

# REFERENTES EN EUROPA A LA HORA DE MEDIR DESEMPEÑOS DE CINCO ESTRELLAS

GRACIAS AL ACELERÓN QUE SE DIO TRAS EL ACCESO AL CLUB COMUNITARIO, LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL EN ESPAÑA ES DE LAS MEJORES DEL CONTINENTE

POR  
**CARLOS POLANCO**

**L**a inclusión de España en la Comunidad Económica Europea en 1986 supuso un gran paso para el país, pero

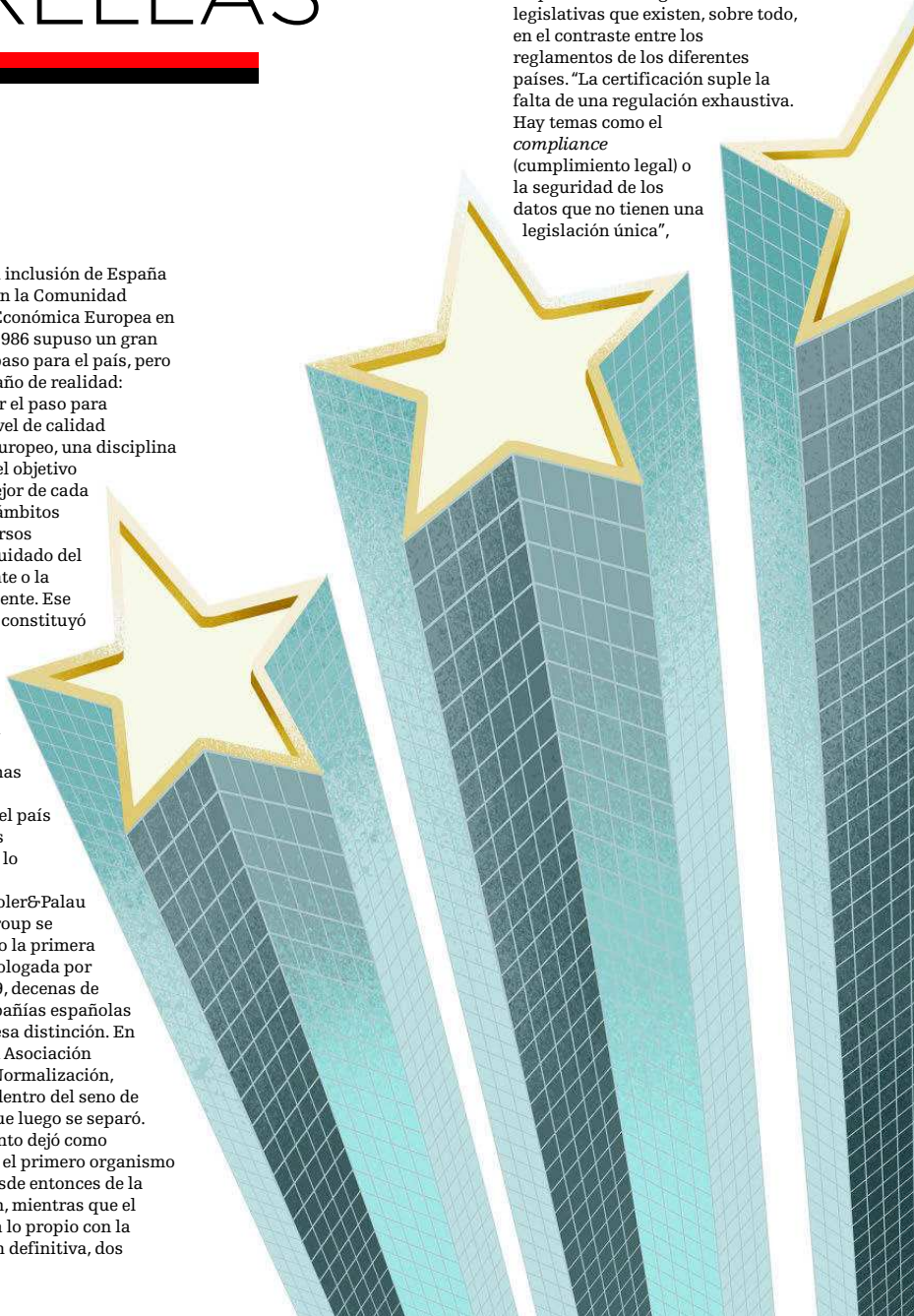
también un baño de realidad: tocaba apretar el paso para alcanzar el nivel de calidad empresarial europeo, una disciplina que persigue el objetivo de sacar lo mejor de cada compañía en ámbitos como los recursos humanos, el cuidado del medio ambiente o la atención al cliente. Ese mismo año se constituyó la Asociación Española de Normalización (Aenor), con la misión de elaborar normas técnicas de aplicación en el país y certificar las empresas que lo cumplan.

Desde que Soler&Palau Ventilation Group se coronase como la primera empresa homologada por Aenor, en 1989, decenas de miles de compañías españolas han recibido esa distinción. En 2017 surgió la Asociación Española de Normalización, inicialmente dentro del seno de Aenor, de la que luego se separó. Este movimiento dejó como resultado que el primero organismo se ocupara desde entonces de la normalización, mientras que el segundo haría lo propio con la evaluación. En definitiva, dos

órganos separados para asegurar la independencia de cada uno de ellos.

"Cuando hablo de calidad siempre estoy pensando en el cliente", explica Javier Muñoz, director de Operaciones de Conformidad de Aenor. "Además, la calidad va vinculada a la competitividad, por lo que la certificación es necesaria si quieres desarrollar un negocio con cierto recorrido. Por eso, durante los últimos años la calidad engloba sostenibilidad, responsabilidad social corporativa o salarios dignos", asegura.

Pero, ¿cuál es la razón de ser de las certificaciones que dan fe de la calidad empresarial? Según Muñoz, responden a las lagunas legislativas que existen, sobre todo, en el contraste entre los reglamentos de los diferentes países. "La certificación suple la falta de una regulación exhaustiva. Hay temas como el *compliance* (cumplimiento legal) o la seguridad de los datos que no tienen una legislación única",



comenta el portavoz de Aenor. En ese contexto, los certificados adquieren carta de naturaleza.

José Luis Barceló, presidente de la Asociación Europea de Economía y Competitividad (Aedeec), destaca que, cuando arrancaron las certificaciones, "buena parte de las empresas se apuntaron por el impacto reputacional". Sin embargo, añade, "hoy en día la gestión de la calidad se encuentra instalada en la cultura de las compañías de una forma natural".

España puede presumir de ser uno de los países del mundo con más certificaciones ISO, que son las que avalan el cumplimiento por parte de las empresas y organizaciones de las normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización y que se pueden obtener a través de Aenor. Estos certificados figuran

entre los estándares más reconocidos a nivel mundial en materia de calidad de las compañías. La ISO Survey,

que aporta estadísticas sobre calidad, publicó en su informe de 2017, el último disponible, que España está en el *top 10* mundial en las nueve certificaciones más importantes que existen. En concreto, es el séptimo país con más certificados concedidos conforme a ISO 9001 (31.984), que especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de calidad para cualquier tipo de organización, sin importar el tamaño o el bien o servicio que aporta. Además, es quinta en el ISO 14001 (medio ambiente), octava en el ISO 50001 (gestión de la energía) o sexta en el ISO 20000-1 (servicios de tecnologías de la información).

**PILARES DE LA CERTIFICACIÓN.** El éxito español es el resultado de más de tres décadas de avances, con su origen en la traumática entrada en la UE para algunas compañías, que sucumbieron al nuevo escenario competitivo. "Las empresas de Europa ya contaban con certificaciones y las de

aquí tuvieron que ponerse a su nivel. En los 80, se presuponía que lo que caracterizaba el producto español era su bajo precio. Hubo que hacer un grandísimo esfuerzo para asegurar que cumplía todos los requisitos. Ahora, España es un país puntero, aunque todavía hay camino por recorrer", tal como resume Muñoz.

En este proceso, además, se aprecia la capacidad de democratización de los sistemas de certificación, que ya se han extendido a todo tipo de empresas. "Con la culminación del mercado único, la reducción de trabas al libre comercio y la globalización de la economía, la certificación se ha constituido como uno de los factores básicos de la competitividad de las empresas, cualquiera que sea su tamaño y sector de actividad de la industria, el comercio y los servicios de carácter privado o público", aprecia Ángel Asensio, presidente de la Cámara de Comercio de Madrid.

La calidad llega a penetrar en cada uno de los ámbitos de la empresa y en todos los pasos de los procesos.

Recursos humanos, residuos, externalización... Todo importa, pero como siempre, el cliente está en el centro. "La certificación de calidad ayuda a que los niveles de servicio y atención al consumidor sean homogéneos y cumplan con unos mínimos necesarios. Los certificados ayudan a reducir el abandono de los clientes, aunque es necesario compaginarlo con otro tipo de medidas", subraya Jorge Martínez-Arroyo, presidente de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC).

Por supuesto, la aproximación más adecuada al usuario viene de la

**Desde la entrada en el mercado común, decenas de miles de compañías del país han obtenido el 9001, el ISO más genérico y extendido**

**La gestión de la calidad ha pasado de ser un asunto de reputación a convertirse en un elemento troncal de la cultura de empresas y organizaciones**

mano de los mejores profesionales posibles. Por ello, la calidad apela del mismo modo a un equipo de recursos humanos adaptado a las últimas exigencias de competitividad del mercado. No es sólo cuestión de buena gobernabilidad o de planificación, también incumbe a los procesos de evaluación y selección del personal. Existen certificados específicos para estos procesos que ponen de relieve su creciente importancia a nivel de calidad empresarial.

Finalmente, uno de los aspectos que *a priori* no había sido del todo cubierto por la calidad no para de crecer: la relación con los socios y los proveedores. El presidente de Aedeec afirma que "la cultura moderna de la empresa hace que una corporación se convierta en más exigente ante sus proveedores, buscando

cotas de calidad similares a las propias. Es un lenguaje recíproco que busca el equilibrio y un trato de igual a igual". En este sentido, añade, "no tendría sentido realizar un esfuerzo por mantener estándares de calidad determinados para luego buscar proveedores de segunda o tercera que no respondieran a esa exigencia".

En definitiva, está claro que la calidad empresarial tiene como primer objetivo la satisfacción del consumidor final, pero la vertiente de satisfacción interna también es ampliamente valorada. Como resume el presidente de la Cámara de Comercio de Madrid, "hay muchos beneficios internos derivados de la correcta implantación de un sistema de gestión, como pueden ser el aumento sobre el control de la organización mediante el establecimiento sistemático de controles sobre los procesos clave de la empresa, la reducción de costes de no calidad, la disminución de variabilidad de procesos o actividades que no aportan valor y la medición constante de la satisfacción de los clientes de la organización, así como el aumento de la motivación y el alineamiento con la empresa de sus empleados, entre otros". Los beneficios son obvios: más clientes y mayores ingresos. Márgenes de beneficios que, además, se pueden reinvertir para incrementar todavía más las ganancias. ■