Nº 4

 UNIVERSIDAD DE TALCA | CHILE

Director: Patricio Sánchez C.
Director CENI, Universidad de Talca
E-mail: ceni@utalca.cl

Editorial

LA CERTIFICACIÓN

La globalización afecta cada vez más a las organizaciones que se ven enfrentadas en la competitividad de sus mercados; aumentando sus niveles de rendimientos. Es por esto que las empresas que quieren competir y ganar, deben garantizar que sus productos, procesos o servicios cumplen con las exigencias establecidas por gobiernos y clientes, reflejadas en un marco normalizado internacionalmente.

Este marco está compuesto por un conjunto de normas que uniforman el lenguaje a nivel mundial; gestionan con resultados medibles la preocupación por el medioambiente, la calidad, la seguridad laboral y la salud ocupacional, respondiendo a las exigencias legales y a los consumidores quienes son los principales beneficiados.

La acreditación por escrito al consumidor de que los productos, servicios o procesos de una empresa u organización cumplen con los requisitos especificados en el marco normativo relativo a la calidad, gestión ambiental, seguridad laboral y salud ocupacional, es lo que se denomina **Certificación**.

La certificación se transforma, entonces, en una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales, ya que fomenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor. De hecho, resulta tan importante para el entorno que, de acuerdo a ProChile, las empresas que determinan certificarse (Calidad, Medio Ambiente o Seguridad Laboral) o de productos, basan su decisión en aspectos como: solicitudes de clientes, inversionistas, casa matriz, importadores extranjeros, presión competitiva y ventajas comerciales que éstas entregan.

Ahora, no sólo son las empresas certificadas las principales beneficiadas con la certificación, sino que también aparecen en escena los gobiernos, las industrias y los consumidores.

Para los gobiernos, la certificación asegura que los bienes y servicios cumplen requisitos obligatorios relacionados con la salud, la seguridad, el medio ambiente, etc. Y sirve como medio de control en el comercio exterior entre los países.

Igualmente es una herramienta para la evaluación de proveedores en procesos contractuales y para verificar que el bien adjudicado en un proceso licitatorio cumple los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones.

Para el sector industrial, la certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los acuerdos contractuales o que hacen parte de obligaciones legales, mientras que para el consumidor la certificación le permite identificar productos o servicios que cumplen con los requisitos, o proveedores confiables.

En actualidad, dentro de la serie de normas requeridas a nivel mundial las más conocidas son ISO 9.000, ISO 14.000 y OSHAS 18.000; requeridas porque no sólo son sinónimo de garantía de la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos y asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas, sino porque son una muestra que la empresa es medioambientalmente consciente y preocupada por la salud y seguridad de su gente.

Las normas que se aplican a la empresa y no a los productos particulares que generan, constituyen una diferenciación en el mercado, en la medida que existen empresas que no han sido certificadas. Sin embargo con el tiempo se transformará en algo habitual y se comenzará la discriminación hacia empresas no certificadas. Esto ya ocurre hoy en países desarrollados, en donde los departamentos de abastecimiento de grandes corporaciones exigen la norma a todos sus proveedores.

En el caso de Chile, debido al crecimiento que la actividad económica ha tenido en los últimos años, con consumidores cada vez más exigentes, se hace necesario que los productos y servicios puedan ponerse al nivel de una oferta internacional, fortaleciendo de esta forma la imagen país, agregando valor a la oferta y acercándose cada vez más a convertir a Chile en un oferente seguro y confiable.

Sistema de Gestión Global en la Empresa

Primera parte:

El siguiente documento es el primero de una serie de tres que tiene por objetivo mostrar como la implementación de un Sistema de Gestión Global dentro de la empresa se transforma en un sello que garantiza a sus clientes no sólo la calidad en los productos y/o servicios que entrega, sino que también se trata de un organismo medioambientalmente responsable y consciente de que el activo más valioso que posee son sus trabajadores, por quienes debe velar en cuanto a su seguridad y salud ocupacional.

En esta primera parte se presentarán las definiciones generales del Sistema de Gestión Global, así como también de sus principales componentes.

I. Aspectos Generales

Para alcanzar la competitividad, una organización debe contar con buenos productos y/o servicios obtenidos a un costo apropiado y con una buena gestión, la que debe incluir también la posibilidad de dar a sus clientes un trato integral. Dicho de otra forma, debe desarrollar Calidad de producto y/o servicio, Calidad de proceso, Calidad de gestión y calidad en la atención al cliente.

Las empresas, independientemente de su actividad, están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un desempeño ambiental, mediante el control de los impactos negativos de sus actividades, productos y servicios; así como también, de contar con un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Pues bien, la gestión de estos tres aspectos: Calidad, Impacto Medioambiental y Seguridad & Salud ocupacional corresponden a los componentes más conocidos del Sistema de Gestión Global, el cuál proporciona un proceso estructurado para lograr un mejoramiento continuo, cuyo alcance y rapidez deben ser determinados por la organización. Los componentes más conocidos del Sistema de Gestión Global son:

- Sistema de Gestión del Medioambiente a través de las normas ISO14.001.
- Sistema de Gestión de Calidad a través de las normas ISO 9.001.
- Seguridad e Higiene a través de OHSAS 18.001

II. Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de Calidad se define como un conjunto de métodos y procedimientos que una empresa necesita para organizar, contratar y ejecutar las actividades relacionadas con la calidad... ¿pero que se entiende por calidad?. Entre las definiciones encontradas se puede mencionar que:

Calidad es la característica total de un producto o servicio que satisface las necesidades requeridas por los clientes y Usuarios.

Calidad es lograr la satisfacción del cliente, mediante la entrega de un servicio oportuno y libre de defecto, como resultado natural de una organización que está haciendo las cosas correctas en forma considerada.

Un sistema de gestión de calidad ayuda a detectar y eliminar las fallas o errores de los procesos con la finalidad de tomar acciones preventivas para evitar que se produzcan. Así mismo, otorga a la empresa confiabilidad consistencia, credibilidad y mayores beneficios al cliente.

a) Estructura de un Sistema de Gestión de Calidad

El aseguramiento de la calidad es un sistema de gestión diseñado para controlar las actividades en todas las etapas de materialización de un producto o servicio, con la finalidad de prevenir problemas de calidad y asegurar que solo los productos o servicios que cumplen con los requisitos lleguen al cliente.

La Gestión de Calidad es un enfoque que supera el ámbito de la materialización del producto o servicio, concentrándose en la forma de administrar la empresa. La gestión organizacional incluye actividades como la planificación estratégica, la asignación de recursos, el programa, entre otros; requiriendo para desarrollarse del compromiso y participación de todos los miembros de la empresa y siendo responsabilidad de la alta gerencia. Así mismo la alta gerencia debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización.

La alta gerencia debe designar un miembro, quién independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y la autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementen y mantengan los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta gerencia sobre el comportamiento o desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejoramiento.
- Asegurar que se toma conciencia de los requisitos de los clientes, en todo los niveles de la organización.
- Asegurar que se han establecido los procesos apropiados de comunicación (información) dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

La alta gerencia debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización para asegurar que continúa siendo conveniente, adecuado y eficaz.

Existen diferentes y considerables razones de porqué es conveniente la Gestión de la Calidad en la empresa. Entre las razones internas se puede hablar de reducción de costos, mejoras en las relaciones internas, sistematización del mejoramiento continuo y mejora en el desempeño de los procesos. Entre las razones externas, puede mencionarse las mejoras en la imagen de la empresa en el mercado, mejoras en la relación con los clientes, mandantes y proveedores, requisito contractual y reconocimiento objetivo.

Considerando la globalización como un tema cada vez más recurrente y que su aplicación en los ámbitos de la industria, comercio y economía en general, se hace presente cada día con más fuerzas; se necesita que toda la producción esté en condiciones de ser reconocida internacionalmente, por lo tanto se necesita que la calidad este certificada por un organismo de validez internacional.

Es en este punto donde aparecen las normas ISO 9.000 (ISO 9.000 INTERNATIONAL ESTÁNDAR ORGANIZATION). Las normas ISO son una serie de requerimientos y guías internacionales que establecen los controles adecuados para asegurar que una empresa tiene y mantiene un sistema de Gestión de Calidad.

El organismo Internacional de Estandarización fue creado a fines del año 40, teniendo su sede en la ciudad de Ginebra, Suiza. Las Normas ISO 9.000 que norman la gestión de la calidad han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad.

Tres de las normas actuales, las ISO 9.001, 9.002 y 9.003, han sido ampliamente utilizadas para la certificación de la calidad, existiendo en la actualidad más de 200.000 organizaciones certificadas en todo el mundo, así como muchas más en proceso de definir e implementar Sistemas de Gestión de Calidad.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad asegura que existe un control exhaustivo con técnicas de aceptación universal y dirigido sobre todos los parámetros y variables involucradas en la calidad de los procesos y productos, otorgando una garantía de confiabilidad dentro de los límites estadísticos del control.

Los protocolos ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. La versión 1994 de las normas pertenecientes a la familia ISO 9.000 fue revisada por el comité Técnico ISO/TC 176, publicada en el año 2.000, para ser obligatoria su aplicación a mediados del año 2003.

Los cambios que se están experimentando en el proceso de la revisión, han tenido su base en extensas encuestas desarrolladas a nivel mundial destinadas a comprender mejor las necesidades de todos los grupos usuarios.

Está ampliamente reconocido que las inversiones en sistema de gestión de la calidad, junto con responder a las expectativas del cliente, han sido altamente beneficiosos para la eficacia de la organización, el manejo de sus operaciones y sus resultados económicos, con un resultado final de mejoramiento de la calidad de sus productos o servicios.

Este consenso general y el deseo de reflejar los modernos enfoques de gestión, mejorando las practicas organizativas habituales; han impulsado al Comité Técnico ISO/TC 176 responsable del proceso de revisión de la ISO:9000 y sobre base del mencionado consenso entre experto en calidad entre países miembros a nivel mundial, ha integrar los puntos clave de las 20 normas vigentes que actualmente conforman la familia de Normas ISO: 9.000, en cuatro normas básicas complementadas con una serie de informes técnicos. Las cuatro normas básicas son:

- a) ISO:9.000 Sistema de Gestión de la Calidad Conceptos y Vocabulario
- b) ISO: 9.001 Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos
- c) ISO: 9.004 Sistema de Gestión de Calidad Directrices
- d) ISO: 10.011 Directrices para Auditar Sistemas de la Calidad

El Instituto Nacional de Normalización, INN de Chile ha oficializado los temas concernientes a la calidad, mediante la emisión de tres normas que tratan de requisitos de sistemas de calidad que pueden ser usadas para propósitos de aseguramiento externo de la calidad.

- NCH-ISO 9.001: Modelo de Aseguramiento de la Calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio, para usar cuando la conformidad con los requisitos especificados debe ser asegurada con el proveedor durante el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.
- NCH-ISO 9.002: Modelo de Aseguramiento de Calidad en la producción, instalación y servicio. Para usar cuando la conformidad con los requisitos especificados debe ser asegurada por el proveedor durante la producción, instalación y servicio.
- NCH-ISO 9.003: Modelo de Aseguramiento de la Calidad en la inspección y ensayos finales. Para usar cuando la conformidad con los requisitos especificados debe ser asegurada por el proveedor, solamente en la inspección y ensayos finales.

Se hace énfasis en que los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad especificados en cada una de las normas indicadas son complementarios (no alternativos) a los requisitos técnicos especificados en el producto. Estas normas especifican los requerimientos que determinan que elementos del Sistema de Calidad tienen que cumplirse, pero no es un propósito impulsar la

uniformidad de los Sistemas de Calidad tienen que cumplirse, pero no es un propósito impulsar la uniformidad de los Sistemas de Calidad. Estas normas son genéricas e independientes de cualquier sector industrial o económico específico.

El diseño o implementación de un Sistema de Gestión de Calidad estará influenciado por las diferentes necesidades de una organización, sus objetivos particulares, los productos y servicios suministrados y, los procesos y prácticas especificadas empleadas.

III. Sistema de Gestión Ambiental

Un Sistema de Gestión Ambiental es aquella parte del Sistema de Gestión Global que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental. La gestión ambiental de las organizaciones está definida por los requerimientos de la legislación ambiental aplicable a sus actividades, productos y servicios, y por los requisitos y obligaciones que le impone el mercado al cual se orienta a satisfacer.

El establecimiento e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental no producirá por sí sólo una reducción inmediata del impacto ambiental adverso. Con la adopción de un esfuerzo sistemático se puede esperar cierto mejoramiento en el desempeño ambiental. Debe quedar claro que el Sistema de Gestión Ambiental, es una herramienta que permite a una organización lograr y controlar el nivel de desempeño ambiental que se fija para sí misma.

Una norma ambiental única, evita múltiples registros, inspecciones, certificaciones, sellos y requisitos contradictorios y proporciona un sistema único que las organizaciones multinacionales podrán implementar en todos los países que operen. Las normas ISO permiten que en algunos países se eliminen las necesidades de ciertas iniciativas regulatorias de mando y control. La implementación de una norma internacional ambiental permite proyectar la sinceridad y credibilidad de su compromiso con la protección ambiental. Otras organizaciones las usarán para ayudar a administrar gestionando y manteniendo su postura de cumplimiento ambiental.

Las normas ISO 14.000 ayudan a las organizaciones a implementar un sistema que permita cumplir sus compromisos con la excelencia ambiental. Las normas sobre gestión ambiental de la serie ISO 14.000 están previstas para proveer a las organizaciones de las herramientas y los elementos de un Sistema de Gestión Ambiental efectivo, que puedan integrarse con otros requisitos administrativos con el fin de ayudar a lograr las metas ambientales. El éxito de un Sistema de Gestión Ambiental depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, en especial de la alta gerencia.

La estructura de la norma ISO 14.000 se desarrolla en variadas normas, cada una con importantes elementos que aportar, de las cuales dos son los principales elementos del compendio, una establece los requisitos generales que un Sistema de Gestión Ambiental debería tener y la otra marca los principios y técnicas de apoyo que necesita un Sistema de Gestión Ambiental para mantener y mejorar.

- Norma ISO 14.001 Sistema de Gestión Ambiental: Especificaciones con guía de uso.
- Norma ISO 14.004 Sistemas de Gestión Ambiental: directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

Existen otras normas de la serie 14.000 importantes y complementarias de un Sistema de Gestión Ambiental, las cuales son las siguientes:

- Auditorías Ambientales
 - 14.010 Principios Generales
 - 14.011 Procedimientos de Auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental
 - 14.012 Criterios de Calificación para Auditores Ambientales
- Evaluación del desempeño ambiental
 - 14.031 Evaluación del desempeño ambiental
- Análisis del ciclo del Vida
 - 14.040 Principios y estructura
- Sellos ambientales
 - 14.020 principios generales
- Términos y definiciones
 - 14.050 Vocabulario Ambiental

a) Norma ISO 14.001

Establece una guía de especificación que los elementos de un sistema de Gestión Ambiental debe contener para que una organización implemente de acuerdo a los requisitos necesarios establecidos por la norma y puedan ser auditados objetivamente con propósitos de certificación, la norma ISO 14.001 trabaja de acuerdo a un modelo definido por los principios básicos para mantener un Sistema de Gestión Ambiental.

La norma ISO 14.001 no presenta criterios específicos del desempeño ambiental, pero si le exige a cada organización elaborar su propia política y contar con objetivos que estudien las exigencias legales y con la información referente a los impactos ambientales significativos.

1. Principios de la Norma ISO 14.001 para un Sistema de Gestión Ambiental.

Una organización implementa un Sistema de Gestión Ambiental para ayudar en la protección de la salud humana y el medio ambiente, en lo relativo a los impactos ambientales potenciales de sus actividades, productos y servicios; para así mantener y mejorar la calidad del medioambiente.

- Política Ambiental: Una organización debe definir sus políticas y asegurar sus compromiso con el Sistema de Gestión Ambiental.
- Planificación: Una organización debe formular un plan para cumplir con su política ambiental.
- Implementación: Para implementación efectiva de un Sistema de Gestión Ambiental, una organización debe desarrollar las capacidades y los mecanismos de soporte necesario para llevar a cabo sus políticas, objetivos y metas ambientales.
- Medición y evaluación: Una organización debe medir, monitorear y evaluar su desempeño ambiental.
- Revisión y Mejoramiento: Gerencia tiene la obligación de revisar y mejorar su Sistema de Gestión Ambiental.

b) Norma ISO 14.004

El propósito general de esta norma es ofrecer una guía general de directrices sobre los principios y elementos del Sistema de Gestión Ambiental, para brindar asistencia a las organizaciones que están implementando o que están mejorando su Sistema de Gestión. Por esto su contenido es consistente con la meta de desarrollo sostenible y es compatible con diversos marcos culturales, sociales y organizacionales.

Lograr un desempeño ambiental sano requiere un compromiso organizacional que determine un enfoque sistemático y un mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión Ambiental.

Entre las Ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental con una guía como la norma ISO14.004 se encuentran mayor confianza en el cumplimiento de la política, objetivos y metas ambientales. Por otro lado, otorga mayor énfasis en la prevención que en la acción correctiva; puede brindar una evidencia de inquietud razonable a las conformidades y regulaciones y contribuye de mejor forma al Sistema de Gestión Ambiental el concepto de mejoramiento continuo.

1.- Relación entre la norma ISO 14.001 y 14.004

Las normas ISO de una misma serie son complementarias por esto mismo es importante mencionar o aclarar que las normas ISO 14.001 y 14.004 son documentos que están interrelacionados y son complementarios, es decir, que estas normas de la serie fueron creadas para que se usen en conjunto, para lograr una implementación del Sistema de Gestión Ambiental adecuado, independiente de la organización donde se aplique.

IV.Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional sienta las bases para prevenir y controlar los riesgos relevantes a salud, accidentes y otros por seguridad e higiene en las labores de actividades. Esta gestión proporciona un mejor desempeño de las actividades y procesos resultando en reducción de costos, la cual favorece la imagen de la organización ante la comunidad y mercado a la cual la organización provee y, beneficios a las utilidades y rentabilidad de la misma.

a) Normas OHSAS 18.000

Las Normas *Occupational Health and Safety Assessment Series* - OHSAS 18.000 se definen como una “una Serie de Evaluación sobre Seguridad y Salud ocupacional; ha sido desarrollada en respuesta a la urgente demanda de los clientes por una norma reconocible sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con la cual los sistemas de las empresas puedan ser evaluados y certificados” (OHSAS 18001, 1999).

Esta normativa responde a la demanda de los clientes por contar con un mejor modelo de gestión; fue publicada en el año 1999 y toma como base para su elaboración las normas 8.800 de la British Standard.

OHSAS 18.000 como lo menciona su definición trata el tema de salud y seguridad en el trabajo, complementando las Normas ISO 9.000 que tratan específicamente el tema de calidad y las Normas ISO 14.000 con el tema de medio ambiente. De esta manera, se integran los sistemas de gestión para la calidad, el medio ambiente, la salud ocupacional y la seguridad en las empresas; compartiendo principios comunes de gestión basados en conceptos tales como mejoramiento continuo, compromiso en la organización, cumplimiento de las normativas legales, entre otros.

Un Sistema de Salud y Seguridad basado en las normas OHSAS 18.000, permite a la empresa formular una política y objetivos específicos en tema de salud y seguridad. El objetivo que persigue este sistema consiste en prevenir y controlar los riesgos en el lugar de trabajo y asegurar que el proceso de mejoramiento continuo permita minimizarlos.

Las normas OHSAS son aplicables a cualquier empresa, sin importar el tipo, tamaño y origen de la organización. Es decir, se aplica en cualquier empresa que desee cumplir con lo siguiente:

1. Establecer un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, para proteger el patrimonio expuesto a riesgos en sus actividades cotidianas.
2. Implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional.
3. Asegurar la conformidad de su política de Seguridad y Salud Ocupacional establecida.
4. Demostrar esta conformidad a otros; buscar certificación de su Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, otorgada por un organismo externo.
5. Hacer una autodeterminación y una declaración de su conformidad y cumplimiento con estas normas OHSAS.

El proceso de obtención de esta certificación es de tipo voluntario, y contempla cinco elementos: 1. política de seguridad y salud ocupacional; 2. planificación de la seguridad y salud ocupacional; 3. implementación y operación; 4. verificación y acción correctiva; y 5. revisión de gerencia.

Por último, cabe mencionar que los principales beneficios al implementar esta normativa se relacionan con una reducción potencial en el número de accidentes, en el tiempo improductivo y costos relacionados; demostración de observancia de leyes y reglamentos; evidencia de compromiso para la seguridad y la salud ante sus asociados; demostración de un enfoque innovador y con visión al futuro; mayor acceso hacia nuevos clientes y socios comerciales; mejor administración de riesgos de seguridad y salud, ahora y a futuro; y reducción en costos de seguros contra potenciales responsabilidades civiles.

Entrevista

GLORIA SEPULVEDA, Gerente de Servicios Centro del Vino de Colchagua.

“La actual Gerente de Servicios del Centro del Vino de Colchagua obtuvo la certificación como auditor interno en el año 2001. De acuerdo a su experiencia, es de vital importancia para la realización de un buen trabajo, el haber tenido experiencia previa en la industria”.

Desde el año 2008 Gloria Sepúlveda León, Ingeniero Agrónomo de la Universidad de Talca, se ha desempeñado como Gerente de Servicios del flamante Centro del Vino de Colchagua, el cual es una unidad especializada perteneciente a la Universidad de Talca que se dedica a la investigación aplicada, la prestación de servicios tecnológicos y la capacitación continua para el sector vitivinícola de la Región de O’Higgins; surgiendo como respuesta a la necesidad del sector vitivinícola de contar con un centro de I+D+i que pueda realizar transferencia tecnológica, ayudar a mejorar la competitividad de los vinos del valle y apoyar a los productores en el proceso de competencia global en el que está inserta la industria.

La tarea de Gloria es, entonces, entregar soluciones a los problemas y requerimientos de la zona colchaguina, para lo cual cuenta con laboratorios e instalaciones equipadas para realizar investigación en tecnología y transferirla, desarrollar la viticultura sustentable, evaluar la adaptación vegetativa-productiva y calidad del vino de clones de variedad y, además, identificar unidades de terroir para los cultivares de Carménère, Merlot, Cabernet Sauvignon, Syrah, Malbec, Viognier y Chardonay; siendo su objetivo que los vitivinicultores incorporen los avances que se logren a los procesos productivos de sus respectivas viñas.

Para llegar hasta su actual posición ha sido fundamental la experiencia que Gloria Sepúlveda adquirió en las Viñas Casa Donoso, Haras de Pirque y Vía Wines, donde se desempeñó como Jefe de Laboratorio y Control de Calidad. Fue aquí donde tuvo que enfrentar una de sus principales tareas: Lograr la Certificación.

Tanto para Casa Donoso, Haras de Pirque como Vía Wines, el mercado internacional correspondía al principal destino de sus vinos, por lo que era necesario estar en sintonía con las exigencias, siendo estas: Calidad, Medioambiente, Procesos y Salud Ocupacional. Certificarse, significaba entonces una ventaja competitiva respecto a las otras viñas a nivel nacional.

Inicios en la Certificación

Durante el año 2000, mientras Gloria trabajaba en Casa Donoso, se agruparon seis viñas de la Séptima región, quienes tenían como objetivo la implementación de las normas ISO 14.000, OSHAS 18.000 y HACCP. Para dicha tarea se contactaron con INTEC, quien realizó durante un año la capacitación exhaustiva conductora a la certificación como auditor a dos personas de cada viña, entre ellas el gerente. El paso siguiente fue la implementación de cada una de estas normas y el pago por la certificación que fue de alrededor de \$2.000.000.

Durante el año 2003, Gloria se encargó de lograr la certificación en BRC para la Viña Vía Wines, también certificó su bodega. La certificación BRC es otorgada por la *British Retail Consortium*, organización de comercio en el Reino Unido que representa los intereses de los detallistas en ese país. Ha publicado el BRC-Estándar Global de Alimentos, que establece los estándares mínimos de higiene en plantas manufactureras de alimentos; está diseñado para cualquier proveedor, sin importar productos o país de origen, que abastece productos alimenticios a los detallistas del Reino Unido.

Cabe señalar, que el cumplimiento de este estándar no es obligatorio, pero si es recomendable para las empresas detallistas del Reino Unido. Para su cumplimiento el manufacturero / productor de alimentos debe adoptar ciertos criterios en su Sistema de Gestión, tales como:

- La adopción e implementación de HACCP
- Un sistema de gestión de calidad efectivo y documentado
- Controlar los estándares del ambiente de la fábrica, productos, procesos y personal.
- Certificando su sistema de gestión de acuerdo a los requerimientos del BRC – estándar Global de Alimentos traerá los siguientes beneficios a su organización:
- Aumentar su seguridad alimentaria y su Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria.
- Demuestra su compromiso de producir/comercializar alimentos seguros
- Ganar reconocimiento y aceptación de la comunidad detallista del Reino Unido.
- Aumentar la confianza de sus clientes/consumidores en la calidad y la seguridad del producto.
- Mejora las perspectivas de sus nuevos mercados/nuevos clientes.
- Reduce el número de evaluaciones de proveedores.

Gloria menciona que cuando una empresa u organización desea implementar una certificación, existen entes especializados que realizan todo el proceso. Uno de estos entes es la Fundación Chile, Bureau Veritas, CMI, entre otras. Debe considerarse que quienes certifican deben ser Auditor ISO, en este caso la empresa internacional realiza un curso y evalúa si se está capacitado o no para hacer la certificación. Gloria menciona, que esto no es conveniente para las empresas certificadoras ya que les quita el mercado.

Aquellos que deseen certificarse como auditores internos, deben cumplir algunos requerimientos, tales como: contar con cierto nivel de conocimiento sobre la agroindustria; si la certificación es de la norma ISO 14.000 es necesario manejar temas relacionados con el medio ambiente; y si la certificación abarca los procesos, se debe dominar el tema de procesos dentro de una determinada organización.

Desafíos

Actualmente como Gerente de Servicios del Centro del Vino de Colchagua debe certificar los laboratorios mediante la norma ISO 17.025, la cual acredita que el laboratorio es especialista en ensayos y todos los análisis que se hagan serán reconocidos en el exterior. Esta certificación es primordial para el Centro del Vino de Colchagua, sobre todo si se considera que prácticamente el 100% de su mercado objetivo está compuesto por el viñas exportadoras de la zona, quienes necesitan boletines de exportación.

Prospección y Exportación de Arándanos Fresco al Mercado Estadounidense.

Miguel Ángel Leyton Muñoz, Andrea Rodríguez, Rodrigo Sáenz, Irma Peña

En Chile hay muchos productores de arándanos que dependen de los exportadores para comercializar su producto, principalmente medianos y pequeños productores quienes dependen de los exportadores para saber cuál es el precio final de transacción en el mercado, asumiendo comisiones que alcanzan al 8% de las ventas.

Dada esta situación, se buscó con este proyecto determinar la rentabilidad de la exportación de arándanos a Estados Unidos; debido a que se trata del principal destino de la producción nacional. Para realizar el estudio se comparó la situación del productor que entrega su producción a una empresa exportadora versus quien integra todos los procesos productivos del arándano.

Los resultados principales indican que, de acuerdo a las expectativas de ventas del 95% de la producción, se obtuvo un Valor Actual Neto de flujos de caja para los 15 años de duración del proyecto de \$421.623.017 y una tasa interna de retorno de 25,94% para el productor que entrega a la empresa exportadora; y de \$497.511.241 con una tasa interna de retorno de 27,33% para quien realiza el proceso productivo completo. A una tasa de descuento relevante de 8,71%.

I. Antecedentes Generales

El arándano (*Vaccinium* sp.) es una especie que registra investigaciones en Chile desde los inicios de 1979, comenzando a cultivarse en forma comercial a mediados de la década de los ochenta (Revista Hortifruticultura, 2008) y siendo la empresa Berries La Unión pionera en la materia y quién hizo sus primeras plantaciones en 1986.

El arándano es un producto atractivo de comercialización, debido a que no ha sufrido grandes variaciones en los precios, si se considera el aumento del volumen de exportaciones, sin embargo es un negocio que requiere de una alta tecnología y gran inversión. (Vidal, 2004).

La producción de arándanos de Chile está claramente orientada al mercado externo (prácticamente no existe consumo interno de esta fruta) y las exportaciones han experimentado un crecimiento acelerado en los últimos años, pasando de 4.000 toneladas y 29 millones de dólares en el año 2000 a 15.000 toneladas y 115 millones de dólares en el año 2006 (ODEPA, 2005).

Chile reúne las condiciones climáticas y de suelo que se requieren para la producción de arándanos, esto lo constituye como el principal oferente del hemisferio sur en los mercados de Estados Unidos.

Los principales competidores de Chile, en función de la estacionalidad, son Argentina y Uruguay. Más atrás siguen Australia y Nueva Zelanda.

Argentina en el 2006, tuvo aproximadamente 3.000 hectáreas plantadas, que le aportó cerca de 3.500 toneladas de exportaciones de arándanos, por un valor algo mayor a 28 millones de dólares. La mayor parte de las exportaciones fueron hacia Estados Unidos.

Uruguay en el 2006, exportó hacia la Unión Europea aproximadamente 90 toneladas de arándanos valuados en más de 800 mil euros.

Australia y Nueva Zelanda, también son exportadores pero con volúmenes mucho menores que Argentina y Chile. Sudáfrica y Brasil podrían convertirse en exportadores relevantes en un cierto plazo. En Australia y Nueva Zelanda el costo de la mano de obra es elevado, lo que probablemente le resta competitividad con respecto a Chile, Argentina y Uruguay. Sin embargo en Sudáfrica y Brasil la mano de obra es más barata, lo que los transforma en competidores más directos.

Se estima que para el 2010, el incremento de la oferta del Hemisferio Sur en base a la superficie ya plantada y que llegara a plena producción en esa época en Chile, Argentina y Uruguay, podría ser de aproximadamente 50 mil toneladas más sobre su nivel actual.

Estados Unidos es el principal país productor, consumidor, importador de arándanos en el mundo y, junto con Canadá, abarcan el 90% del área productiva total; seguida de Chile, Argentina, Nueva Zelanda, Australia y Sudáfrica. Los principales productores europeos son Holanda, Alemania, Polonia y España. Las producciones de arándanos a nivel mundial en el Hemisferio Norte comienzan a mediados de abril y culminan en el mes de septiembre, mientras que en el hemisferio sur, se inicia a mediados de septiembre y termina en marzo.

Respecto a Chile, se puede inferir que el arándano fresco se encuentra en una etapa de crecimiento, ya que es el productor y exportador más importante del Hemisferio Sur. La oferta exportable de Chile podría pasar de las actuales 15.000 toneladas a 40.000 toneladas en pocos años. El negocio de los arándanos aprovecha y se articula con un aparato exportador frutícola que ya está montado y que ha demostrado su competitividad a lo largo de varios años.

Muchos de los productos que conforman la industria arandana, dependen de los exportadores para comercializar su producto. Solo hay unos pocos que tienen todo el proceso integrado, desde que se planta hasta que se exporta. En cambio los medianos y pequeños productores, dependen de los exportadores para saber cuál es el precio final de transacción en el mercado, asumiendo una comisión del 8% que le cobra el exportador.

II. Estudio

Dado los antecedentes presentados, el objetivo principal de este proyecto fue evaluar económicamente la viabilidad de exportar arándanos frescos hacia Estados Unidos, desde el punto de vista del productor y de quien realiza todo el proceso productivo. Por lo tanto, la idea general es entregarle las herramientas necesarias al pequeño y mediano productor para que integre todos los procesos productivos y se ahorre la comisión que le cobra el exportador, obviamente asumiendo todos los riesgos e inversión que ello implica.

Chile presenta una ventaja muy importante en cuanto a la estacionalidad, si bien, E.E.U.U. es el principal exportador también es el principal importador. Y cuando ellos se encuentran en distinta estacionalidad, en comparación con el hemisferio sur, Chile aprovecha la oportunidad existente satisfaciendo la necesidad de la demanda requerida por la industria estadounidense.

El proyecto fue desarrollado a través de cuatro estudios: Mercado, Técnico, Administrativo y Económico con un horizonte de investigación de 15 años. Visto desde dos ámbitos, del lado del productor que recibe un precio de un exportador y de un productor que realiza el proceso de packing, frío y exportación, es decir, integra todos los procesos desde que se planta el cultivo, hasta que se va al mercado destino.

III. Resultados

Estados Unidos es un mercado muy atractivo y que se encuentra en constante crecimiento. Tiene muy arraigado el consumo de arándanos, por lo tanto, no es sensible a las variaciones del precio, independientemente de este, consumirá de todas formas. Si se considera la economía estadounidense, que se encuentra en recesión, esta no afecta el consumo de estos.

Este mercado es muy atractivo, si bien existen altas barreras de entrada en relación a la inversión y tecnologías requeridas, estas se ven disminuidas por la rentabilidad que se genera.

Los arándanos chilenos se pueden distribuir utilizando todos los canales, tanto en cadenas de supermercado, industria de repostería, empresas de jugos, etc. Además hay que considerar que Chile cuenta con una certificación a través de Chile GAP, que le da un valor agregado al producto chileno.

Entre el productor y el productor exportador la única diferencia que se encuentra es que el primero no integra los procesos de packing, frío y exportación, por ende no asume costos incurridos en estos, sin embargo, lo asume en el precio final pagado por la exportadora.

Una vez que fueron estimados los costos, inversión e ingresos se obtuvo lo siguiente:

La rentabilidad económica de un productor y un productor exportador que poseen una plantación de 10 hectáreas de arándano, ubicados en la Séptima Región, bajo una simulación de 10.000 iteraciones de los posibles escenarios que se pueden obtener, variando factores significativos como; producción, precio del dólar, precio del arándano para el productor y productor exportador y tasa de descuento, indican que el proyecto es rentable.

Para la implementación se requirió una inversión inicial de \$9.472.637 por hectárea de arándanos plantada. Cabe destacar, que los ingresos se presentan a partir del tercer año una vez plantado el cultivo. Esto es definido a través del consumo, precios promedios tranzado por kilo de arándanos, y los flujos netos proyectados.

El precio promedio de mercado, transado en Estados Unidos, para el productor es de US\$ 3,53 por kilo de arándano, y el precio promedio de mercado para quien realiza todo el proceso productivo es de US\$ 8,67. De acuerdo a las expectativas de ventas del 95% de la producción, obtuvo un Valor Actual Neto de flujos de caja para los 15 años de duración del proyecto de \$421.623.017 y una tasa interna de retorno de 25,94% para el productor y de \$497.511.241 y una tasa interna de retorno de 27,33% para quien realiza el proceso productivo completo. A una tasa de descuento relevante de 8,71%.