



*Poco a poco, más empresas adquieren algún tipo de certificación, nacional o internacional, que los ayuda a posicionarse y a hacer más negocios.*

En los mercados globalizados de hoy se suele hablar cada vez más de los procesos de certificación en las empresas. Este fenómeno dejó de ser un atributo propio de los mercados más industrializados del mundo, y ha pasado a ser una condición para toda empresa que quiera posicionarse y hacer negocios importantes. Pero ¿qué agrega

o brinda una certificación empresarial? Por lo general, son acreditaciones que miden y valoran la gestión y calidad de una empresa en un determinado rubro, lo que implica que cumplen con características de alto desempeño y calidad, y obtienen así un sello de garantía que facilitará su distinción en el mercado y redundará en una expansión de su clientela.

Ciertamente, ello requiere una cultura de la certificación, algo que en los países del primer mundo es esencial, a diferencia de nosotros. Solo en términos de la ISO 9001, quizá la más popular certificación internacional de la última década, tenemos que, hasta 2008, Europa representaba como región el 46% de las empresas certificadas de todo

el mundo, mientras que Sudamérica, apenas el 4%. Y en el caso específico del Perú, las diferencias son todavía más abismales. Para ese mismo año, teníamos aproximadamente 600 empresas con dicha certificación, mientras que Chile llegaba a 3,000 y Colombia a 5,000, con Brasil y México como los líderes en la región.

Esta diferencia evidencia que nos falta desarrollar una cultura empresarial que tienda masivamente a la certificación. El impulso de una cultura de este tipo, que se someta constantemente a evaluaciones y certificaciones, es la que nos permitirá alcanzar y mantener altos estándares de competitividad, como pasa en otras latitudes. Felizmente, se viene avanzando en esa lógica. Cada vez son muchas más las empresas que adquieren algún tipo de certificación, nacional o internacional, y, lo que es más importante, se viene instalando en el sentido común de los empresarios que es necesario contar con ellas. Un ejemplo de este tipo, aunque muy particular, fue la extensiva certificación de empresas nacionales en relación con la Marca Perú el año pasado. Solo en julio 2011, se acreditaron 200 empresas que satisfacían criterios de calidad estándar para que puedan usar la marca. Si bien esta acreditación no tiene la dimensión internacional de una ISO, por ejemplo, es un gran paso hacia una cultura de certificación que es bueno alentar.

Para el especialista Gustavo Pacheco, esto tiene una explicación:

### Empresas Peruanas con Certificación Internacional

Existen en la actualidad alrededor de 700 empresas peruanas que cuentan con acreditación ISO 9001 en rubros muy variados. Distintos y afamados restaurantes la tienen, como Astrid & Gastón, Segundo Muelle, Brujas de Cachiche, La Mar, Las Canastas, Pardo's Chicken y Pesca-do Capitales, entre otras. Diversas constructoras y mineras en el país también la poseen. Además dicha certificación ha incursionado en el área médica. Así podemos mencionar a la clínica Javier Prado, con certificación ISO 9001 desde 2004, o a Oftalmosalud. También funerarias como Campo Fé y La Molina cuentan la acreditación. Otra certificación de vanguardia, como la ISO 22000, tiene una importante demanda en el sector de restauración, principalmente por parte de los restaurantes peruanos que se han convertido en franquicias de exportación. Además, Gloria, del rubro de las industrias, posee doble certificación ISO 22000, lo que la posiciona a nivel de Sudamérica. Cabe señalar que a fines de 2011 existían en Perú alrededor de 1,650 empresas con algún sistema de certificación internacional, sea la ISO (9001, 14001, 22000) o también las HSAS 18001, BASC Perú y HACCP, entre las más reputadas.

“Sucede que las empresas lo consideran como un gasto. Un factor no tomado en cuenta es que estas certificaciones pueden ayudar a la mejora continua. Cuando nuestra competencia reacciona antes, estamos perdidos”. Aunque varios rubros industrializados del Perú ya cuentan con acreditaciones, un problema serio sigue siendo el factor económico, sobre todo en el caso de empresas que no son grandes. Por eso, en otros países, el Estado o algunas ONG han subvencionado a las pymes que buscan implementar una certificación, como parte de sus políticas para generar mayor competitividad y productividad.

### Requisitos y Tipos de ISO Presentes en Nuestro País

Dentro del mundo de certificaciones, sin duda que la ISO goza de mayor credibilidad a nivel global. “ISO” (por sus siglas en inglés) significa “Organización Internacional de Normalización”, una entidad que cuenta con rigurosos estándares para brindar su acreditación a través de representantes y evaluadores, en distintas modalidades. Sus acreditaciones están presentes en todas las regiones del mundo, y tiene afiliaciones y certificados a su nombre en nada menos que 162 países. Así, es una herramienta imprescindible para las empresas que buscan internacionalizarse, pues les brinda un sello que

Tabla 1  
Número de Certificaciones en el Perú

CERTIFICADORA	ISO 9001	ISO 14001	ISO 18001	ISO 22000	ISO 27001	ISO 13485	ISO 28000	HACP	TOTAL
ABS	20	2.92%	5	2.96%	6	5.08%	0	0.00%	31
AENOR	17	2.48%	9	5.33%	9	7.63%	1	6.67%	38
BV	154	22.48%	55	32.54%	44	37.29%	0	0.00%	254
CERPER	12	1.75%	0	0.00%	1	0.85%	0	0.00%	13
DNV	6	0.88%	7	4.14%	6	5.08%	0	0.00%	19
DQS	10	1.46%	2	1.18%	0	0.00%	0	0.00%	13
GL	8	1.17%	4	2.37%	3	2.54%	1	6.67%	16
INCOTEC	55	8.03%	7	4.14%	4	3.39%	1	6.67%	76
LLR	62	9.05%	16	9.47%	7	5.93%	1	6.67%	102
NFS	6	0.88%	3	1.78%	2	1.69%	0	0.00%	22
SGS	318	46.42%	52	30.77%	31	26.27%	3	25.00%	420
TUV	17	2.48%	9	5.33%	5	4.24%	8	0.00%	39
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>		<b>169</b>		<b>118</b>		<b>15</b>		<b>1043</b>

garantiza su desempeño industrial y comercial, así como las distingue por su calidad.

Existen varios tipos de certificación ISO, la mayoría de ellas presentes en el país. Es el caso de la ISO 9001, la más solicitada, que se encarga de implantar un sistema de gestión de calidad, de tal forma que el proceso de producción o consecución de servicios de la empresa sea el adecuado, y su resultado sea beneficioso para ella y una garantía para sus clientes. Existen otras normas ISO que evalúan áreas específicas. Así, la certificación ISO 12207 está

también en solicitar una auditoría interna previamente a presentarse a la evaluación; (d) la implementación de la norma ISO debe contar con la asesoría de una consultora especializada en la acreditación; y (e) contratar a la empresa certificadora acreditada, que verifica el cumplimiento de la norma ISO (auditoría externa).

Justamente, como parte del desarrollo y expansión de la cultura ISO en el país, ya se encuentran operando en el Perú empresas certificadoras de la norma, además de consultoras que asesoran en la implementación de esta y otras acreditaciones de talla internacional.

## Aunque varios rubros industrializados del Perú ya cuentan con acreditaciones, un problema serio sigue siendo el factor económico, sobre todo en el caso de empresas que no son grandes.

relacionada con las tecnologías de la información, y acredita la seguridad en el manejo de los sistemas de información. Por otro lado, la ISO 14001 certifica el manejo de la gestión medioambiental en la empresa. También está la ISO 13485, orientada al sector salud, y que certifica la calidad en las industrias médicas. Finalmente, la ISO 22000, una de las últimas normas en implementarse, certifica la calidad y salubridad en el sector alimentario y gastronómico.

Si bien la metodología varía de acuerdo a la modalidad de ISO que se busca implementar, hay criterios y pasos que se deben cumplir como normas generales. Aquí presentamos algunas pautas a considerar en todo proceso de certificación: (a) invertir adecuadamente en función del número de procedimientos a implementar y del número de personal de la organización; (b) no hay un requisito específico en cuanto al tamaño que debe tener la empresa; (c) se debe invertir

Así, se puede mencionar, por ejemplo, a SGS, que entrega certificaciones ISO; a la consultora Servicios Normativos Perú, que asesora a empresas privadas y públicas en la implementación de certificaciones internacionales o locales; y propuestas como la de la firma Bioclimática, que construye edificios con una arquitectura de certificación ecológica y biosostenible (Breem).

### Otras Certificaciones Importantes para Perú

Pero no son las únicas acreditaciones válidas para las empresas peruanas.

También existen certificaciones nacionales que son claves de acuerdo al tipo de rubro que se trate. Un caso importante es la certificación por Buenas Prácticas Logísticas (BPL), dirigida mediante programas especiales a las pequeñas y medianas empresas, y que está dando que hablar. Diversas empresas peruanas que vienen creciendo, especialmente en el sector agroexportador, cuentan con esta acreditación como primer certificado básico. El Estado impulsa también la certificación Restaurante Saludable, que la otorga el Minsa, la que es muy codiciada en estos tiempos de *boom* gastronómico. Diversos restaurantes de primera como Bravo Restobar, Costanera 700 o famosos locales de comida tradicional cuentan con esta certificación alternativa a la ISO —imposible de implementar en muchos casos, dada la naturaleza de la cocina tradicional— como sello de garantía.

De otro parte, para el cuidado de la salubridad en la industria farmacéutica, la Digemid otorga un certificado de buenas prácticas de manufactura. Finalmente, cabe mencionar una nueva certificación para exportar a Medio Oriente y el norte de África: la certificación Halal. Esta acreditación de calidad es exigida por la liga árabe, conformada por 22 países miembros y 340 millones de personas. Debido al trabajo de Promperú, diversas empresas peruanas —principalmente las que exportan productos agroindustriales y lácteos— ya cuentan con el Halal; por eso, nuestras exportaciones al mercado árabe ya superan los US\$ 700,000 millones. **■**

