

Impacto de la adopción de un sistema de gestión de calidad en los servicios de alimentación

PERSPECTIVAS EN NUTRICIÓN HUMANA
ISSN 0124-4108 Separata. Octubre de 2004
Universidad de Antioquia. Medellín. Colombia págs. 121-128

Beatriz Estella López Marín

Nutricionista Dietista
Especialista en Gerencia Integral
Profesora Escuela de Nutrición y Dietética
Universidad de Antioquia

Lilliana M. Troncoso Piedrahíta

Nutricionista Dietista
Especialista En Gerencia Integral
Estudiante de Maestría en Desarrollo
Profesora Escuela de Nutrición y Dietética
Universidad de Antioquia

INTRODUCCIÓN

Les invitamos a iniciar con un recorrido por la concepción humana de **calidad** en el transcurrir de la historia, con el fin de comprender el valor de la confirmación de un tercero sobre las características del producto que se desea adquirir. Previo a la conformación de los primeros núcleos humanos organizados de importancia, el hombre primitivo tenía pocas opciones para elegir su comida, vestido o vivienda, todo dependía de sus habilidades en la cacería y en el manejo de herramientas, así como de su fuerza y volun-

tad. El usuario y el primitivo fabricante eran el mismo individuo. La calidad podríamos definirla como todo aquello que contribuyera a conservar la vida, es decir, las cosas eran valiosas por el uso que se les daba, lo que era acentuado por la dificultad de poseerlas.

Conforme el ser humano evoluciona y aparecen los asentamientos humanos, las técnicas mejoran y aparece en forma incipiente la manufactura; se da una separación importante entre usuario o cliente y

el fabricante o proveedor. La calidad, podríamos decir, que se determinaba por medio del contacto entre los compradores y los vendedores, las buenas relaciones mejoraban la posibilidad de adquirir una mejor mercancía, sin embargo, no existían garantías ni especificaciones, el cliente escogía dentro de las existencias disponibles.

En la medida en que se establecen poblaciones y pueblos, sumado al perfeccionamiento de las técnicas, aparecen los talleres de artesanos dedicados a la fabricación de utensilios y mercancías. Cada taller se dedicaba a la elaboración de un producto, eran especialistas en ello y la calidad de sus productos se basaba en la correspondencia entre lo que pedía el cliente (especificaciones transmitidas en forma directa al constructor) y el producto obtenido.

Al llegar la era industrial, se supera la especialización a la medida de cada cliente y se incursiona en la producción masiva de mercancías, los talleres ceden su lugar preponderante como proveedores de mercancías a las grandes fábricas mecanizadas de la época. Debido a la complejidad de éstas, se requirieron procedimientos específicos para controlar la calidad de los productos fabricados como la inspección, luego se pasa por la evaluación y mejora de procesos mediante el control estadístico, más adelante es necesario superar el control centrado sólo en procesos de manufactura y se hace extensivo a toda la organización, incluyendo obviamente la gerencia.

Hoy el cliente es más exigente y consciente de su papel en el mercado, son más conocedores y más complejos, ahora saben elegir con decisión. La calidad es considerada una estrategia para la competitividad.

Bajo los resultados de los procesos evolutivos del hombre y de su percepción de calidad, los gerentes actuales se convencen de que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante la obtención de la confianza absoluta de sus clientes; por tal razón, los certificados de calidad se han convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores.

A continuación presentaremos algunos aspectos importantes para analizar en esta carrera por demostrar la calidad, la función de los entes reguladores gubernamentales y la posición del mercado al convertir normas voluntarias en obligatorias, para garantizar la supervivencia.

LA NORMATIVIDAD APLICABLE A LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

Ante el cuestionamiento: ¿Cuáles son las normas que debe cumplir un servicio de alimentación en Colombia?, encontraremos respuestas relacionadas con la legislación sanitaria vigente, con las exigencias del mercado interno y externo (ISO 9000, OHSAS 18001). Para iniciar esta ponencia aclararemos este aspecto.

Las normas de obligatorio cumplimiento relacionadas con el suministro, producción y distribución de alimentos para servicios de alimentación están relacionadas con la Ley 09 de 1979, Decreto 3075, Decreto 60 de 2002. Sin embargo, existen

otras normas que el mercado ha vuelto obligatorias en la medida en que se solicita su cumplimiento para la participación en licitaciones o para aspirar a ser proveedor "confiable". En la Tabla 1, se describe brevemente cada una de ellas.

TABLA 1

Normas aplicadas al servicio de alimentación.

Normas obligatorias	Normas voluntarias
<p>Decreto 3075 de 1997 Ministerio de Salud: regula las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional. Constituye las Buenas Prácticas de Manufactura en alimentos.</p>	<p>Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000/2000 (International Organization for Standardization): "Consenso Internacional sobre buenas prácticas de administración, con el propósito de asegurar que la organización pueda, una y otra vez, entregar los productos o servicios que cumplan los requisitos de los clientes"¹</p>
<p>Decreto 60 de 2002, Ministerio de Salud: por el cual se promueve la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico HACCP en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación.</p>	<p>Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001: diseñada para cubrir el área general de los temas ambientales en la Organización.</p>
	<p>OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series): herramienta que facilita la integración de los requisitos de seguridad y salud ocupacional con los requisitos de calidad.</p>

¹ Definición utilizada por el presidente de la ISO, Doctor Eberhard Mollman, en el 2000.

Para el mercado no es suficiente cumplir con las condiciones solicitadas por las normas, además se debe garantizar su cumplimiento y aparecen las certificaciones.

Esta certificación es considerada un factor de competitividad, ya que añade valor, aumenta la confianza de los compradores y facilita el acceso a los mercados nacionales e internacionales.

LAS CERTIFICACIONES

El ICONTEC define la certificación como *"el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados"*. Sin embargo, es necesario aclarar que la certificación no significa la eliminación total de fallas en los procesos internos, pero muestra el interés de una organización por desarrollar métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas, corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

Cuando se define la certificación se habla de un tercero. El ente que desempeña este papel en nuestro país es el ICONTEC; en la actualidad, otorga certificados para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, HACCP y OHSAS 18001.

En síntesis, para lograr productos de calidad se debe contar con orientación al cliente / mercado, establecer una relación adecuada entre calidad y precio de los productos, tener una fuerza de trabajo bien adiestrada y motivada, y un sistema de gestión de la calidad reconocido y la demostración de este hecho, mediante certificación o registro por medio de organismos independientes acreditados.

Es común encontrar una larga lista de beneficios cuando de certificacio-

nes de calidad se habla; por ejemplo, el ICONTEC detalla varias, entre ellas, algunas para los gobiernos, las cuales se enmarcan en el hecho de que se asegura que los bienes o servicios cumplen requisitos obligatorios relacionados con la salud, la seguridad, el medio ambiente etc. Sirve como medio de control en importaciones y exportaciones; es una herramienta importante en la evaluación de proveedores en procesos contractuales y para verificar que el bien adjudicado en un proceso contractual cumpla los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones

Cuando se habla de beneficios para la industria, se afirma, que la certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los acuerdos contractuales o que hacen parte de obligaciones legales y se constituye en un factor de competitividad en el mercado nacional e internacional. Para el cliente, le permite identificar los productos que cumplen requisitos, o los proveedores confiables.

Nuestro gran interrogante se centra en *¿Los Sistemas de Gestión de calidad adoptados por los servicios de alimentación, causan el impacto esperado?*, para develar este aspecto hablemos del significado y procesos que implican las certificaciones:

Certificación ISO 9000/2000

ISO 9000 es una familia de normas internacionales que describen un conjunto básico de elementos a

partir del cual puede desarrollarse un sistema de gestión de la calidad.

Las normas ISO 9000 asumen que la organización está comprometida con la satisfacción del cliente y trabaja por la cadena de valor, teniendo como herramienta permanente el mejoramiento continuo. En general, los sistemas de calidad se cimientan, como en el caso de las normas ISO 9000, alrededor de los tres pilares: documentación, implementación y demostración.

Los beneficios que se esperan de la adopción del sistema y la certificación son:

- a) Como ventaja principal del sistema ISO 9000 está su universalidad. Está reconocido en todo el mundo y brinda una clara ventaja a las empresas que deseen penetrar en nuevos mercados.
- b) Mayor conciencia de la calidad en las organizaciones, claridad en la distribución de las responsabilidades y una mayor participación de los empleados en las metas de la calidad, mayor eficacia interna y la regularidad en la realización de las tareas y calidad del producto.
- c) Se crea una cultura de calidad en cada rincón de la organización.
- d) Plena confianza del cliente y una mejor imagen de la empresa, en el ámbito nacional e internacional.
- e) Disminución en los costos generados por las deficiencias en los

procesos, eliminando errores durante su producción. ¿Porqué debe pagar el cliente por los errores de la empresa? Un sistema eficaz de gestión de la calidad ofrece la posibilidad de mantener los costos de prevención a un nivel razonable y ayuda a evitar costos innecesarios, devaluación y fallas.

Certificación HACCP

El sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) es un enfoque sistemático para identificar peligros y estimar los riesgos que pueden afectar la inocuidad de un alimento, con el fin de establecer las medidas para controlarlos. Se trata de un sistema que hace énfasis en la prevención de los riesgos para la salud de las personas derivados de la falta de inocuidad de los alimentos; el enfoque está dirigido a controlar esos riesgos en los diferentes eslabones de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta el consumo final.

Según el ICONTEC, la Certificación HACCP es la certificación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos de acuerdo con las directrices del CODEX ALIMENTARIUS COMMISSION, las regulaciones nacionales y las directrices internacionales para la seguridad de los alimentos en la fabricación, empaque y en los servicios de alimentación.

Las ventajas o valores agregados que obtiene un servicio de alimentación al certificarse son:

- a) Quien produce, elabora, comercia o transporta alimentos reduce reclamos, devoluciones, reprocesos y rechazos.
- b) La empresa demuestra su capacidad para administrar una herramienta de prevención de peligros físicos, químicos y biológicos en la manipulación de los alimentos.
- c) Se incrementa la confianza de los clientes y del mercado mediante una herramienta de garantía de higiene y seguridad de los procesos de producción y/o manejo de alimentos que cumplen las directrices internacionales del Codex Alimentarius.
- d) Se extienden las oportunidades de exportación de alimentos a mercados donde está regulado el sistema HACCP.
- e) Se amplían las posibilidades de integrar el sistema HACCP con un Sistema de Gestión de la Calidad e incrementar las ventajas de cada uno de los sistemas.

Según el Decreto 60/2002, la solicitud de certificación deberá estar acompañada de la certificación o concepto favorable del cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura expedido por la correspondiente Dirección Territorial de Salud, con antelación no mayor a tres meses a la fecha en que se presente la solicitud de certificación de implementación del Sistema HACCP, conforme a lo establecido en el Decreto 3075/1997, o de las condiciones sanitarias y de funcionamiento exigidas en la legislación sanitaria vigente.

Buenas prácticas de manufactura –BPM–

Las BPM son un conjunto de acciones y previsiones a tomar a lo largo de toda la cadena alimentarla, orientada a garantizar la sanidad e integridad de los alimentos, evitando su contaminación, deterioro o adulteración. Dichas acciones y previsiones se encuentran estipuladas en el Decreto 3075/97 del Ministerio de Salud y tiene vigencia nacional. Las BPM hacen énfasis en 2 aspectos fundamentales:

1. El Diseño Sanitario que hace referencia específicamente a la planta física, su ubicación, sus alrededores, el diseño de los equipos y utensilios.
2. La parte operacional relacionada con los planes y programas con el propósito de mantener en forma permanente ambientes limpios y seguros para el procesamiento de los alimentos.

Las BPM como se dijo anteriormente, hacen parte de los pre-requisitos, planes y programas que soportan la implementación del sistema HACCP; aunque no son parte del sistema, su papel en las líneas de producción, además de facilitar la dirección, mejora las condiciones en el ambiente donde se procesan los alimentos y son parte importante en el control de los riesgos potenciales para la salud. Una desviación de estos no deberá presentar un riesgo inaceptable para la salud.

LA OPINIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN CERTIFICADOS

Después de esta reflexión sobre los sistemas de calidad y su obligatoriedad pasemos a identificar los reales beneficios que han obtenido diferentes empresas destinadas a la producción de alimentación masiva, por medio de la adopción y certificación de los sistemas de calidad. Para lograrlo, hemos implementado como metodología indagar la percepción de las organizaciones que están en proceso o que ya han sido certificadas. Se logró la comparación entre cómo se veían las organizaciones antes del proceso y cómo se ven ahora. Entre los resultados más relevantes se destacan:

- a) El reconocimiento de una gran ganancia en la definición y reformulación de procesos.
- b) Es evidente el mejoramiento en la calidad de los productos, "*menos errores*".

- c) No es clara la disminución de costos por reprocesos (costos de la no calidad), debido a que las empresas no cuantificaban estos y, por lo tanto, no es posible hacer la comparación.
- d) La movilidad de personal es alta durante el proceso de planificación e implementación del sistema, lo cual se estabiliza al momento de la certificación. "*Se quedan los que realmente están comprometidos con el sistema*".
- e) La posición sobre la recuperación de la inversión está dividida.
- f) Se reconoce que estar certificado es una ventaja competitiva, pero que sólo es temporal, "*en la medida que la competencia se certifica ya no hay ventaja*".

En conclusión, los sistemas de calidad bajo las normas del mercado, son una obligación si se desea permanecer y el mejoramiento continuo es la herramienta para supervivir.

Bibliografía consultada

MINISTERIO DE SALUD, Decreto 60 de enero de 2002: por el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos.

de Control Crítico - Haccp en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación. Bogotá, 2002.

TÉCNICAS COLOMBIANAS ICONTEC, Sistema De Gestión de la Calidad, Colombia 2001 (NTC ISO 9000/2000).

DIPLOMADO EN GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD EN ISO 9000 Y GESTIÓN Y AUDITORÍA EN ISO 14000 (2000. Medellín) Memorias Universidad de Antioquia, 2000. 200p.

NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS ICONTEC, Tecnología para la administración de la calidad ISO 9000, Compendio, Colombia 2000. NORMAS.

HITT, Michael. Administración Estratégica. Competitividad y conceptos globalizados. Tercera edición S.L. Editorial Internacional Thomson, 1999. P 121 a 146.

MINISTERIO DE SALUD, Decreto 3075 de diciembre de 1997: Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 1997.

JACKSON, PETER y ASHTON, DAVID. ISO 9000 BS 5750 Implemente Calidad De Clase Mundial, 1ª edición, Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores, México, 1996.

Páginas en Internet

www.iso9000checklist.com

www.icontec.org.co

www.invima.org.co