

**LA CALIDAD,
EN LA INDUSTRIA
AGROALIMENTARIA REGIONAL**

NATALIA UNGER

Trabajo de tesis para ser presentado como requisito parcial
para optar al grado de MAGISTER EN AGROECONOMIA

FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

*Balcarce, Argentina
noviembre de 2007*

LA CALIDAD, EN LA INDUSTRIA AGROALIMENTARIA REGIONAL

NATALIA UNGER

Comité Consejero

Ing. Agr. Mónica Mateos (Dra.)

Director de Tesis

Est. Ana Acuña (Mg. Sc.)

Asesor

Lic. Graciela Ghezán (Mg. Sc.)

Asesor

LA CALIDAD, EN LA INDUSTRIA AGROALIMENTARIA REGIONAL

NATALIA UNGER

Aprobada por:

Ing. Agr. Mónica Mateos (Dra.)

Director de Tesis

Est. Ana Acuña (Mg. Sc.)

Comité Asesor

Lic. Graciela Ghezán (Mg. Sc.)

Comité Asesor

Ing. Química Aurora Zugarramurdi (Mg. Sc.)

Evaluador externo

DEDICATORIA

A Maitena y Sebastián... mi querida familia!

AGRADECIMIENTOS

- *En primer lugar al INTA, a través del Director Regional Ing. Agr. Jorge Fangio y Director EEA Cuenca del Salado Med. Vet. Eduardo Escurdia, quienes confiaron en que podía llevar adelante este proyecto y me dieron la posibilidad de capacitarme.*
- *Al Ing. Oscar Costamagna, quien en distintas oportunidades alentó mi trabajo y creyó en la propuesta que estaba llevando adelante.*
- *A mi Directora de tesis y Comité Consejero, por el apoyo brindado, el largo tiempo compartido y el aprendizaje mutuo que obtuvimos y seguramente sigamos obteniendo sobre el tema.*
- *A la evaluadora externa, quien desde el primer momento vislumbro la necesidad e importancia de este diagnóstico para la región y las instituciones relacionadas, agradezco profundamente sus aportes, sugerencias y la valoración del trabajo realizado.*
- *A mis compañeros del posgrado, que aunque a distancia, me acompañaron durante el desarrollo y escritura de la tesis.*
- *A mis compañeros de trabajo de la Cuenca, que de alguna u otra forma estuvieron acompañándome en este proceso.*
- *En especial a los industriales entrevistados, quienes con amabilidad y predisposición, nos brindaron la información solicitada y accedieron a que recorriéramos sus fábricas.*
- *Por último y por siempre, a mi querida familia!*

INDICE

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION.....	xi
CAPITULO 1: MARCO TEORICO CONCEPTUAL Y METODOLOGIA	15
1.1 Marco teórico - conceptual.....	15
1.2 Antecedentes Empíricos.....	31
1.3 Objetivo general, objetivos específicos e hipótesis	41
1.4 Metodología.....	42
1.4.1 Identificación de la Población Objetivo y Muestra.....	44
1.4.2 Etapas de análisis	47
CAPITULO 2: CARACTERIZACION DE LA MUESTRA.....	50
CAPITULO 3: CONCEPCION Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD	58
3.1 Concepción de la Calidad.....	59
3.2 Práctica de la Calidad	64
3.2.1 Nivel de Calidad como Resguardo de la Inocuidad.....	67
3.2.2 Nivel de Calidad Específica	73
3.2.3 Nivel de Calidad Genérica	76
CAPITULO 4: UMBRAL MINIMO DE CALIDAD	79
4.1 Empresas que cumplen o superan el umbral mínimo de calidad	80
4.2 Empresas que no cumplen con el umbral mínimo de calidad	85
4.3 Relación entre Concepción y Práctica de la Calidad	95
CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	99
CAPITULO 6: BIBLIOGRAFIA.....	107
APENDICE I Modelo de entrevista.....	113
APENDICE II Modelo de Lista de Chequeo	117

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: <i>Población objetivo, según ramas de actividad y tamaño de empresa (en N° de empresas)</i>	44
Cuadro N° 2 : <i>Población Objetivo y Muestra de empresas a entrevistar según tamaño de de las firmas (en N°de empresas).</i>	45
Cuadro N° 3: <i>Muestra de empresas según tamaño y rama de actividad (en N°de empresas).</i>	46
Cuadro N° 4: <i>Áreas de análisis, variables e indicadores de estudio.</i>	48
Cuadro N° 5: <i>Capacidad utilizada y ociosa, según tamaño de empresa (en % de la capacidad instalada).</i>	52
Cuadro N° 6: <i>Tipo de inspección higiénico- sanitaria según tamaño de empresa (en N° de empresas)</i>	54
Cuadro N° 7: <i>Canales de comercialización según tamaño de empresa (en % del VBP).</i>	56
Cuadro N° 8: <i>Componentes de la Calidad según tamaño de empresa (en N°de empresas)</i> ..	59
Cuadro N° 9: <i>Referentes en Calidad según tamaño y rama de actividad (en N° de empresas).</i>	61
Cuadro N° 10: <i>Responsables de Determinar la Calidad, según tamaño de empresa (en N°y % de empresas)</i>	62
Cuadro N° 11: <i>Responsables de Garantizar la Calidad según tamaño de empresa (en N°y % de empresas)</i>	62
Cuadro N° 12: <i>Nivel de Calidad según tamaño de empresa (en N°de empresas).</i>	65
Cuadro N° 13: <i>Tipo de control de calidad, según tamaño de empresa (en N°de empresas).</i> ..	67
Cuadro N° 14 : <i>Mecanismo de control de calidad según tamaño de empresa (en % de empresas)</i>	68
Cuadro N° 15: <i>Situación de abastecimiento y control del agua según tamaño de empresa (en N°de empresas).</i>	69
Cuadro N° 16: <i>Mecanismo de control de plagas según tamaño de empresa (en N° y % de empresas)</i>	70
Cuadro N° 17: <i>Mecanismo de Control de Plagas según rama de actividad (en N° y % de empresas)</i>	70
Cuadro N° 18: <i>Grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad según tamaño y rama de actividad (en N°de empresas).</i>	81
Cuadro N° 19: <i>Cumplimiento del umbral mínimo requerido, según Nivel de Calidad (en N° de empresas)</i>	82
Cuadro N° 20: <i>Empresas por debajo del umbral mínimo de calidad, según tamaño y rama de actividad (en N°de empresas).</i>	85
Cuadro N° 21: <i>Concepción de la Calidad, según grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad requerido (en N°de empresas).</i>	96

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Niveles de Calidad estudiados	43
Figura N° 2: Distribución geográfica de las industrias de la muestra.....	46
Figura N° 3: Contribución al valor bruto de la producción (VBP) y la generación de empleo, según tamaño de empresa (en % del total del VBP y del empleo).	50
Figura N° 4: Contribución al valor bruto de la producción (VBP) y la generación de empleo, según rama de actividad (en %).....	51
Figura N° 5: Tipo de Habilitación higiénico-sanitaria según tamaño de empresa (en % de empresas).....	53
Figura N° 6: Destinos de la producción según tamaño de empresa (en % del VBP).	55
Figura N° 7: Procedencia de la materia prima según tamaño de empresa (en % del volumen de materia prima adquirida).	56
Figura N° 8: Componentes de Calidad priorizados por las empresas según rama de actividad (en % de empresas).	60
Figura N° 9: Nivel de Calidad según rama de actividad (en % de empresas).....	65
Figura N° 10: Situación de limpieza de las plantas según tamaño de empresa (en % de empresas).....	71
Figura N° 11: Situación de limpieza de las plantas según rama de actividad (en % de empresas).....	72
Figura N° 12: Situación acerca de las Buenas Prácticas de Manufactura según tamaño de empresa (en % de empresas).	73
Figura N° 13: Tipo de iniciativas hacia productos de Calidad Diferenciada (en % empresas). .	74
Figura N° 14: Grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad requerido (en % de empresas).....	79
Figura N° 15: Vista del exterior de la planta elaboradora de alimentos.....	89
Figura N° 16: Vista de ubicación de utensilios y productos de limpieza.	90
Figura N° 17: Vista de la zona de almacenamiento de productos terminados.	91
Figura N° 18: Vista del interior de una cámara frigorífica.	92
Figura N° 19: Vista de presencia de plagas en sala de elaboración de alimentos.....	93
Figura N° 20: Vista de falta de protección de aberturas, en la zona de envasado.	94
Figura N° 21: Vista de la indumentaria del personal, en zona de elaboración de quesos.	95

RESUMEN

LA CALIDAD, EN LA INDUSTRIA AGROALIMENTARIA REGIONAL

La calidad de los alimentos es una construcción social inscripta en un contexto histórico y socio económico determinado. El concepto puede abarcar desde un mínimo que garantice la inocuidad del mismo, pasando por la implementación de sistemas de gestión de calidad estandarizados, sellos especiales que hacen a la especificidad de un producto, hasta incluir valores ambientales y éticos.

En nuestro país, la preocupación fundamental de los organismos públicos reside en garantizar la inocuidad de los alimentos, al mismo tiempo que atender en conjunto con los actores privados, las demandas del comercio internacional. Sin embargo, se cuenta con escasos diagnósticos que sirvan de base a la implementación de acciones para la mejora de la calidad.

En función de lo anterior, esta investigación se propone analizar la concepción y práctica de la calidad de las industrias agroalimentarias regionales, con la finalidad de brindar elementos de juicio para la elaboración de propuestas de acción en el INTA, así como en instituciones responsables de normalizar y garantizar la calidad de los alimentos.

Los resultados del estudio demuestran que en la región coexisten diferentes niveles de calidad según el tamaño de empresa, mercado al cual se dirigen y ramas de actividad. Por otra parte, la concepción de calidad de los empresarios no coincide necesariamente con las prácticas de calidad que realizan en sus plantas.

Palabras claves: industrias agroalimentarias, inocuidad, calidad, CERBAS.

ABSTRACT

QUALITY IN THE REGIONAL FOOD INDUSTRY

The quality of food is a social construction inscribed in a determined historical and socio economical context. The context can embrace from a minimum that guarantees that the same is harmless up to the inclusion of ethical and moral values, passing through the implementation of standard gestation systems, special signs that make the specificity of a product.

In our country, the fundamental preoccupation of the public entities resides in guaranteeing that the food is harmless, and at the same time attending the private actors as a whole to the demands of the international trade. However, there are scarce diagnostics that serve as basis for the implementation of actions to better the quality.

In function of the above, this research proposes to analyze the concept and practice of quality of the regional food industries, with the objective of offering elements of judgment in order to elaborate a proposal of action within the INTA, as well as in institutions responsible for normalizing and guaranteeing the quality of food.

The results of the study demonstrate that different levels of quality coexist in the region according to the size of the company, the market they aim at and the branches of activity. On the other side, the concept of quality of the managers does not necessarily coincide with the practice of quality they realize in their establishments.

Key words: food industries, harmlessness, quality, CERBAS (Regional Centre of Southern Buenos Aires).

INTRODUCCION

La calidad es considerada como una de las restricciones más fuertes al comercio mundial de alimentos. Así, la Unión Europea, Estados Unidos, Canadá y en general los países desarrollados, requieren que los productos que ingresan a sus mercados tengan algún tipo de garantía de inocuidad, sanidad u otro atributo de calidad. Tanto los consumidores, como las cadenas de supermercados, los mayoristas y las industrias procesadoras de alimentos de esos países están exigiendo métodos que garanticen patrones de inocuidad, trazabilidad, atributos diferenciales de los alimentos - entre otros requerimientos- y los gobiernos lo están implementando. (Secilio, G. 2005). En los países en desarrollo la temática de calidad funciona, por una parte como condición al acceso a los mercados más exigentes y además, como un problema ligado a la inocuidad de los alimentos elaborados por industrias artesanales dirigidas al mercado interno.

La calidad en el sector agroalimentario es un tema cada vez complejo y global, tanto por la creciente distancia entre la producción y consumo final, cómo por las nuevas demandas de la sociedad acerca de los alimentos. En efecto, el aumento de eslabonamientos en las cadenas alimentarias, contribuye a crear mayor incertidumbre en los consumidores y por tanto las exigencias de calidad tienden a desplazarse del alimento en sí, a todo el proceso de producción, desde la etapa primaria hasta la distribución minorista. Paralelamente, las nuevas demandas sociales interpelan al proceso de producción de alimentos, en cuestiones tales como: el cuidado del medio ambiente, el uso de organismos genéticamente modificados, el bienestar animal, la seguridad de los trabajadores, retribución justa a pequeños productores, entre otras. En tal sentido, el proceso de industrialización de los alimentos y la aparición de nuevos valores, crean un dinamismo creciente alrededor de las concepciones de calidad, que se modifican con el paso del tiempo.

La industria alimentaria se caracteriza por la gran variedad de productos que elabora, materias primas e insumos que utiliza, la orientación de su producción (mercado interno - mercado externo) y por la diversidad de procesos productivos que contiene (desde artesanales a altamente automatizados); convirtiéndola en una rama manufacturera estructuralmente heterogénea. Esta situación conlleva a que coexistan para el mismo producto, distintas calidades asociadas a diferentes modelos de empresas.

Dada la importancia de la temática, los esfuerzos realizados por las entidades estatales, asociaciones civiles sin fines de lucro y actores del ámbito privado del sector agroalimentario; se han dirigido principalmente a la capacitación, reglamentación o normalización, así como también, a iniciativas de mejora de la calidad en determinados productos. Sin embargo, se cuenta con pocos antecedentes que hayan analizado las distintas calidades con que trabajan las firmas agroalimentarias del país o de determinadas regiones.

Es por ello que desde mi inserción laboral como investigador/extensionista de la EEA Cuenca del Salado de INTA, en el tema de calidad, y a partir del conocimiento de la heterogeneidad que presenta el sector a nivel regional (en ramas de actividad, tamaño y destino de la producción); considero de suma importancia para la institución, contar con estudios que permitan analizar los niveles de calidad con que trabajan las industrias alimentarias del ámbito de influencia del CERBAS¹.

El objetivo general de la investigación es analizar la concepción y práctica de la calidad por parte de las industrias regionales, con la finalidad de brindar elementos de juicio para la elaboración de propuestas de investigación y extensión.

¹ CERBAS: Centro Regional Buenos Aires Sur del INTA, el que abarca 44 partidos del centro y sur de la provincia de Buenos Aires teniendo como límite norte a los partidos de Magdalena, Chascomús, Gral. Belgrano, Las Flores, Saladillo, Gral. Alvear, Tapalqué, Lamadrid, Cnel. Suárez, Guaminí y Adolfo Alsina.

El trabajo se propone analizar si las prácticas de calidad que realizan las firmas coinciden necesariamente con sus concepciones en el tema, si el nivel de calidad con el que trabajan está asociado al tamaño, rama de actividad y mercado al cual se dirigen, indagando en los principales factores que condicionan las prácticas de calidad en las firmas de menor tamaño.

A tal efecto, se realizó hacia fines de 2004, una investigación de tipo cualitativa sobre una muestra estratificada de industrias alimentarias de la región, por tamaño y rama de actividad. En las entrevistas efectuadas se trató de captar las distintas concepciones de calidad, las prácticas que realizan en sus plantas, el grado de cumplimiento de la reglamentación vigente (Código Alimentario Argentino) sobre inocuidad alimentaria, las exigencias de calidad de los clientes y hacia los proveedores; el control de las autoridades sanitarias correspondientes y principales necesidades/ dificultades que afrontan. Como fuentes de información, se utilizaron datos secundarios, recabados de un proyecto regional de agroindustrias (del cual formé parte)² e información primaria, generada a partir de las entrevistas y de la observación directa en planta.

El estudio se enmarca en la teoría de las Convenciones, que plantea que no existe una definición universal de la calidad sino que la misma es producto de una construcción social, inscripta en una historia y contexto socioeconómico dado. En tal sentido, reconoce la coexistencia de distintas calidades asociadas a diferentes modelos de empresas y que ésta, es evaluada cognitivamente de diferente manera por los actores, según el sistema de valoración utilizado.

² *Proyecto Regional Agroindustrias Regionales: Encadenamientos productivos, Redes institucionales y Desarrollo Local" (INTA CERBAS, 2002).*

La tesis está organizada en cuatro capítulos, en el primero se plantea el marco teórico metodológico, que incluye una exploración de las teorías que tratan el tema de la calidad y profundiza en la teoría de las convenciones, conteniendo también una revisión de estudios empíricos. Además se plantean las hipótesis, los objetivos y la metodología utilizada en la investigación. En el segundo capítulo, se presenta una caracterización económica del conjunto de empresas seleccionadas en la muestra, la que posee una configuración similar a la industria regional. En el tercer capítulo, se analiza la concepción de la calidad que tienen los empresarios, a continuación se examina la práctica de las firmas, clasificadas en tres niveles de calidad (con iniciativas hacia productos diferenciados; que implementen sistemas de gestión o que atiendan al nivel mínimo o resguardo de la inocuidad), en todos los casos de acuerdo a las hipótesis, se considera si existen diferencias por rama alimentaria y tamaño de la firma. Posteriormente, en el cuarto capítulo, se analiza el grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad para el total de las empresas y la existencia de factores comunes que expliquen el comportamiento de las mismas. Por último, se presentan las conclusiones y consideraciones finales de la tesis.

CAPITULO 1: MARCO TEORICO CONCEPTUAL Y METODOLOGIA

1.1 Marco teórico - conceptual

La cuestión de la calidad es una temática de interés y debate abordada por distintos enfoques económicos y desde diversas perspectivas. El tratamiento del tema adquiere importancia creciente tanto, en el área del comercio internacional como en la teoría de la firma y es un eje central en la teoría de las convenciones. En el área del comercio internacional, interesa cada vez más identificar cuál es el impacto de la aplicación de nuevas normas de calidad en el comercio agroalimentario, cuáles son las formas de regulación y su rol como barrera no arancelaria. En tal sentido, recientemente se incorpora en el ámbito académico la exploración de los efectos adversos de las exigencias de calidad sobre los países en desarrollo en particular en los mercados alimentarios de alto valor fuertemente impulsados en la década de los noventa, por su capacidad de generar nuevas formas de exclusión (Henson, 2006).

En la teoría de la firma, los cambios que introdujo el modelo de organización en red de las empresas japonesas, constituye un campo de estudio relevante de innovaciones productivas y organizacionales. Uno de sus aspectos centrales es la gestión de calidad en el producto, en el proceso productivo y en la vinculación con clientes y proveedores. Ishikawa, K. (1994), interpreta cómo desde los años '50, las sucesivas innovaciones en el control de calidad en Japón llevaron a desarrollar lo que hoy día se conoce como Gestión de la Calidad Total (TQM). Como señala Huxtable, N., (1998), esta concepción se difunde mundialmente, al ofrecer la doble ventaja de satisfacer las expectativas del consumidor y lograr una organización de la firma más eficiente. En tal sentido y en particular en las firmas del sistema alimentario, la implementación de nuevas normas de calidad se asocia a estrategias de competencia

de las firmas, vinculada tanto a la reducción de costos como a la diferenciación de la empresa y sus productos.

Desde la perspectiva de los costos de transacción, Williamson (1985), señala que la elección de la forma de coordinación más eficaz (mercado, formas híbridas o jerarquía) depende del grado de especificidad de los activos, la frecuencia y el grado de incertidumbre de las transacciones. Así, en condiciones de incertidumbre, la utilización de elementos de señalización de la calidad, como las normas, permiten reducir los costos de transacción y limitan los problemas de selección adversa estudiados por Akerloff (1970). En el sector alimentario, el establecimiento de exigencias de calidad y procesos de certificación asociados, impulsan el desarrollo de formas híbridas de vinculación entre agentes de la cadena, las que, no sólo disminuyen los costos de transacción asociados a la búsqueda de proveedores, sino que tienen capacidad de reorganizar la cadena.

La teoría de las convenciones, a diferencia de los enfoques mencionados anteriormente, trata a la calidad como un eje de la teoría, entendiendo que ésta surge al interior de un proceso de negociación entre los actores económicos involucrados, en un contexto histórico y socioeconómico dado. Es decir, la considera una construcción social, rechazando por tanto una definición universal de la calidad (Boltanski y Thévenot, 1991). La calidad entonces, no es una variable exógena al modelo sino que se funda en el juego de interacción entre los actores. Puede conducir progresivamente a una construcción institucional de la calidad (en reglamentaciones, normas, protocolos, etc.) y ser impuesta al conjunto de la actividad económica, ó a que los actores negocien definiciones de la calidad que le son propias en el curso de sus transacciones (Sylvander, B. 1995).

Autores como Foray, D. (1995) y Ponte, S.; Gibbon, P. (2005) destacan que la teoría de las convenciones permite analizar el nexo entre calidad y normas, ya que éstas últimas son representaciones dinámicas, ni anteriores ni posteriores a la acción, sino que surgen de un proceso de negociación y sucesivos acuerdos que alcanzan los actores, para dar respuesta a problemas comunes.

Bolstansky y Thevenot, (1991) afirman que la calidad es evaluada cognitivamente (a través de reglas, procedimientos, procesos) de diferente manera según el principio utilizado para justificar la acción, entendiéndose como justificación, los sistemas comunes de valoración o calificación que sirven para coordinar la acción de los actores, dando lugar a distintos tipos de convenciones. Estos autores especifican lo que denominan las economías de “la grandeur” o valores, demostrando la presencia simultánea de diferentes mundos de justificación, empresarial y sectorial, que pueden correlacionarse con los patrones de articulación y competencia que rigen la conducción de la actividad económica. Definen seis mundos (inspirado, doméstico, de la opinión, cívico, del mercado e industrial) que se organizan por principios comunes o valores y son sujetos a un examen constante, es decir están en tensión permanente.

En referencia al sistema agroalimentario, autores como Sylvander B. (1995) Eymard Duvernay, F. (1994) y Bolstanski, L. and Thévenot (1991), diferencian cuatro tipos de convenciones según su importancia en la definición y evaluación de la calidad de los alimentos (*de mercado, doméstica, industrial y cívica*). En la de mercado, el principio o justificación de la acción es la competencia, no hay incertidumbre acerca de la calidad y los precios son los que aseguran la coordinación y transmiten la calidad. En este mundo, las empresas se califican por su “competitividad”. Cuando por diferentes razones el precio no puede evaluar la calidad de los bienes, los actores se estructuran en función de convenciones ligadas a otros principios.

En la "Convención Doméstica", la incertidumbre acerca de la calidad se resuelve en forma interpersonal, a través de la confianza y las asociaciones durables entre los actores. La justificación es el honor o la jerarquía y la calificación de las empresas es en base a la confianza o lealtad. En tal sentido, la calidad del producto es garantizada en la repetición de las relaciones y se puede asociar a la reputación de las firmas.

En el mundo industrial, el principio ordenador es el desempeño eficiente; el producto se define por el contenido tecnológico y las empresas se distinguen por su productividad. En efecto, en la "Convención Industrial" la incertidumbre en relación a la calidad se reduce por el uso de parámetros o reglas objetivas y la conformidad de los bienes se puede verificar por medio de controles, auditorías y/o certificaciones externas.

Por último, la "Convención Cívica", se organiza alrededor de un compromiso colectivo de bienestar; la identidad del producto hace referencia al impacto que el mismo tiene sobre la sociedad o el medioambiente, y la calificación de los productos se realiza a través de leyes y regulaciones.

Las diferentes convenciones de calidad, como señala Eymard Duvernay, E. (1994) coexisten al mismo tiempo (incluso en una empresa),³ para un mismo tipo de producto o dentro de una cadena alimentaria, en estado de tensión y tratando de resistir o invadir otros tipos de convenciones. Por esto, la reducción sólo al mercado, impediría considerar dicha complejidad y empobrecería considerablemente el análisis. Este autor, en varios trabajos sobre distintas ramas de actividad, observa la coexistencia de diferentes modelos de empresa vinculados a distintos principios de juicio o valor acerca de la calidad y afirma que, la consideración de tres modelos que evalúan la

³ Dentro de una empresa, estos mundos funcionan estrechamente imbricados y en tensión, ya que cada uno tiene su lógica y la calificación del personal es diferente. Por ejemplo, vinculando áreas de la empresa y mundo dominante, podemos encontrar: ventas / mercado; investigación y desarrollo/ creativo o inspirado; producción/ industrial y recursos humanos /doméstico.

calidad, ya sea a través de la ley del mercado, el juicio industrial o del origen del producto o marca, constituye una herramienta adecuada para analizar la calidad, en relación a las ramas de actividad y firmas.

Esta corriente considera la relación entre la evolución de la sociedad y la calidad de los alimentos, dada la importancia que otorgan al contexto histórico en la construcción de la misma. Sylvander, B. (1991, 1996) considera que la preocupación por la calidad de los alimentos es contemporánea a la irrupción del proceso de industrialización y urbanización y concomitantemente, el progresivo alargamiento de las cadenas agroalimentarias que aumenta la distancia entre el productor y el consumidor de alimentos. Así, las primeras reglamentaciones que definen los productos alimentarios, las condiciones de higiénico sanitarias que deben cumplir y la honestidad de las prácticas comerciales, aparecen hacia fines del siglo XIX. Este autor concluye entonces, que la naturaleza del entramado social y la complejidad del tejido industrial, depende en gran medida de la pluralidad de convenciones de calidad y de los modelos de empresas que se encuentran en los mercados.

Dentro de la misma corriente, pero integrando también la perspectiva de la teoría de la regulación, Allaire, G. (2002) plantea que, la economía de la calidad se presenta más de una vez como una reorientación de las estrategias de los actores y de las políticas públicas alrededor de sus territorios. De este modo, la diferenciación de la calidad se desarrolla como respuesta a crisis sectoriales, apuntando a valorizar los recursos específicos del lugar, extrayendo parte de la individualización de los comportamientos. Para caracterizar esta lógica de diferenciación, el autor demuestra que es necesario introducir dos paradigmas cognitivos: la asimilación de calidad a las características de los productos y la formación de calidad a partir de la identidad.

Fonte (2000), en la misma línea pero desde otra perspectiva, muestra que el avance del proceso de industrialización de los alimentos no solo conllevó una mayor incertidumbre acerca de la calidad de los bienes sino que también complejizó el sistema. La autora precisa que el sistema alimentario se encuentra en una transición de la modernidad a la post-modernidad, con la siguiente paradoja: al mismo tiempo que los modelos dietarios nacionales tienden a converger -favorecidos por la intensificación de los intercambios y la dominancia de las empresas transnacionales en la industria y la distribución- se verifica una profundización en la diferenciación de estilos de consumo. Es decir, la convergencia no está en contradicción con una creciente variedad de alimentos, porque mientras un modelo sucede a otro, el precedente no desaparece completamente sino que se superpone (coexistiendo entonces distintos tipos de empresas, tecnologías, tipo de productos, formas de producción y distribución).

Por otra parte, considera que el riesgo es una condición inherente a la sociedad actual y entre los más comunes, asociados a los alimentos, se encuentran la contaminación, la adulteración, la presencia de aditivos y residuos químicos. Esos riesgos, hoy, son amplificados rápidamente por el carácter concentrado y transnacional del sistema alimentario así; situaciones contingentes -en particular las ocurridas en los países desarrollados, como los casos de la BSE (Encefalopatía Espongiforme Bovina) y las dioxinas- tienen capacidad de crear ondas cíclicas de pánico en la sociedad. Las respuestas de los actores económicos para contrarrestar la incertidumbre en relación a la calidad de los bienes intercambiados, se pueden orientar hacia reforzar los lazos personales como una estrategia de protección y diferenciación (convención doméstica) ó a participar de una estrategia institucional respecto a la calidad (convención cívica).

La revisión presentada permite afirmar que existen diferentes acepciones en relación al tema y que la calidad de los alimentos es un concepto que evoluciona y cambia con las nuevas preocupaciones y expectativas sociales que surgen en torno al sector agroalimentario.

En relación a ello, de la confrontación de las diferentes acepciones de calidad, tanto las mencionadas en la bibliografía como las de uso corriente en el sector agroalimentario, se desprende que en todos los casos se hace referencia a uno o dos grandes aspectos: la inocuidad de los alimentos y la calidad que agrega valor.

La inocuidad se considera como un aspecto no negociable de todo alimento y se la define como la cualidad que tiene todo producto alimenticio, de no causar daño al consumidor cuando se prepara y/o consume de acuerdo al uso que le fue destinado. Se enmarca dentro de leyes y reglamentaciones de carácter obligatorio para todo establecimiento productor de alimentos, a la vez que se asigna a los Estados Nacionales - a través de sus autoridades sanitarias correspondientes- y a las instituciones internacionales relacionadas, la responsabilidad de garantizar la inocuidad y de velar por la salud pública de las poblaciones (FAO 2000).

Los aspectos que hacen a la inocuidad de los alimentos y que son un deber, son definidos por autores como Pierre Mainguy y Pierre Creyssel, como las necesidades implícitas (salud y seguridad) que forman parte de los pilares sobre los cuales se basa la calidad en el sector agroalimentario, conocido también, como el esquema de las 4S y 2R (Secilio, G. 2005).

Tradicionalmente, la noción de calidad en el sector agroalimentario estuvo ligada únicamente a la inocuidad de los alimentos. En la actualidad, -existe una concepción más amplia del tema, incorporándose al concepto de calidad, aquellos atributos que están por encima de dichas cuestiones básicas y que de algún modo agregan valor al

producto/proceso o servicio que se esté comercializando. Estos atributos se enmarcan dentro de sistemas voluntarios de control que, dependiendo del país, pueden ser de carácter público, privado o mixto y tienen como finalidad garantizar el cumplimiento de las necesidades y expectativas -implícitas y explícitas- de sus usuarios/clientes, sean éstos consumidores finales o intermedios (Secilio G. 2005).

El carácter dinámico de la noción de calidad, es posible de visualizar en el corrimiento de los límites y alcances de la misma, a través del tiempo. La tendencia general es el desplazamiento del centro de atención desde las características del producto (sensoriales, composicionales, de presentación) hasta la inclusión de todo el proceso (producción primaria a distribución final) comprendiendo también las cuestiones vinculadas con la gestión de la calidad dentro de las organizaciones.

En tal sentido, Pons, J. y Sivardiere, P. (2002) concluyen que hablar de calidad en el sector agroalimentario, es a la vez complejo y global, ya que el alimento listo para consumir ha recorrido un largo camino y guarda una estrecha relación con todos los eslabones de su cadena . Por lo tanto, no se puede hablar de calidad en el sector agroalimentario, sin una estrecha alianza entre los proveedores de insumos/materias primas y el sector industrial, ni tampoco, sin un suministro adecuado de alimentos a las expectativas de los clientes. En concordancia con ello, Niño de Zepeda, A. et. al (1999) y Ablan E. (2000), afirman que la calidad de un producto es el resultado de su proceso de elaboración a lo largo de toda la cadena productiva y comercial, y lo resumen como desde *el campo a la mesa*.

Desde la teoría de las convenciones, Sylvander, B. (2002) propone estudiar la calidad agroalimentaria sobre la base de tres niveles: Calidad Específica, Calidad Genérica y Calidad Social, todas ellas, enmarcadas dentro del ámbito voluntario.

El autor señala que, como su nombre lo indica, la calidad específica hace referencia a una diferenciación de productos alimentarios y procesos de producción, que son propios de un lugar, de una tradición, de un saber hacer y que generalmente no pueden ser trasladados o generalizados, los que son garantizados por actores identificados, ya sean públicos o privados.

Esta noción de calidad surge en Francia hace más de medio siglo, donde la competencia con la gran industria llevó a que los artesanos y las pequeñas industrias alimentarias, generaran estrategias de resistencia basadas principalmente en la defensa de la calidad de sus productos. Este hecho dio origen desde el Estado a una serie de dispositivos reglamentarios -no obligatorios- que permitieron diferenciar los productos alimenticios de sus pares estándares. La estrategia se vio reforzada por la desconfianza e incertidumbre que tenían los consumidores hacia la calidad de los productos provenientes de la industria, lo que sumado a la nostalgia de los productos de antaño y el regreso de lo natural, permitió la aparición de un mercado de productos de calidad específica.

Dicha orientación, dada al principio sobre productos de calidad específica, es lo que hoy se conoce como Signos o Sellos Oficiales de Calidad, los cuales varían según los países y son sinónimo de garantía de conformidad con requisitos que están por sobre la inocuidad de los alimentos. Pueden tener diferentes enfoques, entre ellos:

el territorial: por ejemplo, en Europa, la Denominación de Origen Protegida (DOP), es el nombre de una región o un lugar determinado y en casos excepcionales de un país. Sirve para designar un producto agrícola o alimenticio cuya calidad o características se deben fundamental o exclusivamente al medio geográfico – comprendiendo los factores naturales y humanos- y cuya producción, transformación y elaboración tienen lugar en la zona geográfica delimitada.

el cualitativo: un ejemplo es el etiquetado en Francia (Etiqueta roja: Label Rouge o, Sello de Calidad Superior). Creado mediante una ley en 1960, se trata de una “certificación que atestigua que un producto agrícola o alimenticio posee un conjunto de características previamente determinadas, que garantizan un nivel de calidad superior que lo distingue de los productos normales semejantes.

los sistemas de producción: forma parte de este grupo, la agricultura ecológica u orgánica, tratándose más de un certificación del proceso (manera de hacer) que del producto final.

Cabe mencionar que esta estrategia de calidad específica es propia de los países europeos, donde los gastos en alimentación representan un porcentaje bajo de los ingresos de los consumidores, quienes están concientes e informados de los atributos de valor ofrecidos por los alimentos. Al mismo tiempo, dichos países cuentan con una política de calidad institucionalizada y a nivel estatal, se controla la presencia de sellos en los envases de los productos, los que tienen una única forma de presentación y la norma verificada es la misma. Como se mencionó anteriormente, Francia se destaca como el país con la mejor y más antigua tradición de resguardo de su patrimonio cultural relacionado con sus alimentos (Valceschini E. y Nicolas, F, 1995).

Dentro de esta concepción de calidad específica también pueden incorporarse aspectos como los señalados por Niño de Zepeda, A. et. al (1999) y Ablan E. (2000), quienes utilizan -aparte de los que hacen mención a la inocuidad y al valor nutricional - los atributos que permiten lograr la diferenciación del producto a través de características que le son propias y a través de cuestiones ligadas a la satisfacción del acto de alimentarse por parte de los consumidores. Dichos atributos pueden ir desde la mención de "libre de...", pasando por la presentación del producto (envase, facilidad de uso, vida útil), hasta información que haga mención a las condiciones de

producción, su relación con el medio ambiente, seguridad del trabajador, bienestar animal, entre otros.

En este mismo sentido, Pierre Mainguy y Pierre Creyssel mencionan las necesidades explícitas que se manifiestan a través del derecho a elegir por parte de los consumidores y hacen alusión a la satisfacción que debe causar un alimento al momento de su adquisición y consumo, al servicio asociado al mismo, a la regularidad encontrada -siempre que se renueva la compra- y al placer asociado al consumo-. A esta clasificación por ellos propuesta, podría agregarse una letra "E" de ética, que hace referencia a las demandas del consumidor en relación a la misma y que permite asegurar que el producto ha sido producido y vendido en condiciones más justas y sustentables (Secilio, G. 2005).

Valceschini, E. y Nicolas, F. (1995), señalan que, paralelamente a estas evoluciones que hacen a la diferenciación, definición e identificación de los alimentos en el mercado, se desarrolla el enfoque industrial de la calidad, al que Sylvander (2002) denomina Calidad Genérica. Ésta se basa en los aspectos sanitarios y nutricionales de los productos alimenticios, destinados a mercados de consumo masivo. Estos atributos se garantizan a través de la utilización de normas y sistemas de gestión que se actualizan de manera permanente. Las herramientas clásicas más difundidas son, los sistemas de gestión de riesgos en alimentos, como el de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y las normas para la industria en general, como el caso de las ISO (Organización internacional de Estandarización). Estas últimas hacen referencia a la gestión de la calidad y a la gestión ambiental dentro de la firma.

El sistema HACCP, de fundamental importancia para el sector agroalimentario, es creado por la Administración Aeroespacial Estadounidense (NASA) en 1959, con la finalidad de garantizar la seguridad de los productos alimentarios que se utilizarían en los viajes espaciales. En 1991, este sistema se incorpora a las Directrices del *Codex Alimentarius* y es enviado como texto orientativo a todos los Estados Miembros y Miembros asociados de la FAO⁴ y de la OMS⁵, dejando bajo la competencia de cada gobierno, el decidir la obligatoriedad de su uso. Asimismo, las normas, directrices y recomendaciones del Codex han sido indicadas como punto de referencia para la protección de los consumidores -en lo que hace a la inocuidad de los alimentos-, en el marco de los acuerdos sanitarios y fitosanitarios de la Organización Mundial del Comercio (López García, J. 1999).

La familia de normas ISO 9000, tiene su auge en la década del 90'; son normas genéricas que pueden ser aplicadas a todo tipo y tamaño de empresa. Se la considera una familia por que está conformada por tres documentos (ISO 9000⁶, 9001 y 9004⁷). De ellos, solo el referido a la norma ISO 9001, fija los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad en las firmas -que puede ser auditado y certificado por terceras partes independientes-, mientras que los otros dos documentos se utilizan como explicativos o para la mejora del sistema de calidad implementado (Norma IRAM ISO 9001:2000).

También de aplicación universal, es la familia de normas ISO 14000, que surge para gestionar la relación de las firmas con el medio ambiente. Al igual que la anterior, es un compendio de normas, donde sólo la 14001, fija los requisitos para la

⁴ FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.

⁵ OMS: Organización Mundial de la Salud.

⁶ Contiene los fundamentos y terminologías de los sistemas de gestión.

⁷ Fija las directrices para la eficacia y eficiencia del sistema de gestión cuyo objetivo es la mejora del desempeño, la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

implementación de un sistema de gestión ambiental, que permite estandarizar las formas de producción y prestación de servicios de las firmas, de manera de que protejan y se comprometan con el cuidado del medio ambiente (Norma IRAM ISO 14001:2004).

Cabe mencionar que si bien las herramientas anteriormente mencionadas son complementarias en sus finalidades, rara vez se encuentran ejemplos de implementación simultánea dentro de las firmas.

Debido al aumento significativo de enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs) en los últimos años, surgen de manera creciente distintos dispositivos/normas/programas que tienden a asegurar la calidad de los alimentos que se comercializan. Estas iniciativas se dan tanto a nivel de país, como de determinados grupos del sector agroalimentario como pueden ser los supermercados⁸ y hasta por iniciativa de las propias firmas. La existencia de más de 20 planes de este tipo en todo el mundo, no sólo supone un riesgo dado los diferentes grados de seguridad alimentaria y confusión sobre los requisitos que deben cumplirse. Sino también, ocasiona mayores gastos y complicaciones para los proveedores (productores/industriales), que se ven obligados a cumplir diversos programas de calidad al mismo tiempo, para abastecer a sus clientes.

Como respuesta a ello y con el objetivo de armonizar los requisitos que permitan gestionar la seguridad alimentaria (básicamente la inocuidad) en las cadenas de suministro de alimentos, se publicó hacia fines de 2005 -por consenso internacional-, la norma ISO 22000. Esta norma contempla a los distintos actores (productores primarios, fabricantes de alimentos, transportistas, acopiadores, contratistas,

⁸ En la Unión Europea los supermercados desarrollaron y exigen a sus proveedores el cumplimiento de las Buenas Prácticas Agrícolas (EUREPGAP). Los supermercados de Inglaterra, exigen por su lado, el Protocolo British Retail Consortium (BRC)

establecimientos minoristas y de catering, además de otras organizaciones relacionadas, como productores de maquinaria, materiales para envase y embalaje, productos de limpieza, aditivos e ingredientes) e incorpora en su sistema de gestión los principios del HACCP y los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad (ISO 9000) y ambiental (ISO 14000) (Boletín IRAM 2006).

En referencia a la Calidad Social, Sylvander (2002) señala que es aquella que contempla las nuevas demandas de los consumidores en tanto ciudadanos, preocupados por temas que afectan o pueden afectar a la sociedad en su conjunto, como: el respeto del medio ambiente; el tratamiento de los residuos; la biodiversidad; nuevas tecnologías como los organismos genéticamente modificados (OGM); la gestión del agua; el trabajo infantil; el comercio justo; el bienestar animal; etc.

El autor señala que las dinámicas múltiples de la sociedad moderna (gran cantidad de tecnologías innovadoras, no siempre convenientes ni controladas; la coexistencia de estructuras económicas fuertemente desiguales; la internacionalización) resultan en una creciente incertidumbre acerca de la calidad final de los alimentos, tanto en su definición como su realización. Además, cada vez menos logran unanimidad social, aún en los países donde la mayor parte de la población ha alcanzado el umbral de la saciedad alimentaria. Estas nuevas necesidades evolucionaron en gran medida en ésta última década, donde las crisis alimentarias tuvieron un rol fundamental en conseguir que cada vez más consumidores perciban la estrecha relación entre, la calidad de los alimentos, las formas de producción y la evolución global de la agricultura y la sociedad.

Si bien las demandas medioambientales y de bienestar animal, pueden ser incorporadas de manera relativamente rápida tanto en los sellos de calidad existentes como en las normas genéricas, la calidad social está en plena construcción. En efecto,

resta un considerable esfuerzo para desarrollar las bases científicas, técnicas y referenciales de su definición, así como los sistemas de control, calificación, certificación a promover por los estados, de manera que las estrategias privadas no utilicen de manera inoportuna las demandas de los ciudadanos. Paralelamente, forma parte del debate social, precisar la coherencia y contradicción de estas demandas entre diferentes dimensiones, en particular sus implicancias económicas.

Luego de exponer los tres niveles de calidad que propone la teoría de las convenciones para abordar la temática, es preciso hacer algunas consideraciones acerca del marco sobre el cual se desarrollan estas calidades en nuestro país. En lo que a alimentos se refiere, en Argentina al igual que en el resto del mundo, conviven dos sistemas de control, uno obligatorio que respalda la inocuidad alimentaria y otro voluntario que regula la calidad como atributo de valor. Respecto a la inocuidad alimentaria, en 1969 se sanciona la Ley Nacional N° 18284 que declara vigente en todo el territorio nacional al Código Alimentario Argentino (CAA), el que responde a la ley internacional de alimentos que es el *Codex Alimentarius*. El CAA concentra las normas comunes respecto a la producción, elaboración y circulación de alimentos de consumo humano, así como también, establece las condiciones higiénico- sanitarias y de identificación comercial que los establecimientos deben cumplir.

Si bien Argentina cuenta con un Código Alimentario desde hace más de 40 años, el sistema de control de alimentos se reordena a partir de 1999, bajo el nombre de Sistema Nacional del Control de Alimentos (SNCA). El mismo está integrado por la Comisión Nacional de Alimentos (CONAL) -que reagrupa y delega responsabilidades al Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) y a la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT)-

y las autoridades sanitarias provinciales y municipales⁹. El sistema de control tiene por objetivo, asegurar el cumplimiento del CAA en todo el territorio nacional y proponer las modificaciones necesarias (tomando como referencia a las normas internacionales y los acuerdos del Mercosur), que permitan proteger la salud de los consumidores y la buena fe de las transacciones comerciales (Secilio, G. 2005).

El sistema voluntario de control, Sistema Nacional de Normas de Calidad y Certificación, se creó alrededor de 1994 y como su nombre lo indica, tiene por finalidad normalizar, verificar y garantizar la calidad de los bienes intercambiados por aquellas empresas que aplican y en algunos casos hasta certifican, sus productos/procesos o sistemas en base a dichas normas. Este sistema está conformado por el Organismo Argentino de Acreditación (OAA), el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), el comité Federal de la calidad (representado por las provincias) y las empresas certificadoras¹⁰. Estas últimas son las responsables de verificar y garantizar a través de un sello de calidad o informe de auditoría, que el producto/servicio responde a los atributos de calidad que ostenta.

En lo que respecta a la Calidad voluntaria -y más concretamente a la Calidad Específica- Argentina se destaca entre los países en desarrollo, por haber comenzado hacia el año 1992, a legislar¹¹ acerca de la producción y comercialización de productos orgánicos. En 1999 definió con mayor precisión la actividad, estableciendo el marco legal definitivo a través de la Ley Nacional N° 25.127. Este hecho permitió brindar transparencia normativa y contar con el apoyo institucional correspondiente, de modo que los actores que desearan entrar a dicho sistema, conocieran desde un principio, las normas vigentes. Esta promulgación temprana de la legislación nacional contribuyó

⁹ Las provincias y municipios se restringen a los establecimientos que elaboran y comercializan sus productos dentro de sus ámbitos de incumbencia. Los organismos intervinientes son: las provincias, el Ministerio de Asuntos Agrarios y el Ministerio de Salud y a nivel municipal, las oficinas de Bromatología e inspección, etc. Cabe mencionar que la situación entre las provincias y municipios no es homogénea en cuanto a su capacidad institucional.

¹⁰ Empresa u organismo certificador: es una entidad independiente de la empresa productora/elaboradora del alimento que se encuentra acreditada para dar fe por escrito (informe/certificado) que un producto/proceso/sistema está conforme con la norma de calidad implementada.

¹¹ Resoluciones implementadas por la entonces Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca y sus órganos dependientes IASCAV y SENASA.

a que el sistema implementado en Argentina, obtuviera rápidamente el reconocimiento de equivalencia con el Reglamento de la Comisión Europea (CEE) 2092/91 y de este modo, se tuviera acceso a dichos mercados (Martínez C. 2001).

También a nivel nacional se cuenta con una Ley de Denominación de Origen e Indicación de Procedencia reglamentada, que permite ligar la calidad de los productos a su origen. Más recientemente, se ha desarrollado un sello oficial de calidad, "Alimentos Argentinos", con la finalidad de diferenciar y proteger a los productos nacionales genuinos (Oyarzún, M. y Tartanac, F. 2002).

En lo que a la Calidad Genérica se refiere, Argentina -a través de su organismo de normalización (IRAM)- es miembro activo de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), cuya misión es promover el desarrollo de la normalización y las actividades relacionadas, con miras de facilitar el comercio internacional de productos y servicios.

1.2 Antecedentes Empíricos

La bibliografía consultada demuestra que es en el ámbito de los países desarrollados, donde mayormente y a través de diferentes concepciones se ha estudiado la calidad agroalimentaria. Por ello en este punto se presentan en primer lugar, una serie de estudios que analizan las estrategias de las firmas en cuanto a la normalización y a la calidad que agrega valor. Posteriormente y en relación a la Calidad Genérica, se analizan diferentes trabajos que indagan acerca de los factores que posibilitan o limitan este tipo de prácticas. Por último, se presentan estudios que caracterizan al sistema de control de la inocuidad de alimentos de Argentina, a las prácticas de calidad que realizan un grupo de firmas lácteas y al entorno institucional en el que se desempeñan las mismas.

Reardon, T. et al. (2000), en un trabajo referido a los países en desarrollo, señala que las **normas agroalimentarias** son instrumentos técnicos que sirven para reducir los costos de transacción en los mercados de productos y demuestran que las estrategias en cuanto a la normalización, difieren según el tamaño de las firmas. Así, las grandes empresas multinacionales crean sus propios sistemas de calidad y se apoyan sobre sistemas de certificación y/o de marcas comerciales. Las firmas nacionales, de menor tamaño que éstas, ejercen presión sobre los gobiernos para que se adopten las normas en vigencia de los países desarrollados, mientras que las pequeñas empresas y las explotaciones agrícolas que tienden a ser excluidas del mercado -en razón de su incapacidad de efectuar la inversión para implementar las normas- buscan el sostén de los poderes públicos y de las organizaciones no gubernamentales para lograr el apoyo necesario que les permitan permanecer en el mercado de proximidad y eventualmente acceder a mercados de exportación.

En relación a los aspectos que hacen a **la Calidad Específica y Social**, autores como Codron J. M. et al. (2001), expresan que la tendencia de los consumidores está siendo orientada hacia cuestiones relacionadas con el medio ambiente, el comercio equitativo y hacia el etiquetado social. Concluyen que del análisis de las percepciones y preocupaciones de los consumidores actuales, se desprende una mayor convergencia hacia el problema medio ambiental, que sobre los aspectos ético - sociales. En concordancia con Sterns P. et al., (2001), Caswell J. (2002) y Hollander A. et al. (2001), expresa que dichas cuestiones conllevan a una diversificación de signos de calidad por parte de los actores económicos e institucionales del sector agroalimentario y de la sociedad civil, lo que puede llevar a confusión, a los consumidores. Al mismo tiempo afirman que, en el caso de los eco productos (orgánicos u ecológicos), los consumidores utilizan atributos verificables, como

indicadores imperfectos de la credibilidad de la mención medio ambiental señalizada en los mismos.

Grolleau, G. (2001 y 2002), manifiesta que la utilización de estos atributos por parte de las firmas, explica la gran proliferación, diversidad y contenido de los requisitos medio ambientales publicitados en los productos agroalimentarios y concluye que es necesario contar con un mecanismo de definición previa, de verificación y de señalización de la calidad (signos o sellos de calidad), exterior a la relación de mercado, que permita contrarrestar la asimetría de información y las deficiencias cognitivas de los individuos. En tal sentido, los productos agroalimentarios, pueden estar respaldados por varios signos de calidad, como un sello oficial y una marca privada de reconocida reputación nacional. En relación a ello, Hassan D. et al. (2001) señala que cuando dos signos de calidad están asociados, cada uno es valorizado positivamente pero menos fuertemente que si estuviera solo. A su vez, la disposición del consumidor a pagar un signo de calidad, se ve modificada según el producto conlleve una marca nacional reconocida y también en función de la reputación del circuito de distribución utilizado.

Autores como Glandieres A. y Sylvander B. (1999), utilizaron el enfoque de la teoría de las convenciones para analizar casos concretos de coordinación. Tratan la cuestión de las condiciones que deben reunir las formas de organización, para desarrollar productos respetuosos del medio ambiente; en particular, enfatizan en el pasaje y la tensión entre la convención doméstica y la industrial, donde las nuevas formas de coordinación entre productores e industrializadores, son las que determinan las prácticas de producción e intervienen en las consecuencias medioambientales que traen aparejados la realización de dichos productos.

En lo que se refiere a la **Calidad Genérica**, una serie de estudios afirman que durante las últimas décadas, el sistema HACCP y la ISO 9001, han sido introducidos progresivamente para beneficio de la industria agroalimentaria. Sin embargo, mencionan que la aplicación no es homogénea y se ha visto influenciada por una serie de factores que tienen que ver, principalmente con el tamaño de las firmas y el destino de la producción de las mismas. A grandes rasgos, se observa que son las empresas de mayor tamaño y aquellas vinculadas a la exportación o a mercados nacionales con mayores exigencias en calidad o que venden a supermercados, quienes aplican algunos de los sistemas de calidad anteriormente mencionados. Generalmente son firmas que no están dirigidas por sus propietarios y que cuentan con el personal adecuado -en número y capacidad- para realizar las actividades y los controles requeridos por los mercados. En las firmas de menor tamaño, aparecen la falta de conocimiento, disponibilidad de recursos humanos y de tiempo -al igual que una serie de problemas elementales aún no resueltos- como las principales limitantes que condicionan las prácticas de calidad.

En esta misma línea, Wallace C. y Williams T. (2001) destacan que la seguridad de los productos provenientes de la industria alimentaria, puede ser controlada con el desarrollo y la implementación del sistema HACCP en las plantas, pero que dicho sistema necesita de programas previos como las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Buenas Prácticas de sanitización o higienización (BPH).

Un estudio realizado en Ponolia, sobre 400 industrias agroalimentarias demuestra que si bien, el 91% de las firmas estaba familiarizado con los principios de las BPM y BPH, son las grandes empresas (51 a 150 empleados) quienes tienen los mayores conocimientos e implementan dichos programas. Estos incluyen, desde capacitación y entrenamiento del personal en aspectos referidos a las buenas practicas e higiene, hasta el desarrollo y aplicación de procedimientos de desinfección, de control de

calidad del agua, de protección contra la contaminación cruzada de los alimentos y de actividades relacionadas con el control regular de plagas. En cuanto al sistema HACCP, se observa que, si bien el 95% de las empresas manifiesta conocerlo (que son las que exportan) sólo el 34% lo tienen implementado (Konecka Matyjek et. 2003).

En Reino Unido y la Unión Europea, el uso del HACCP en las pequeñas firmas (<50 empleados) es limitado y se debe a que este tipo de empresas tienen otras prioridades por resolver e invierten probablemente menos en higiene y seguridad alimentaria que las empresas de mayor tamaño (Taylor, E. 2001). En correspondencia con lo anterior, Mutlu S. et. al. (2003) sostienen que las empresas agroalimentarias de Turquía que aplican el HACCP, son generalmente grandes firmas que exportan a la Unión Europea, que emplean mayor cantidad de personal calificado y cuya dirección no está en manos del propietario y mencionan a la falta de entrenamiento el dicho sistema, como una de las principales limitantes.

Panisello, P.; Quantick, P. y Knowles M, (1999 y 2001), analizan los factores que condiciona la implementación de la calidad genérica por parte de las firmas agroalimentarias del Reino Unido y concluyen que las principales limitantes son el acceso a la información, el tipo de producto y proceso de elaboración y las exigencias en seguridad alimentaria que reciben por parte de sus clientes. Resaltan que es práctica habitual, que las grandes cadenas de supermercados exijan evidencias de uso y documentación del sistema HACCP a sus proveedores.

En México, un estudio realizado sobre 72 frigoríficos "Tipo Inspección Federal"¹², demuestra que solo el 18% de los mismos tiene implementado el sistema HACCP en sus plantas. Los primeros en adoptarlo, fueron aquellos frigoríficos que exportan y que proveen a nichos del mercado nacional con mayores exigencias en calidad. A su vez,

¹² TIF: frigoríficos que recibieron apoyo federal para implementar procesos de sacrificio, procesado y empaque en condiciones de alta inocuidad y mínimo impacto ambiental.

aquellos frigoríficos que se concentran en la frontera norte del país -donde radica la mayor actividad de exportación hacia Estados Unidos- también implementaron la normativa ISO 9000 en sus plantas (Maldonado Simán, E. et. al. 2005).

Según Bouhsina, Z. et al. (2002), el sistema HACCP y la norma ISO 9000 en Francia, son de adopción reciente en el acondicionamiento de frutas y hortalizas frescas. En donde estos sistemas de calidad genérica, cumplen una doble función: de aseguramiento de calidad alrededor de la clientela (HACCP) y de gestión de la calidad dentro de la empresa (ISO 9000). Los autores concluyen que en la actualidad, las empresas adoptan el HACCP para dar respuesta a las exigencias de los clientes, como un signo distintivo para mantenerse en el mercado, pero infieren que con el tiempo, la función principal dentro de las empresas será la gestión de la calidad. En este sentido, los resultados de un estudio realizado sobre 33 empresas francesas de acondicionamiento de frutas frescas, demostraron que los determinantes que explican la mayor propensión de adopción por parte de las firmas, es el porcentaje de exportación, la concentración de la clientela y la estructura gerencial dentro de las mismas.

Otros de los factores que limita la adopción de dichos sistemas son asociados más a problemas de tipo cognitivo, como la falta de conocimiento, experiencia y comprensión de los mismos. En este sentido, Ramírez Vela, A.; Fernández, M. (2003) y Taylor (2001), encontraron que un 26% de las empresas relaciona al HACCP con la seguridad alimentaria y el 74% restante, con la calidad de los productos. Observan que si bien prácticamente la mitad de las industrias considera que el HACCP es conveniente y que trae beneficios a largo plazo, el resto de las empresas manifiesta que es una pérdida de tiempo. Por último, rescatan la falta de guías claras, que permitan conducir el análisis de riesgo requerido y establecer una interacción correcta entre los programas de pre-requisitos (BPM, BPH, otros) y el sistema HACCP.

En cuanto a los antecedentes de calidad genérica a nivel nacional, Secilio G. (2005) destaca que existe una gran heterogeneidad en los sistemas de calidad implementados por las empresas argentinas y que dicha situación estaría básicamente relacionada al tamaño de las firmas y al posicionamiento de éstas en el mercado. El autor menciona que en Argentina son pocas las empresas que han adoptado sistemas o normas de calidad y coinciden con las líderes de cada sector. Afirma también que la preocupación por la calidad tanto en el ámbito público como privado, es reciente y todavía incipiente. Señala que es necesario incorporar a corto plazo, la temática de calidad en la totalidad de la industria y a lo largo de toda la cadena agroalimentaria.

En relación a los sistemas de gestión, también expresa que la adopción y certificación de la norma ISO 9000 y en menor medida del sistema HACCP, tiene un costo variable y heterogéneo - pero normalmente elevado- no sólo debido a la certificación en sí, sino también a los cambios y adecuaciones técnicas y organizacionales requeridas para la implementación de los mismos. Esta condición limita fundamentalmente a las PyMEs. No obstante ello, menciona que la situación en cuanto a la certificación de la ISO 9000 está mejorando considerablemente - pasó de 37 empresas agroalimentarias en 1998 a 303 en el 2004- siendo la rama de farináceos, aceites y derivados y la de bebidas, las de mayor participación relativa. Si bien la adopción del sistema es lento -en relación al total de industrias alimentarias del país-, se observa que la tendencia del sector, esta orientada a dar cumplimiento a los crecientes condicionamientos internacionales en relación al tema.

El autor destaca que SENASA, como autoridad sanitaria responsable de la fiscalización de los alimentos de origen animal y vegetal -excepto todos aquellos acondicionados para su venta directa al público-, desarrolló un manual de procedimientos para la aplicación del sistema HACCP (en establecimientos frigoríficos, lácteos y procesadores de pescados). Es este organismo quien realiza el seguimiento

del sistema de calidad implementado por las firmas para responder a las exigencias higiénico-sanitarias de los países con los cuales comercializa.

En lo que respecta a los **sistemas alimentarios de los países en desarrollo**, se caracterizan por ser muy diversos y en general menos organizados, completos y eficaces que los de los países desarrollados. Por esta razón, los sistemas de control de la inocuidad y calidad de los alimentos, están expuestos a problemas asociados con el rápido crecimiento demográfico, la urbanización y los entornos naturales, exponiendo a los consumidores, a una variedad de riesgos relacionados con la inocuidad de los alimentos. El sector no estructurado es a menudo productor y distribuidor de productos alimenticios frescos y elaborados para el consumo directo. Además, el autoabastecimiento, en zonas rurales y urbanas, reviste gran importancia. Todos estos factores explican que la inspección y el control eficaz en relación a la inocuidad de los alimentos sean mucho más difíciles de lograr.

Según, FAO (2003) si bien las normas de inocuidad de los alimentos de los países en desarrollo pueden equipararse, de hecho, a las normas internacionales, su baja efectividad se debe en parte a la falta de capacidad institucional y técnica para vigilar y asegurar su cumplimiento. Una infraestructura técnica insuficiente - en cuanto a laboratorios alimentarios, recursos financieros y humanos, marcos reglamentarios y jurídicos nacionales, capacidad de aplicación, gestión y coordinación - reduce la capacidad de hacer frente a estas dificultades y además de ser una amenaza para la salud pública de las poblaciones, puede reducir el acceso comercial a los mercados alimentarios mundiales.

En cuanto, al **sistema de control de la inocuidad de alimentos en Argentina**, Secilio, G. (2005) destaca que es restringido e ineficiente, adoleciendo de graves imperfecciones que lleva a que se comercialicen productos no totalmente aptos para el

consumo y derivan en serios problemas en el comercio exterior, que abarcan, desde pérdidas de mercados hasta intoxicaciones de consumidores. Por otro lado, en el ámbito institucional se presentan inconvenientes vinculados a la superposición de competencias de organismos públicos, duplicidad de registros, controles y adjudicación de ciertas responsabilidades a organismos con reducida capacidad para el correcto desempeño de las mismas. A esto se suma una legislación compleja, con cuerpos legales de muchos años de existencia que se derivan del Código Alimentario Argentino y que generalmente no incluyen a los microempreendedores y productores artesanales de alimentos, que hoy se encuentran en el mercado.

Zalazar, N., (2006) señala, que la misma situación, en cuanto a la capacidad institucional, se ve reflejada en una localidad de la provincia de Buenos Aires (General Pueyrredon). En este sentido, concluye que la organización del sistema institucional público -a nivel nacional, provincial y municipal- encargada de garantizar la inocuidad de los alimentos, es un sistema de múltiples instituciones. Si bien, cada uno tiene sus propios espacios de ingerencia, a nivel local suelen suceder ciertas superposiciones de actividades y vacíos en el control de la misma. Prueba de ello es la frecuente confusión de los funcionarios sobre sus incumbencias y jurisdicciones, con las consiguientes ineficiencias en el desempeño correspondiente. La fragmentación institucional y la escasa importancia asignada, en relación a la necesidad de actuar en las emergencias e incluso en la prevención en forma coordinada, resta eficiencia al sistema del control.

En correspondencia con el contexto institucional que controla la inocuidad de los alimentos en Argentina, Taylor, J. (2003) analiza las condiciones edilicias, higiénico-sanitarias y de aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, en 18 fábricas de queso de muzzarella (ubicadas en la Cuenca Abasto Sur de la pcia. de Buenos Aires). Observa que las plantas, en su totalidad, no implementan las BPM ni los

Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POEs) y que, en base los muestreos realizados, el 63% de las muestras de agua resultaron no potables; casi la totalidad de las masas de queso, son bacteriológicamente no aptas y que el 33% de las muestras de quesos muzzarella resultaron no aptos para el consumo humano. El autor concluye que, la falta de autocontrol por parte de las empresas evaluadas, agravada por la ausencia de Políticas Públicas en seguridad alimentaria, expone a los consumidores y principalmente a aquella población de riesgo - niños, ancianos, inmunodeprimidos, celíacos, diabéticos, entre otros- a la adquisición de alimentos potencialmente no aptos para el consumo humano. Al mismo tiempo expresa que, la única manera de revertir esta situación, sería mediante la implementación de un sistema preventivo, eficiente y real, de control y vigilancia de las enfermedades transmitidas por alimentos (basados en la aplicación de las BPM, POEs y el HACCP); el dictado de capacitaciones en aspectos que hacen a la manipulación higiénica de los alimentos -dirigidas, a los operarios de planta, sus empleadores a los agentes estatales responsables de realizar las inspecciones y auditorias en las plantas-; el brindar información a los consumidores sobre los conocimientos básicos para manipular alimentos; la planificación y ejecución de un Programa de Fiscalización de Alimentos eficiente, que estimule la adopción de sistemas de calidad y penalice a quienes deliberadamente incumplen las normas en perjuicio del bien común.

De la revisión bibliográfica realizada surge que existe un conjunto importante de estudios que analizan desde los nuevos sistemas de regulación de los mercados y atributos de calidad demandados, hasta el grado de adopción de sistemas de gestión de la calidad y factores que condicionan su implementación, como elementos para la formulación de políticas.

Más allá de los análisis descriptivos y las clasificaciones de calidad, el análisis de las prácticas en la firma puede ser abordado desde varias perspectivas teóricas. En el área del comercio internacional es analizado como una restricción o barrera al comercio. Desde el enfoque de la firma, es planteado como una innovación organizacional de utilidad para reducir los costos (económicos y de transacción) y responder a los requerimientos de la demanda.

Esta investigación se enmarca en el enfoque de las convenciones, que toman la calidad como objeto de estudio, planteando que no existe una definición universal de la misma, sino que es una construcción social en un contexto histórico y socio económico determinado. Por lo tanto, no es una variable exógena al modelo, sino que es evaluada cognitivamente de diferente manera por los actores involucrados según el sistema de valoración utilizado, dando lugar a distinto tipo de convenciones.

En la medida que la calidad es definida como una construcción social y que las normativas sobre la inocuidad y aseguramiento de la calidad son establecidas en forma exógena (las BPM como adaptación al CODEX Alimentarius, por ejemplo), interesa incorporar en el análisis no sólo las prácticas de los empresarios sino además su concepción, es decir lo que ellos piensan sobre lo que hacen o deberían hacer.

1.3 Objetivo general, objetivos específicos e hipótesis

El **objetivo general** de este estudio, es analizar la Concepción y Práctica de la Calidad de las empresas agroalimentarias localizadas en el área de influencia del Centro Regional Buenos Aires Sur del INTA (CERBAS)¹³, con la finalidad de brindar, elementos de juicio para la elaboración de propuestas de investigación y extensión en la región.

¹³ Centro Regional Buenos Aires Sur del INTA, el que abarca 44 partidos del centro y sur de la provincia de Buenos Aires teniendo como límite norte a los partidos de Magdalena, Chascomús, Gral. Belgrano, Las Flores, Saladillo, Gral. Alvear, Tapalqué, Lamadrid, Cnel. Suárez, Guaminí y Adolfo Alsina.

Como **objetivos específicos** se plantea:

- Conocer la Concepción de la Calidad de las firmas, según tamaño y rama de actividad.
- Estudiar la Práctica de la Calidad de las empresas, teniendo en cuenta su tamaño y rama de actividad.
- Detectar los problemas y necesidades que tienen las firmas, para mejorar las prácticas de calidad que realizan en sus plantas.

Las **hipótesis** que sustentan este estudio son las siguientes:

- Las prácticas de la calidad en las firmas agroalimentarias, no coinciden necesariamente con sus concepciones en el tema.
- El nivel de Calidad con el que trabajan las empresas, está asociado al tamaño, rama de actividad y mercado al cual se dirigen.
- Mas allá de las restricciones ligadas al tamaño, el desconocimiento acerca de las condiciones higiénico-sanitarias mínimas y el sistema de control de alimentos vigente en Argentina, condicionan las prácticas de calidad que realizan las firmas de menor tamaño.

1.4 Metodología

El marco teórico sobre el cual se desarrolla la metodología de este estudio, es la Teoría de las Convenciones. La misma permite distinguir la heterogeneidad de los agentes, reconocer que no existe una definición universal de la calidad, sino que la misma es el resultado de un proceso de interacción entre los actores involucrados y que es evaluada cognitivamente de diferente manera, dependiendo del principio

utilizado para evaluar la acción (pudiendo ser este, el mercado, doméstico o industrial). Asume también que la complejidad del tejido industrial, depende de las convenciones de calidad y de los modelos de empresas existentes.

En tal sentido, en este trabajo se propone analizar la calidad, distinguiendo tres niveles de estudio: **Calidad Específica**, **Calidad Genérica** y **Calidad como Resguardo de la Inocuidad**. Este último es considerado como el umbral higiénico sanitario mínimo y de cumplimiento obligatorio para la totalidad de industrias alimentarias y se define teniendo en cuenta las buenas prácticas de manufactura detalladas en el Capítulo II del Código Alimentario Argentino. Los otros dos niveles de estudio son de adhesión voluntaria por parte de las firmas e incluyentes y superadores de dicho umbral mínimo.

Figura N° 1: Niveles de Calidad estudiados



Fuente: elaboración propia en base a la bibliografía consultada.

En base a lo anterior y en relación a los objetivos planteados, se realizó un estudio cualitativo considerando como áreas de análisis a: la Concepción de Calidad y la Práctica de la Calidad por parte de las firmas y las actividades conexas que coadyuvan a la implementación de las mismas. La primera hace referencia a lo que el empresario entiende por calidad agroalimentaria; la segunda, a lo que realmente hacen en su empresa y la última, a las actividades vinculadas a la implementación de dichas prácticas.

1.4.1 Identificación de la Población Objetivo y Muestra

La población objetivo está conformada por 349 industrias agroalimentarias de la región del CERBAS, relevadas a partir del Proyecto "Agroindustrias Regionales: Encadenamientos Productivos, Redes Institucionales y Desarrollo Local" (INTA CERBAS, 2002). Dicha población se encuentra clasificada por: a) tamaño de empresa, según clasificación del INDEC (1998), que distingue entre Empresas Grandes¹⁴, Medianas¹⁵, Pequeñas¹⁶ y Microempresas¹⁷ y b) por rama de actividad, según criterios de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 1997 (CLANAE), a cuatro y a cinco dígitos según corresponda (Cuadro N° 1).

Cuadro N° 1: Población objetivo, según ramas de actividad y tamaño de empresa (en N° de empresas).

Tamaño	Rama	Ramas de actividad seleccionadas (N° empresas)					Otras ramas (N° empresas)	Población objetivo (N° empresas)
		Frigorífico vacuno (15111)	Chacinados (15113)	Láctea (15200)	Apícola (15499)	Jaleas - Dulces (15133)		
Grande		2					3	5
Mediana		6	2	2			11	21
Pequeña		21	7	13			42	83
Microempresa		12	39	48	15	24	102	240
Total Empresas		41	48	63	15	24	158	349
Porcentaje de Empresas		12	14	18	4	7	45	

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002

Cabe mencionar que las empresas de la población a estudiar, cuentan al menos con habilitación a nivel municipal -en cuanto a su situación higiénico-sanitaria - y en algunos casos, también están habilitadas para comercializar sus productos en los ámbitos provinciales, nacional y/o de exportación.

Para seleccionar las empresas a entrevistar, se realizó un muestreo dirigido. En primera instancia se definió un tamaño de muestra equivalente al 6% de la población

¹⁴ Facturación mayor a 100 millones de pesos anuales.

¹⁵ Facturación entre 25 y 99 millones de pesos anuales.

¹⁶ Facturación entre 1 y menos de 25 millones de pesos anuales.

¹⁷ Facturación de menos de 1 millón de pesos anuales.

(21 industrias agroalimentarias); respetando la distribución por tamaño presente en la población, se calculó la cantidad de empresas a entrevistar por estrato (Cuadro N°2).

Cuadro N°2 : Población Objetivo y Muestra de empresas a entrevistar según tamaño de de las firmas (en N°de empresas).

Tamaño de Empresa	<i>Población objetivo</i>		<i>Muestra a entrevistar</i>
	<i>N°Empresas</i>	<i>% Empresas</i>	<i>N°Empresas</i>
Grandes	5	1	1
Medianas	21	6	1
Pequeñas	83	24	5
Microempresas	240	69	14
Total	349	100	21

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002.

Posteriormente se eligieron las ramas de actividad a considerar, teniendo en cuenta su importancia en la región (en cuanto al número de empresas), su presencia en todos los estratos de tamaño o su importancia relativa en algunos estratos. En base a estos criterios, se seleccionaron empresas lácteas, de chacinados y frigoríficos . A ellas se sumaron las apícolas y las elaboradoras de dulces - jaleas, por su importancia en el estrato de las microempresas.

Si bien, en el estrato de las empresas medianas correspondía realizar solo una encuesta, se decidió agregar dos casos mas, de manera de poder relevar al menos una empresa mediana de cada una de las ramas relevantes de la región (lácteos, frigoríficos y chacinados). Finalmente, la muestra quedó conformada por 23 firmas agroalimentarias (Cuadro N°3).

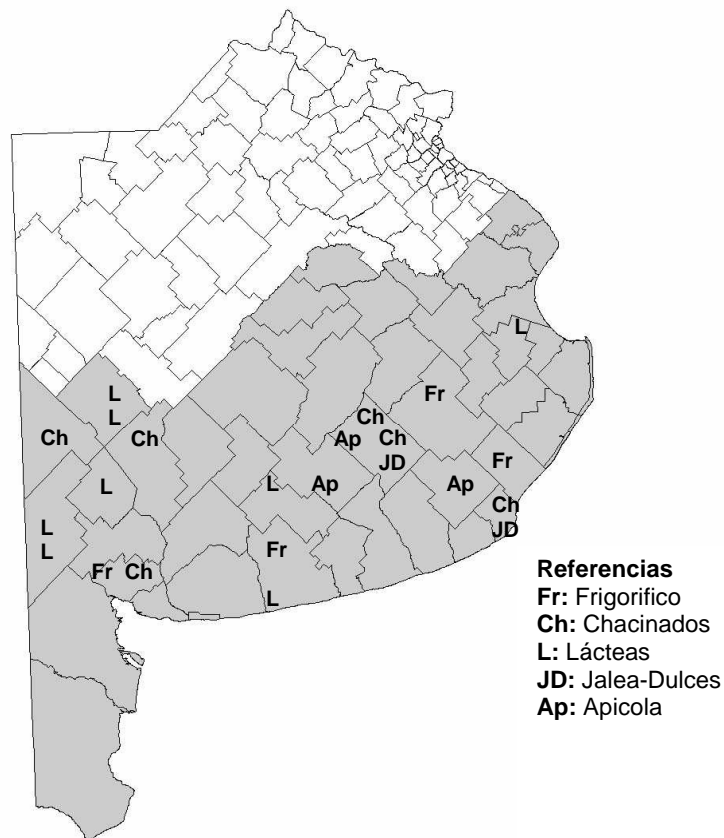
Cuadro N° 3: Muestra de empresas según tamaño y rama de actividad (en N° de empresas).

Tamaño Rama	Frigorífica	Chacinados	Láctea	Apícola	Jalea Dulces	Total Empresas	Porcentaje Empresas
Grande	1					1	4
Mediana	1	1	1			3	13
Pequeña	2	1	2			5	22
Micro		4	5	3	2	14	61
Total Empresas	4	6	8	3	2	23	
Porcentaje Empresas	17	26	35	13	9		

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002.

A partir de la definición de la muestra, se eligieron al azar las empresas a entrevistar. Como se refleja en la Figura N°2, la dispersión geográfica lograda es considerada lo suficientemente representativa de la región a estudiar.

Figura N°2: Distribución geográfica de las industrias de la muestra.



Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002.

Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de la entrevista semi abierta (Ver anexo 1) y de la observación directa en planta (ver anexo 2), las que fueron realizadas durante el período, octubre a diciembre de 2004.

1.4.2 Etapas de análisis

En primer lugar se realiza una caracterización del conjunto de las firmas que conforman la muestra, analizando según tamaño de empresa y rama de actividad, la contribución al valor bruto de la producción y a la generación de empleo. También se describen aspectos relacionados con la capacidad instalada de las firmas y con el tipo de habilitación higiénico-sanitaria con que cuentan, con el tipo de relación que las empresas tienen con sus clientes/proveedores/autoridades sanitarias y de los destinos de la producción y canales de comercialización que mayormente utilizan.

Los resultados obtenidos se examinan considerando tres etapas sucesivas: en la primera, se analiza la concepción de la calidad; en la segunda, la práctica por parte de las firmas y en la tercera, la situación de las firmas respecto al umbral mínimo requerido y la relación entre la concepción de la calidad y la práctica de calidad. Las variables utilizadas en cada una de las etapas de análisis y sus respectivos indicadores se muestran en el siguiente cuadro. La **concepción de calidad** es estudiada a partir de las definiciones de los propios empresarios, rescatando los componentes a las que la asocian y complementándola con su percepción respecto de a quien le cabe la responsabilidad de determinarla y asegurarla y con la existencia de referentes en el tema.

Cuadro N° 4: Áreas de análisis, variables e indicadores de estudio.

Área de análisis	Variabes	Indicadores
Concepción de la calidad	Definición de calidad en general	
	Componentes de la Calidad	Producto/Proceso/Gestión de Calidad en la empresa.
	La existencia o no de referentes en Calidad	
	Responsables de definir y garantizar la Calidad	Empresa/Cliente/Estado/Sector privado y/o Tercera Parte Independiente
Práctica de la calidad según niveles	Calidad como Resguardo de la Inocuidad	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Controles de calidad del producto:</i> materia prima y producto terminado en todas las partidas de elaboración. • <i>Controles higiénicos sanitarios a frecuencia establecida:</i> plagas, agua y limpieza de planta. • Conocimiento e implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento (POEs).
	Calidad Genérica.	<i>Sistemas de Gestión:</i> de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), de la Calidad (ISO 9000), Ambiental (ISO 14000).
	Calidad Específica.	Sello de Calidad u otras iniciativas hacia Productos de Calidad Diferenciada.
Actividades conexas a la práctica de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Organización interna • Asistencia técnica y capacitación • Auditorías/ controles de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con rol específico en calidad y aquellos con actividades en relación a la misma. • Quien la realiza y sobre que temas • Libreta sanitaria y capacitación en manipulación de alimentos. • Quien las realiza: la propia empresa/cliente/certificadora/autoridades sanitarias; y requisitos de calidad exigidos por los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de la **Práctica de calidad**, las empresas entrevistadas se clasifican en 3 niveles, según elaboren productos de calidad diferenciada (Calidad Específica); implementen sistemas de gestión de calidad (Calidad Genérica) o simplemente cuenten con un nivel mínimo de calidad (Calidad como Resguardo de la Inocuidad). En

cada uno de ellos se estudia el comportamiento de las firmas en relación a las variables que los conforman. Así, se consideran los controles de calidad, las condiciones higiénico-sanitarias y el conocimiento e implementación de las BPM. A esto se agrega el estudio de las características de los productos de calidad diferenciada y de los sistemas de gestión de calidad, según corresponda. Para los tres niveles, el análisis se realiza tomando en consideración el tamaño de la firma y la rama de actividad.

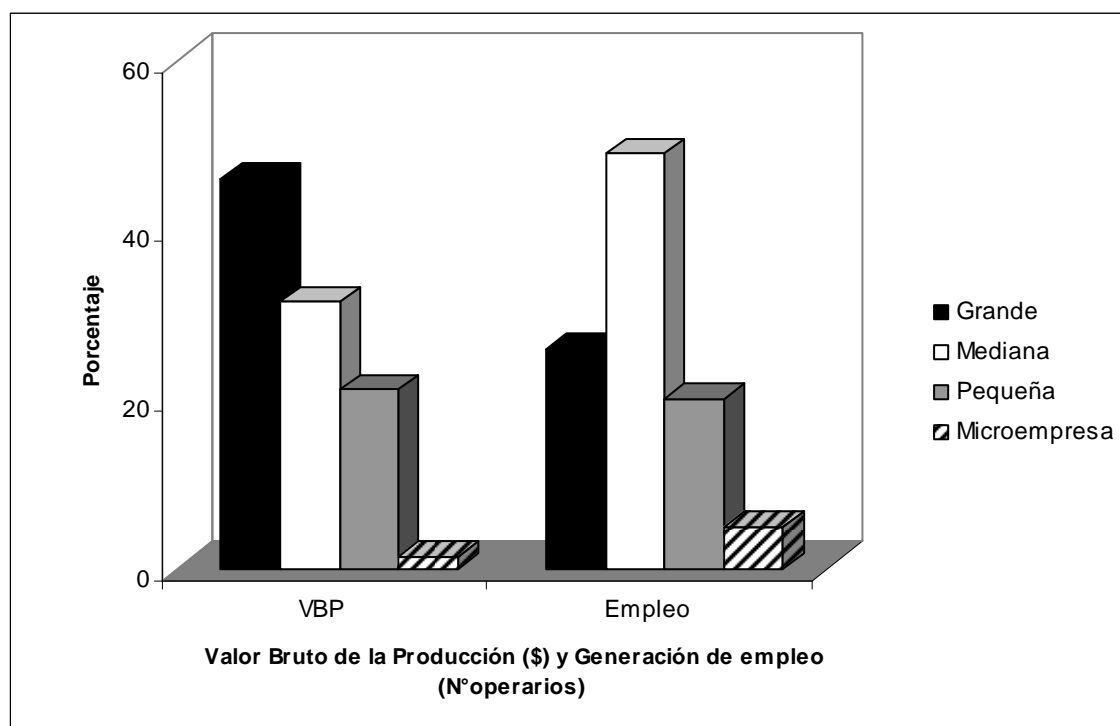
Posteriormente se indaga acerca del comportamiento del total de las firmas en relación al umbral mínimo de calidad requerido. En un intento de detectar factores que ayuden a explicar comportamientos diferentes, se incorporan al análisis las denominadas actividades conexas a la práctica de la calidad. En este sentido, se postula que la organización interna de la firma, la existencia de capacitación/asistencia técnica y auditorías, contribuyen a mejorar la práctica de la calidad. El análisis se completa con los datos obtenidos a partir de la observación directa en planta. Con esta información, se caracterizan las empresas reagrupadas según superen o cumplan con el umbral; se encuentren cerca del mínimo, de forma tal que con pequeñas intervenciones puedan alcanzarlo o estén muy lejos del mismo. En este marco, finalmente se analiza la coherencia existente entre la concepción y la práctica de calidad, contrastando los componentes de calidad que incluyen los empresarios en sus definiciones y lo que realmente implementan en sus plantas.

CAPITULO 2: CARACTERIZACION DE LA MUESTRA

En este capítulo, se describen las empresas de la muestra teniendo en cuenta la importancia económica de las firmas según tamaño y rama de actividad, la generación de empleo, la capacidad instalada, el tipo de habilitación higiénico sanitaria y frecuencia de inspección que reciben las mismas, el mercado al que se dirigen, los canales de comercialización que utilizan y la relación con clientes y proveedores.

Como era de esperar, la mayor contribución al Valor Bruto de la Producción (VBP) la realizan las empresas de mayor tamaño, mientras que, en la generación de empleo sobresalen las firmas medianas con el 47% de la mano de obra ocupada, ubicándose en el otro extremo las microempresas con sólo el 4% del empleo (Figura N°3).

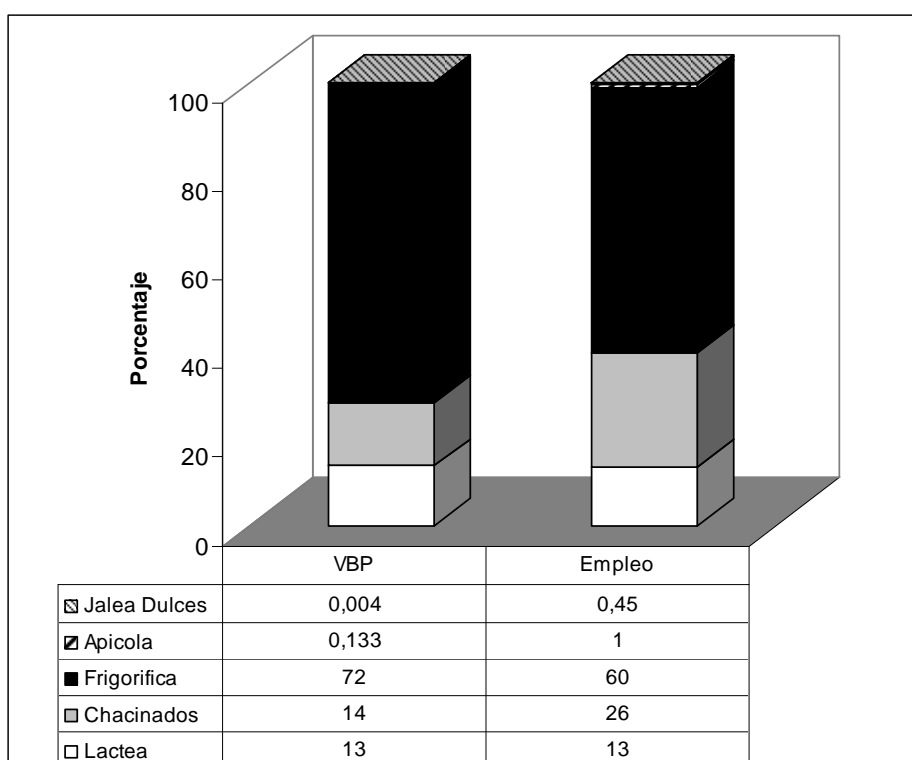
Figura N° 3: *Contribución al valor bruto de la producción (VBP) y la generación de empleo, según tamaño de empresa (en % del total del VBP y del empleo).*



Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002.

En relación a las ramas de actividad, es la industria frigorífica la de mayor importancia para la región a estudiar, contribuyendo con el 73% del VBP generado por la totalidad de empresas entrevistadas y el 60% de la mano de obra empleada (Figura N°4).

Figura N° 4: Contribución al valor bruto de la producción (VBP) y la generación de empleo, según rama de actividad (en %).



Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002.

La única empresa grande relevada, es quien registra la mayor capacidad instalada, pero en términos de eficiencia de uso, sobresalen las empresas medianas con una capacidad utilizada del 93%. Contrariamente, las pequeñas y microempresas trabajan, en promedio, al 50% de su capacidad¹⁸, existiendo la posibilidad de un mayor crecimiento por parte de las mismas (Cuadro N°5).

¹⁸ Con una dispersión en cuanto a la capacidad ociosa, que oscila entre el 20 y el 90%.

Cuadro N° 5: Capacidad utilizada y ociosa, según tamaño de empresa (en % de la capacidad instalada).

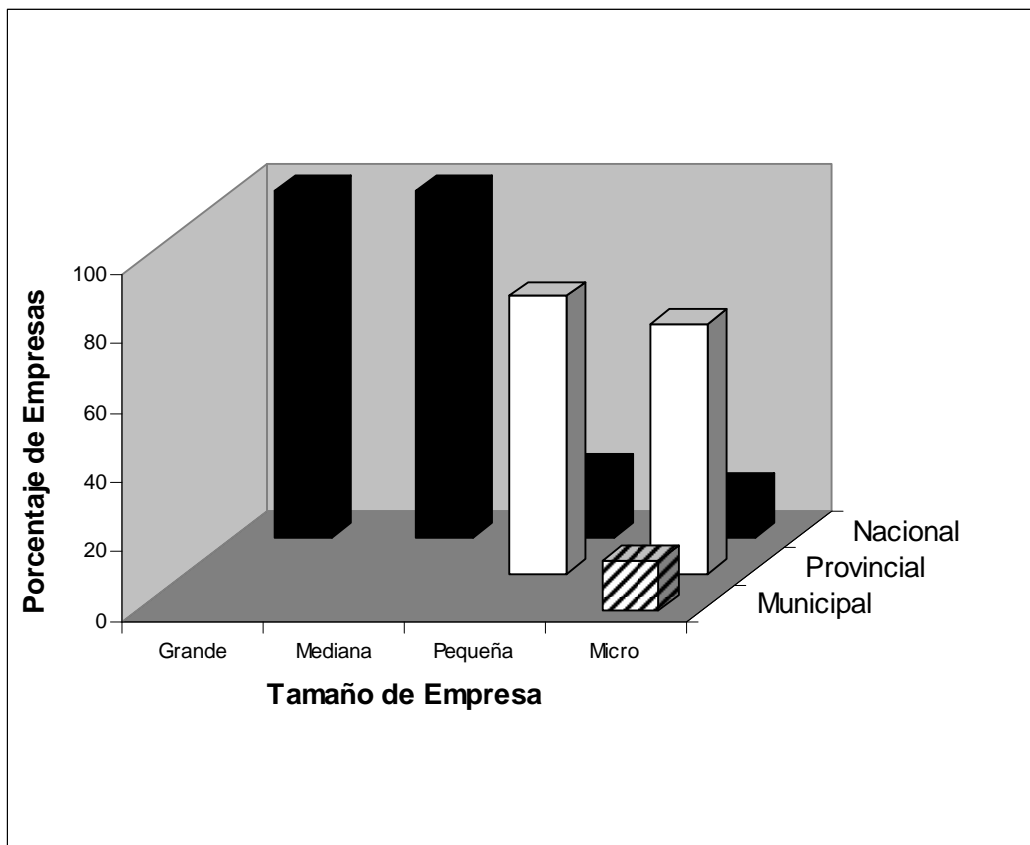
Tamaño de Empresa	Capacidad instalada (Tn)	Capacidad utilizada (%)	Capacidad ociosa (%)
Grande	64240	68	32
Mediana	21880	93	7
Pequeña	32931	49	51
Micro	1725	49	51
<i>Total Empresas</i>	120776		

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento del 2002.

Por rama de actividad, las industrias frigoríficas son quienes registran la mayor capacidad instalada (85%) y utilizada (69%), en contraposición a lo que ocurre con las industrias apícolas y de jalea-dulces.

La situación de las firmas en cuanto a su habilitación higiénico-sanitaria, sea esta municipal, provincial, nacional, de exportación o sus posibles combinaciones, fue analizada a partir del ámbito de mayor exigencia y se observa que dichas habilitaciones están vinculadas al tamaño de las firmas. En general, las de mayor tamaño cuentan con habilitación a nivel nacional y de exportación, mientras que las firmas pequeñas y microempresas, solo están habilitadas para comercializar sus productos en ámbitos provinciales y/o municipales (Figura N° 5).

Figura N°5 : Tipo de Habilitación higiénico-sanitaria según tamaño de empresa (en % de empresas).



Fuente: Elaboración propia.

Más allá del tipo de habilitación higiénico-sanitaria, la mayoría de las firmas mencionan haber recibido inspecciones por parte de alguna/s de las autoridades sanitarias correspondientes¹⁹, no existiendo, en muchos casos, vinculación con el tipo de habilitación poseen. En este sentido, se encuentran empresas que a pesar de contar con habilitaciones nacionales y/o provinciales, no han sido inspeccionadas por dichas autoridades.

En lo que se refiere a la frecuencia de inspección, alrededor del 65% declaran recibirlas periódicamente. Se encuentran en este grupo, las firmas de mayor tamaño, la totalidad de las pequeñas y la mitad de las microempresas de la muestra. El resto, o

¹⁹ Bromatología a nivel municipal, Ministerio de Salud o Asuntos Agrarios a nivel provincial y SENASA a nivel nacional y exportación.

bien reciben inspecciones de vez en cuando o como en el caso de una ellas, nunca ha sido inspeccionada (Cuadro N°6).

Cuadro N°6: Tipo de inspección higiénico- sanitaria según tamaño de empresa (en N° de empresas).

Tamaño de Empresa	Inspección a frecuencia establecida			Inspección esporádica			Sin inspección	Total Empresas
	Municipal	Provincial	Nacional	Municipal	Provincial	Nacional		
Grande			1					1
Mediana		1	2					3
Pequeña	1	2	1		1			5
Micro	3	4		3	2	1	1	14
Total	4	7	4	3	3	1	1	
Porcentaje	17	30	17	13	13	4	4	

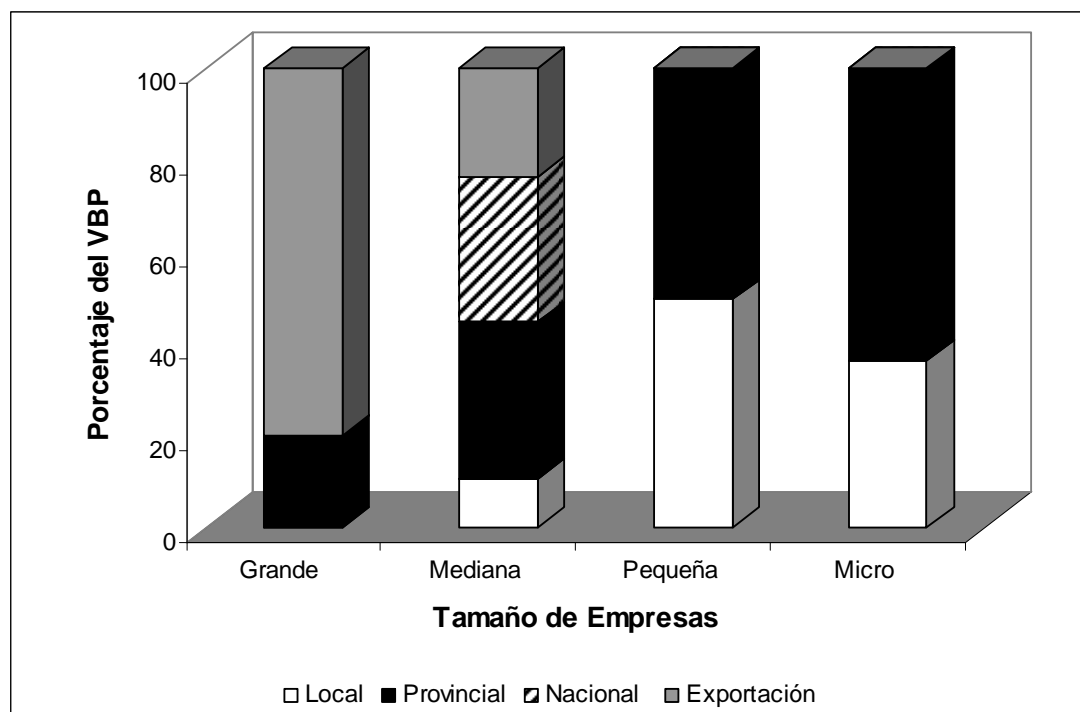
Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que en relación a las ramas de actividad, las industrias frigoríficas y principalmente las exportadoras, son quienes cuentan en forma permanente con personal de SENASA en sus plantas, quienes controlan los aspectos higiénico-sanitarios y de trazabilidad exigidos.

Al momento de la habilitación del establecimiento y de las inspecciones realizadas por las autoridades sanitarias, es obligatorio que todo manipulador de alimentos cuente con su Libreta Sanitaria. Sin embargo, una microempresa por cada una de las ramas de actividad analizadas (apícola, jalea-dulces, chacinados y lácteas), declara tener operarios sin libreta sanitaria y/o con libreta vencida al momento de la entrevista (18%).

Para las firmas en su conjunto, el principal destino de la producción es el mercado provincial²⁰ y local. Solamente las empresas de mayor tamaño -grandes y medianas- tienen a la exportación y al mercado nacional, como sus principales destinos (Figura N°6) y (Cuadro N°7).

²⁰ El alcance de la comercialización a nivel provincial, generalmente en este estudio, se limita a los partidos vecinos.

Figura N° 6: Destinos de la producción según tamaño de empresa (en % del VBP).

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los canales de comercialización que utilizan en el mercado interno, se observa que sólo las medianas acceden a las grandes cadenas de supermercados, mientras que las pequeñas y las microempresas, comercializan sus productos a través del comercio minorista y de distribuidores mayoristas. Cabe aclarar que si bien algunas empresas, mencionan comercializar sus productos a través de supermercados²¹, generalmente hacen referencia a los supermercados de sus propias localidades. Aunque con escasos volúmenes, entre los canales utilizados por las microempresas también aparece la venta a comercio de especialidades.

²¹ Solol una microempresa apícola se vincula al igual que las de mayor tamaño con las grandes cadenas de supermercados.

Cuadro N°7: Canales de comercialización según tamaño de empresa (en % del VBP).

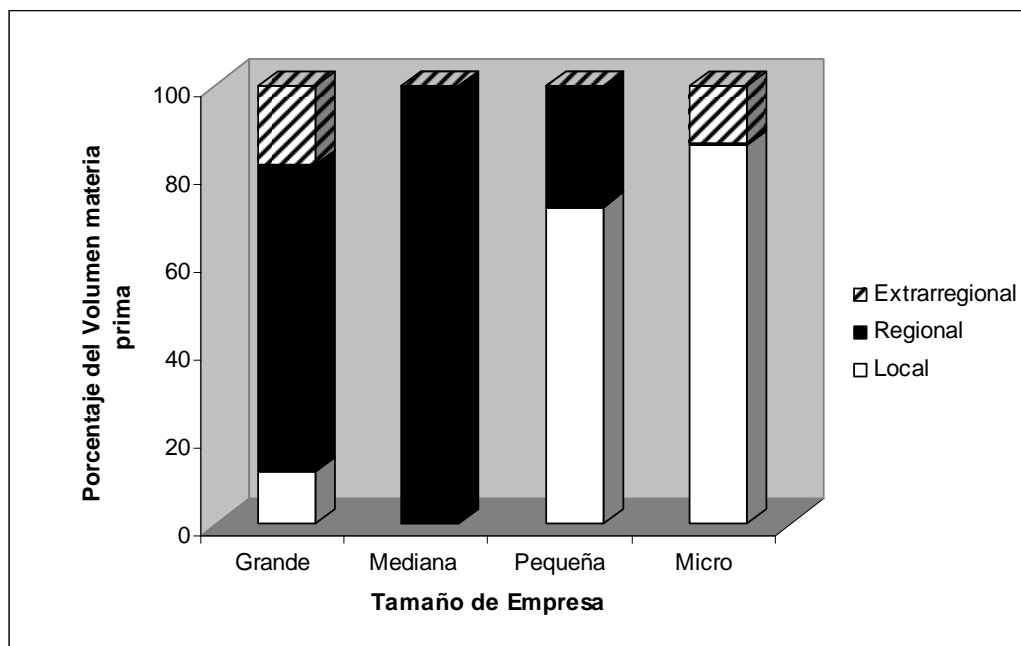
Tamaño Empresa	Mercado Externo (%)	Mercado Interno (%)					Total VBP (\$)
		Supermercados	Minoristas	Distribuidor Mayorista	Comercio Especialidades	Otra industria	
Grande	80		20				127090640
Mediana	24	39		32		5	87038384
Pequeña		3	55	42			53102280
Micro		13	21	61	4		3744086

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la vinculación que tienen las industrias con sus clientes, en la mayoría de los casos, independientemente del tamaño y rama de actividad, se trata de clientes estables y habituales. Sólo las grandes industrias frigoríficas, registran algún tipo de acuerdo o contrato.

Las empresas se proveen de materia prima²², fundamentalmente en el mercado regional (66%) y en menor medida en el local (24%). Como puede observarse en el Figura N°7, estas proporciones varían según el tamaño de empresa.

Figura N° 7: Procedencia de la materia prima según tamaño de empresa (en % del volumen de materia prima adquirida).



Fuente: Elaboración propia en base al Relevamiento del 2002.

²² Procedencia de materia prima (local: partido, regional: pcia. Bs. As., extra regional: fuera pcia. Bs.As.)

A menor tamaño de empresa disminuye la proporción de materia prima que las firmas adquieren regionalmente y cobra mayor importancia el abastecimiento local por parte de las mismas.

Más de la mitad de las empresas entrevistadas, cuentan con proveedores habituales de materia prima, y en menor proporción, utilizan su propia producción como fuente de abastecimiento. Este hecho está relacionado tanto al tamaño de empresa como a la rama de actividad. Se observa que a medida que disminuye el tamaño de las firmas, cobra mayor importancia el autoabastecimiento. En relación a las ramas de actividad, la mayoría de las industrias frigoríficas y de chacinados, se abastecen de materia prima a través de proveedores habituales; mientras que en las lácteas y apícolas, tiene mayor importancia el abastecimiento a través de la propia producción.

En síntesis: las empresas que conforman la muestra poseen características similares a la configuración de la industria regional. Las firmas grandes y medianas son las que mayor aporte realizan a la producción y a la generación de empleo, siendo las únicas que destinan parte de sus productos al mercado externo. Estos tres rasgos se presentan en toda su magnitud en la rama frigorífica. Las empresas medianas son además las que utilizan en mayor proporción el supermercado como canal de venta, (siendo excepcional en las de menor tamaño) y tienen una mayor utilización de la capacidad instalada. Las firmas de menor dimensión tienen un ámbito de actuación local/ regional, tanto en el destino de la producción como en el abastecimiento de materia prima. Coincidente con estos destinos, en la mayoría de los casos cuentan con habilitación provincial. Un aspecto a destacar, por su posible impacto en la calidad de los productos elaborados, es que la mitad de las microempresas solo reciben muy esporádicamente las inspecciones de las autoridades habilitantes.

CAPITULO 3: CONCEPCION Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD

Como fue mencionado en la metodología, la concepción es estudiada a través de lo que el empresario entrevistado entiende por calidad agroalimentaria, mientras que la práctica es lo que realmente efectúa en su planta.

La concepción de la calidad es analizada por la definición dada por el propio empresario y los componentes a la que la asocian. Además se considera si tiene referentes en el tema y su percepción respecto a quienes determinan la calidad y quienes son los responsables de garantizarla.

Para el análisis de la práctica, las empresas son clasificadas en tres niveles de calidad, según: a) tengan iniciativas de elaboración de productos de calidad diferenciada; b) implementen sistemas de gestión (HACCP, ISO 9000, ISO 14000); y c) el resto de las firmas, consideradas dentro del nivel mínimo de calidad como resguardo de la inocuidad. Para cada uno de estos niveles se estudia el comportamiento que tienen las firmas en relación a los controles de calidad, el cumplimiento de condiciones higiénico sanitarias, así como el conocimiento e implementación de BPM. Además, en los casos que corresponda, se analizan las características de los productos de calidad diferenciada y la implementación de sistemas de gestión de la calidad.

En todos los casos, en concordancia con las hipótesis planteadas, el comportamiento de las variables señaladas que hacen a la concepción y práctica de la calidad, son analizadas por tamaño de la firma y rama de actividad.

3.1 Concepción de la Calidad

- **Definición de Calidad y componentes asociados a ella**

El aspecto central señalado directa o indirectamente en la totalidad de empresas entrevistadas, es la calidad de la materia prima y además, puede apreciarse que los componentes de calidad que las empresas integran en sus definiciones, progresan en complejidad a medida que aumenta el tamaño de las firmas (Cuadro N°8).

Cuadro N° 8: Componentes de la Calidad según tamaño de empresa (en N° de empresas)

Tamaño de Empresa	Componentes de Calidad (N°empresas)			Total Empresas
	Producto	Producto Proceso	Producto Proceso Empresa	
Grande			1	1
Mediana			3	3
Pequeña	2	3		5
Micro	4	9	1	14
Total Empresas	6	12	5	23
Porcentaje Empresas	26	52	22	

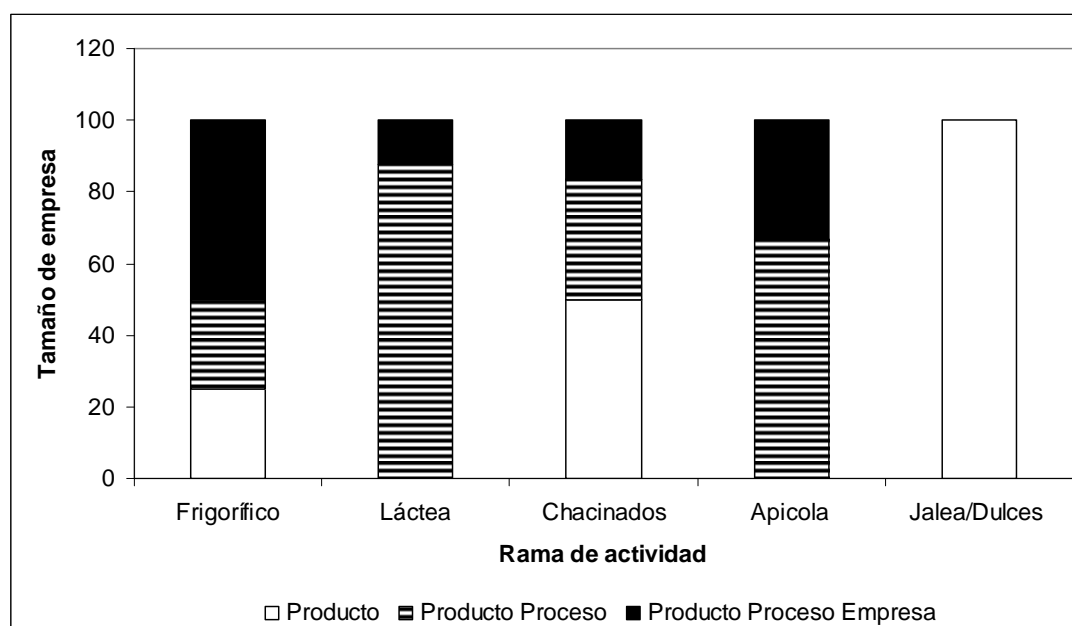
Fuente: elaboración propia.

Como es el caso de las grandes y medianas empresas, quienes integran en sus definiciones a todos sus componentes (calidad de producto, proceso y gestión de calidad de la organización), mencionando en sus definiciones, aspectos tales como: "hay que utilizar materia prima de buena calidad e implementar en el proceso de elaboración las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)", "calidad tiene que ver con la empresa, proceso y el producto, desde el punto de vista de atender y satisfacer al cliente", "atender las necesidades del cliente desde el punto de vista del producto y el servicio" o "responder a las exigencias de los mercados externos". Comparte su concepción de calidad con este grupo, una microempresa apícola que se vincula con supermercados y que en algún momento ha incursionado en la exportación. Los aspectos que prevalecen entre las concepciones de calidad dada por las pequeñas y microempresas entrevistadas, son la calidad del producto y del proceso de elaboración que utilizan en sus plantas, e

incorporan en sus definiciones, aspectos vinculados a: “la higiene en la elaboración”; “control de tiempos y temperatura en el proceso”; “un proceso lo más natural posible o sin agregado de conservantes” y “al cumplimiento del código alimentario”, etc. En menor proporción, mencionan solamente a la calidad del producto que elaboran.

Se observa cierta correspondencia entre algunas ramas de actividad y los componentes de la calidad mencionados por las firmas. En este sentido, las empresas de jaleas-dulces señalan únicamente a la calidad del producto; la mayoría de las empresas lácteas (87%) lo relaciona también con la calidad del proceso, a la vez que gran parte de las industrias frigoríficas (67%), hacen mención a todos los componentes (calidad de producto, proceso y gestión de la calidad dentro de la organización) (Figura N°8).

Figura N° 8: Componentes de Calidad priorizados por las empresas según rama de actividad (en % de empresas).



Fuente: elaboración propia.

- **Referentes: quién determina y quién garantiza la calidad?**

Menos de la mitad de las firmas tienen referentes en calidad, siendo las microempresas, quienes lo mencionan con mayor frecuencia. Dentro de las ramas de actividad, son las industrias de chacinados quienes conforman el único rubro que manifiesta no tener referentes en el tema. Por el contrario, generalmente las firmas lácteas tienen como referentes a las grandes empresas líderes del sector; mientras que las industrias apícolas y de jalea-dulces, a empresas exitosas de tamaño similar o la suma pequeñas firmas (Cuadro N°9).

Cuadro N° 9: Referentes en Calidad según tamaño y rama de actividad (en N° de empresas).

Tamaño de Empresa - Rama Actividad	Chacinados	Frigorífica	Láctea	Apícola	Jalea Dulces	Total Empresas con Referentes en Calidad
Grande						0
Mediana		1				1
Pequeña			1			1
Micro			4	2	1	7
<i>Total Empresas con Referentes</i>	0	1	5	2	1	9
<i>Porcentaje Empresas con Referentes</i>	0	25	62	67	50	39

Fuente: elaboración propia.

En el caso de los frigoríficos, sólo una industria mediana que exporta, manifiesta tener intercambio fluido con sus referentes, a quienes reconoce en aquellas firmas que integran la cámara exportadora.

Respecto a la percepción de quién determina la calidad dentro de las firmas, el 70% de las empresas considera que es el cliente, apareciendo con cierta relevancia la propia firma, en el caso de las microempresas (Cuadro N°10).

Cuadro N° 10: Responsables de Determinar la Calidad, según tamaño de empresa (en N° y % de empresas).

Tamaño de Empresa	Responsable de Determinar la Calidad de los productos						Total Empresas
	Cliente		Empresa		Cliente Empresa		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Grande	1	100					1
Mediana	2	67			1	33	3
Pequeña	4	80	1	20			5
Micro	9	64	4	29	1	7	14
Total Empresas	16		5		2		23
Porcentaje Empresas	70		21		9		

Fuente: elaboración propia.

En cambio, cuando se indaga acerca de quién es el responsable de garantizar, sobresale la propia empresa en el 82% de los casos. Esta responsabilidad es compartida con el SENASA, como autoridad sanitaria, o con Terceras partes independientes (organismo o empresa certificadora), sólo en aquellas empresas que exportan o elaboran y venden productos para supermercados (Cuadros N° 11). En estos casos, los atributos de calidad valorados por los clientes, son expresados explícitamente y están en relación al cumplimiento de resoluciones y normativas higiénico-sanitarias nacionales y/o internacionales y/o pliego de condiciones/protocolos de producción que les son propios.

Cuadro N° 11: Responsables de Garantizar la Calidad según tamaño de empresa (en N° y % de empresas).

Tamaño Empresa	Responsable de garantizar la calidad de los productos						Total Empresas
	Empresa		Empresa - Tercera Parte Independiente		Empresa - Estado		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Grande					1	100	1
Mediana	2	67	1	33			3
Pequeña	4	80			1	20	5
Micro	13	93	1	7			14
Total Empresas	19		2		2		23
Porcentaje Empresas	82		9		9		

Fuente: elaboración propia.

El resto de las firmas estima a través de distintos mecanismos los requisitos de calidad valorados por el cliente, en consecuencia, su análisis presenta una mayor dificultad debido a la variabilidad de las respuestas obtenidas. Sin embargo, se observan algunas similitudes por rama de actividad; en las empresas apícolas aparece con cierta relevancia "que el producto no esté adulterado"; en las industrias de chacinados, se observa un espectro más amplio de atributos valorados por el cliente, entre ellos: 1) el sabor y el aspecto, manifestando *"que el contenido de origen vacuno sea carne – no recortes y grasa"* y *"que los productos sean lo más natural posible"*; 2) la reputación de la empresa *"las generaciones que lleva la empresa trabajando en el rubro"*, *"pagan incluso un 50% más caro por nuestro producto... apuntamos a un nivel económico más alto"*, *"nuestro producto se vende en comercios de Especialidades"*. Paralelamente algunos empresarios, mencionan que los clientes se fijan más en el precio que en la calidad de los productos que adquieren.

En lácteos, por un lado aparece claramente el precio y la reputación de la empresa como atributos que busca el cliente a la hora de comprar los productos, remarcando que se está *"frente a un mercado muy competitivo en donde todas las empresas trabajan en calidad"*. Así, los empresarios manifiestan *"que a igual precio, compran su producto por reputación"*, y estiman *"que su producto es de calidad... porque los clientes no se han quejado... ni les devuelven los productos"*.

En las microempresas de jaleas- dulces, los clientes valoran principalmente su sabor tipo casero o natural o productos de antaño y mencionan atributos como: *"...se acuerdan de los dulces de la abuela"*; *"es rico... y en los comercios que permiten probar nuestro producto se vende más..."*. Se visualiza que esta apreciación por parte de los clientes, se vincula a modalidades de venta asociadas al turismo rural, venta directa en estancia o en comercio de especialidades de localidades serranas, e incluso entrega puerta – puerta, en barrios cerrados de Pilar.

Por último, los atributos mayormente utilizados por los clientes en las industrias frigoríficas, se asocian básicamente al tipo de control higiénico - sanitario requerido, así como también, a la calidad del producto en particular (categoría, peso, grado de terminación). A menor tamaño de empresa, sólo interesa esto último: “el cliente no quiere animal grande... determinados carniceros quieren novillos de 120 Kg./media res y otros de 80kg”. En tal sentido -prácticamente por ser una industria de desintegración- es el único caso dentro de las ramas de actividad estudiadas, en donde la materia prima es definida estrictamente por el cliente.

3.2 Práctica de la Calidad

- El primer aspecto a analizar, son los niveles de calidad con el que trabajan las firmas. Para ello se clasificó a las empresas en tres grupos de estudio, a saber:
- empresas que manifestaron tener iniciativas hacia productos de calidad diferenciada y que conforman el grupo de firma del Nivel de Calidad Específica,
- la única empresa que tiene implementado un sistema de gestión de calidad y que representa a las firmas del Nivel de Calidad Genérica,
- el resto de las empresas que por no contar con este tipo de iniciativas, se las clasificada dentro del nivel mínimo de calidad: Calidad como resguardo de la Inocuidad.

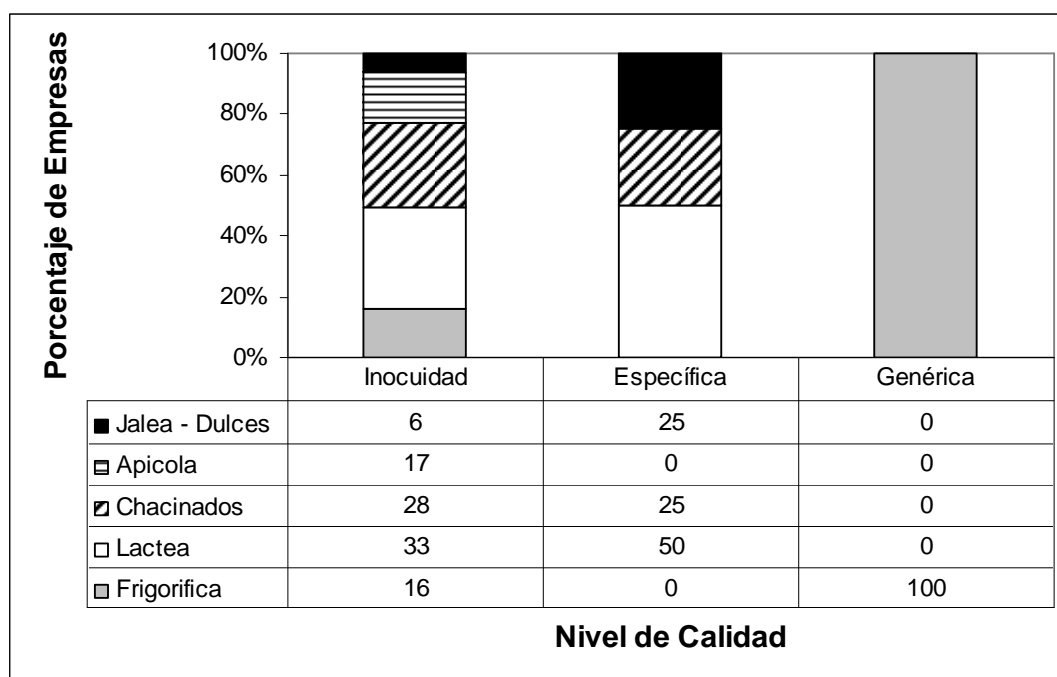
Esta clasificación permite observar cierta vinculación entre los niveles de calidad con los que trabajan las firmas, su tamaño, las ramas de actividad a las que pertenecen, los destinos de la producción y los canales de comercialización utilizados por las mismas (Cuadro N° 12 y Figura N° 9).

Cuadro N°12: Nivel de Calidad según tamaño de empresa (en N° de empresas).

Tamaño de Empresa	Nivel de Calidad (en N° de empresas)			Total Empresas
	Inocuidad	Específica	Genérica	
Grande	0	0	1	1
Mediana	2	1	0	3
Pequeña	4	1	0	5
Micro	12	2	0	14
Total Empresas	18	4	1	23
Porcentaje Empresas	78	18	4	

Fuente: elaboración propia.

Figura N°9: Nivel de Calidad según rama de actividad (en % de empresas).



Fuente: elaboración propia.

En el Nivel de Calidad Específica, se ubica el 18% de las firmas, pertenecientes a ramas de actividad que posibilitan una mayor diferenciación de producto y que a su vez, se encuentran próximas a mercados relacionados con el turismo. Integran el grupo:

- una firma mediana de chacinados con más de 50 años de trayectoria en la actividad, con marca propia y con cierto grado de reconocimiento a nivel nacional.
- dos empresas lácteas: una pequeña que vende el 40% de su producción en la localidad donde está situada y el resto lo comercializa en la región sur de la pcia. de Buenos Aires, y una microempresa que vende el 90% de su producción en el mercado local y en un comercio de especialidades de una localidad turística.
- una microempresa elaboradora de dulces artesanales -situada en una cabaña al pie de las sierras- quien comparte con la firma anterior su modalidad de venta, comercializando los productos en su propia "cocina fábrica" y en comercios tradicionales de Tandil, su localidad de origen. Esta localidad serrana, ha mostrado en los últimos tiempos un importante crecimiento en lo que hace al turismo, posibilitando una mayor diferenciación de productos ligados a su origen y tradición.

El Nivel de Calidad Genérica lo alcanza la única empresa grande de la muestra perteneciente a la rama frigorífica. Se trata de un frigorífico exportador quien para poder garantizar la seguridad e inocuidad de sus procesos/productos y satisfacer los requerimientos higiénico- sanitarios de sus clientes (importadores), implementó el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) en su planta.

El 78% restante conforma el nivel mínimo de calidad -Calidad como Resguardo de la Inocuidad-, siendo este grupo no sólo el más numeroso, sino también el más heterogéneo. Esta conformado por empresas de todos los rubros estudiados y en relación al tamaño, se encuentran ejemplos que van desde empresas medianas orientadas principalmente a la exportación y/o que realizan/venden productos para supermercados, a microempresas que comercializan sus productos principalmente en el mercado provincial y/o local. Es necesario destacar que entre las microempresas, hay una sola firma que por orientar sus productos a supermercados, recibe de parte de

los mismos, definiciones acerca de las prácticas de calidad que debe realizar en su planta.

A partir de los grupos hasta aquí definidos, en los próximos puntos se analiza el comportamiento de las firmas en relación a la calidad, considerando los controles de calidad de producto, los controles higiénico sanitarios y la implementación de las BPM. A partir de los grupos hasta aquí definidos, en los próximos puntos se analiza el comportamiento de las firmas en relación a las variables que los conforman.

3.2.1 Nivel de Calidad como Resguardo de la Inocuidad.

- **Controles de Calidad de Producto**

A pesar de que la mayoría de las empresas (89%) menciona realizar algún tipo comprobación de calidad de sus productos, sólo el 33% controla la calidad de la materia prima y del producto terminado, en todas las partidas de elaboración, como lo exige la legislación vigente (Código Alimentario Argentino). Un 22% de las empresas controlan únicamente la calidad de la materia prima que utilizan (22%), mientras el 6% sólo el producto terminado. El resto de las firmas, en un 28% de los casos, realizan controles esporádicos de sus productos y el 11% restante, no realiza ningún tipo de control (Cuadro N° 13).

Cuadro N° 13: Tipo de control de calidad, según tamaño de empresa (en N° de empresas).

Tamaño de Empresa	Controles calidad esporádicos	No realizan controles	Control de calidad en todas las partidas de elaboración			Total de Empresas
			Producto Terminado	Materia Prima	Materia Prima y Producto Terminado	
Mediana					2	2
Pequeña	1				3	4
Micro	4	2	1	4	1	12
<i>Total Empresas</i>	5	2	1	4	6	18
<i>Porcentaje Empresas</i>	28	11	6	22	33	

Fuente: elaboración propia.

El alcance y frecuencia de los controles realizados, está estrechamente vinculado al tamaño de las firmas. Así, el total de las empresas medianas, el 75% de las pequeñas y sólo el 8% de las microempresas, realizan los controles requeridos. En este último grupo se registra una mayor variabilidad, encontrándose firmas que controlan únicamente la materia prima en todas las partidas de elaboración (33%), hasta empresas que no realizan ningún tipo de control de sus productos (17%).

En relación a ello, se observa que las empresas de mayor tamaño cuentan con personal específico para realizar los muestreos requeridos en los controles de calidad de producto, están equipadas para realizar los análisis exigidos y llevan registro de los controles efectuados (Cuadro N° 14).

Cuadro N° 14: *Mecanismo de control de calidad según tamaño de empresa (en % de empresas).*

<i>Tamaño Empresa</i>	<i>Mecanismo de control de calidad</i>				<i>Total de Empresas</i>
	<i>En todas las partidas elaboración</i>	<i>Toma de muestra Personal Específico Calidad</i>	<i>Registro</i>	<i>Análisis laboratorio propio/ Inspección planta</i>	
Mediana	100	100	100	100	2
Pequeña	75	75	75	50	4
Micro	50	25	17	17	12

Fuente: elaboración propia.

En el otro extremo, sólo la cuarta parte de las microempresas menciona tener personal específico para realizar este tipo de actividades y en menor medida, se encuentran en condiciones de realizar los análisis en sus propias plantas y llevar registros al respecto.

En cuanto a las ramas de actividad, la totalidad de las industrias frigoríficas controla la calidad de sus materias primas y productos terminados, como lo exige la legislación vigente. En contraposición, las industrias de jaleas-dulces, solo verifican la

calidad del producto terminado. En el resto de las ramas, no se observa un comportamiento homogéneo.

- **Controles Higiénico – Sanitarios**

Las prácticas de las firmas en relación a los controles higiénico- sanitarios, se analizan teniendo en cuenta el tipo de suministro de agua en las plantas; la situación de limpieza; control de plagas y el conocimiento e implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

En cuanto a la provisión y análisis del agua que las firmas utilizan en sus plantas, sólo el 39% de las empresas cumple con los requerimientos exigidos²³ y se observa que es nuevamente el tamaño de las firmas, el determinante de dichas situaciones. Así, el total de las empresas medianas, el 75% de las pequeñas y sólo el 17% de las microempresas cuentan con agua potable y analizan sistemáticamente la salubridad de la misma. Si bien, la mitad de la microempresas tiene agua potable en sus plantas, en el peor de los casos no cuentan con tales suministros y menos aún, controlan la salubridad del agua que utilizan (Cuadro N° 15).

Cuadro N° 15: Situación de abastecimiento y control del agua según tamaño de empresa (en N° de empresas).

Tamaño de Empresa	N° Empresas con agua potable		N° Empresas sin agua potable		Total Empresas
	Análisis a Frecuencia Establecida	Análisis sin Frecuencia Establecida	Análisis a Frecuencia Establecida	Análisis sin Frecuencia Establecida	
Mediana	2				2
Pequeña	3			1	4
Micro	2	4	3	3	12
Total de Empresas	7	4	3	4	18
Porcentaje de Empresas	39	22	17	22	

Fuente: elaboración propia.

²³ Es obligatorio por CAA contar con agua potable en las plantas y analizar periódicamente el estado de salubridad de la misma.

En relación a las ramas de actividad, son las industrias lácteas quienes mayormente controlan el estado higiénico-sanitario de sus fuentes de suministro de agua.

Prácticamente la mitad de las empresas (45%) realizan algún tipo de control de plagas en sus establecimientos, pero no más allá del 39% de las firmas cumple con lo exigido por la legislación vigente, en cuanto a la prevención y regularidad de los controles efectuados. En menor medida, y en coincidencia con las firmas de mayor tamaño, las empresas manifiestan hacer el seguimiento y llevar registro de los controles efectuados (Cuadros N° 16 y N° 17).

Cuadro N° 16: Mecanismo de control de plagas según tamaño de empresa (en N° y % de empresas).

Tamaño de Empresa	Total Empresas	Control según lo exigido		Algún tipo de control		No realizan controles		Registro de los controles	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mediana	2	2	100					2	100
Pequeña	4	4	100					1	25
Micro	12	1	8	1	8	10	84	0	0
Total Empresas	18	7		1		10			
Porcentaje Empresas		39		6		55			

Fuente: elaboración propia.

Cuadro N° 17: Mecanismo de Control de Plagas según rama de actividad (en N° y % de empresas).

Rama de actividad	Total Empresas	Control según lo exigido		Algún tipo de control		No realizan controles		Registro de los controles	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Frigorífica	3	3	100					1	33
Chacinados	5	2	40	2	40	1	20	0	0
Láctea	6	2	33	2	33	2	33	2	33
Apícola	3	0		1	33	2	67	0	0
Jalea - Dulces	1	0		0		1	100	0	0
Total Empresas	18	7		5		6			
Porcentaje Empresas		39		28		33			

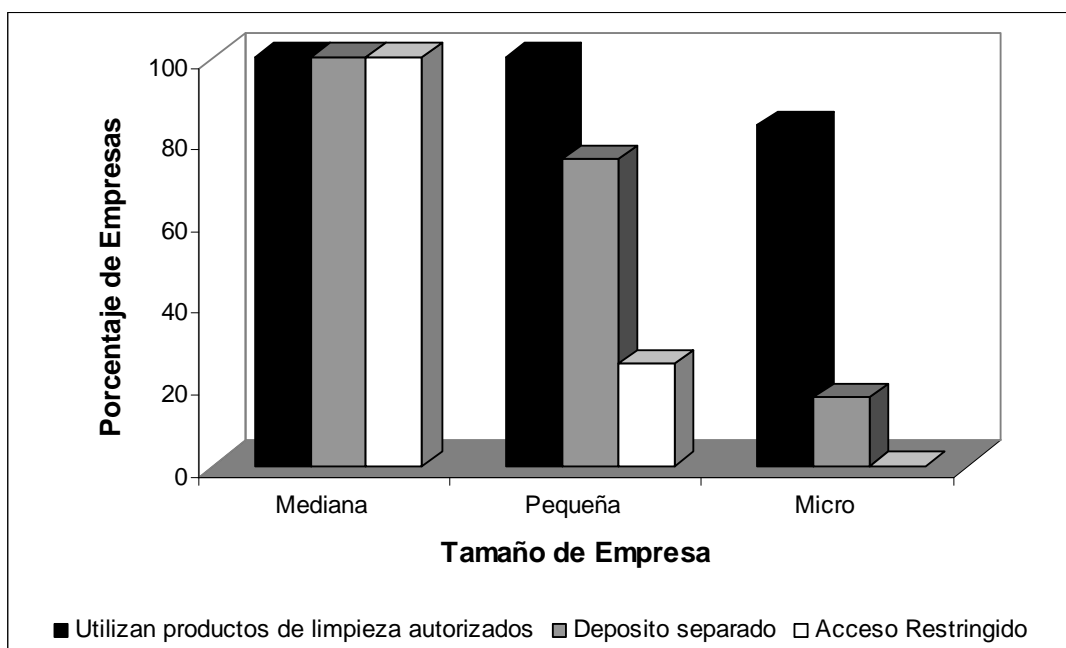
Fuente: elaboración propia.

Se observa vinculación entre el tamaño de empresa y el tipo de control de plagas efectuado, siendo las industrias frigoríficas, quienes realizan los mayores controles

(frecuencia y registro). Lo contrario ocurre en las ramas de jalea-dulces y apícola, en donde sus industrias, o bien no controlan las plagas o lo hacen en forma muy esporádica.

La totalidad de las firmas manifiesta realizar las actividades de limpieza en forma sistemática y en su mayoría (89%), con productos autorizados para tal fin. Sin embargo, se observa que a menor tamaño de empresa disminuye la proporción de firmas que utiliza productos de limpieza autorizados, que cuentan con infraestructura adecuada para el almacenamiento de los mismos²⁴ y que controlan el acceso a dichos depósitos, lo que implica que, sólo el 39% de las firmas, cumple con lo exigido por la legislación vigente. Si se consideran las ramas de actividad, son las industrias frigoríficas quienes mayormente se encuentran en regla (Figuras N° 10 y N° 11).

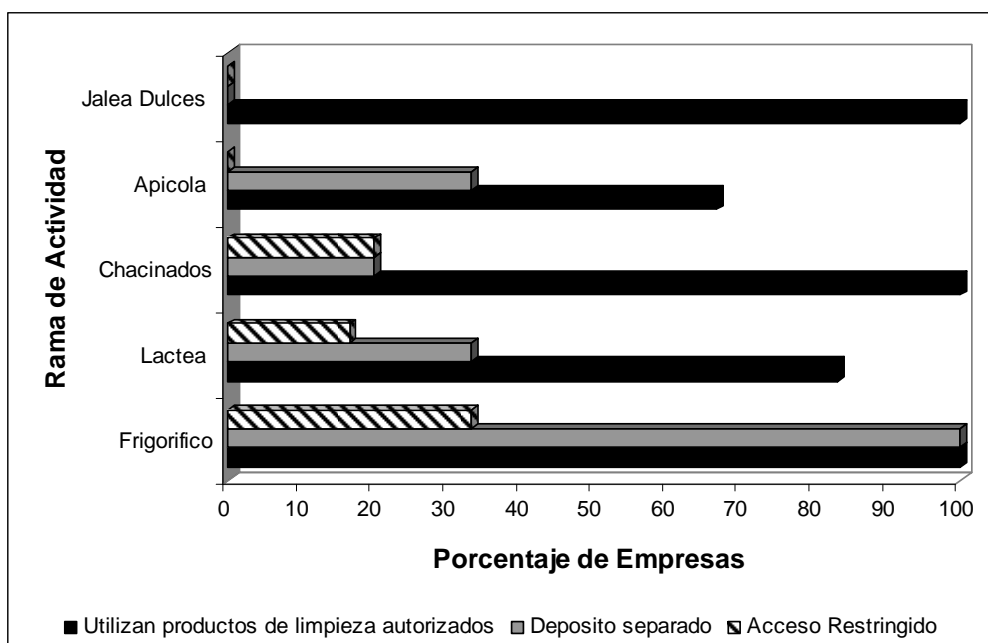
Figura N° 10: Situación de limpieza de las plantas según tamaño de empresa (en % de empresas).



Fuente: elaboración propia.

²⁴ Deposito separado de la zona de manipulación de alimentos. Entendiendo como deposito al lugar o espacio delimitado e identificado para el adecuado almacenamiento de dichos productos.

Figura N° 11: Situación de limpieza de las plantas según rama de actividad (en % de empresas).



Fuente: elaboración propia.

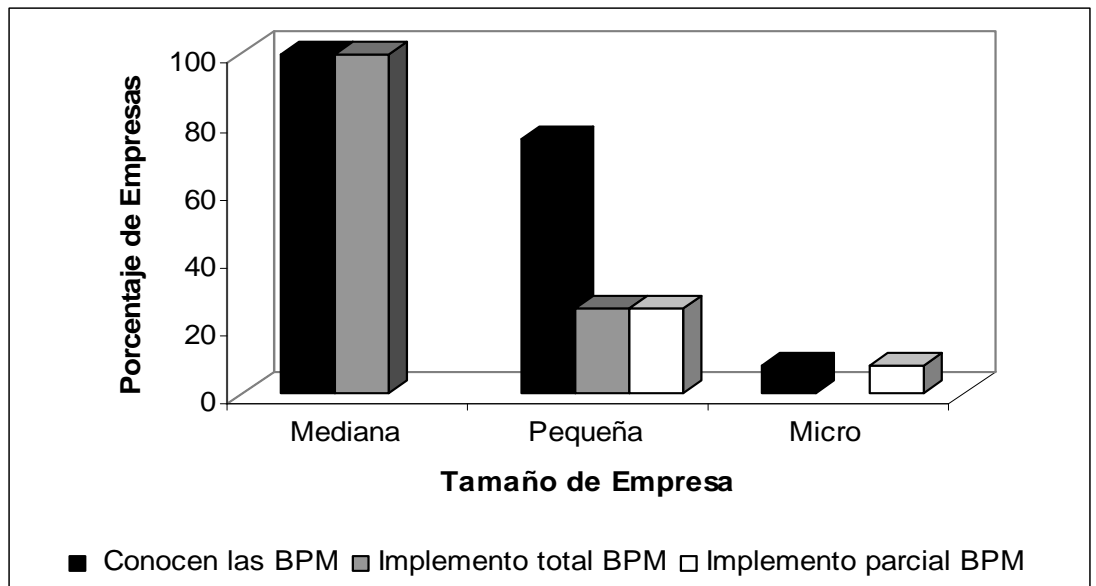
Respecto del conocimiento y utilización de los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (*POES*), se observa que sólo el 22% de las firmas conoce dichos procedimientos y que el 11%, los implementa en sus plantas. En principio, es posible vincular esta situación, más que a la rama de actividad – ya que en principio son obligatorios para la industria frigorífica- al tamaño de las firmas y al mercado al cual se dirigen, siendo las empresas medianas de las ramas frigoríficas y lácteas que se vinculan al mercado nacional y/o de exportación y que venden sus productos a supermercados, quienes han implementado dichos procedimientos.

- **Conocimiento e Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura**

A pesar que las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son obligatorias (Código Alimentario Argentino) para la totalidad de industrias alimentarias, sólo el 17% de las firmas, las tiene implementadas. Este porcentaje se conforma con aquellas industrias

que cumplen con los requerimientos higiénico-sanitarios mínimos y corresponde a la totalidad de las firmas medianas y al 80% de las pequeñas. En menor proporción se encuentran ejemplos de pequeñas firmas y microempresas, que han implementando algunos aspectos de las BPM en sus plantas (Figura N°12).

Figura N° 12: Situación acerca de las Buenas Prácticas de Manufactura según tamaño de empresa (en % de empresas).



Fuente: elaboración propia.

En relación a las ramas de actividad, a excepción de las industrias de jaleas-dulces, al menos una empresa por cada una de los rubros de actividad estudiados, menciona conocer dicha normativa.

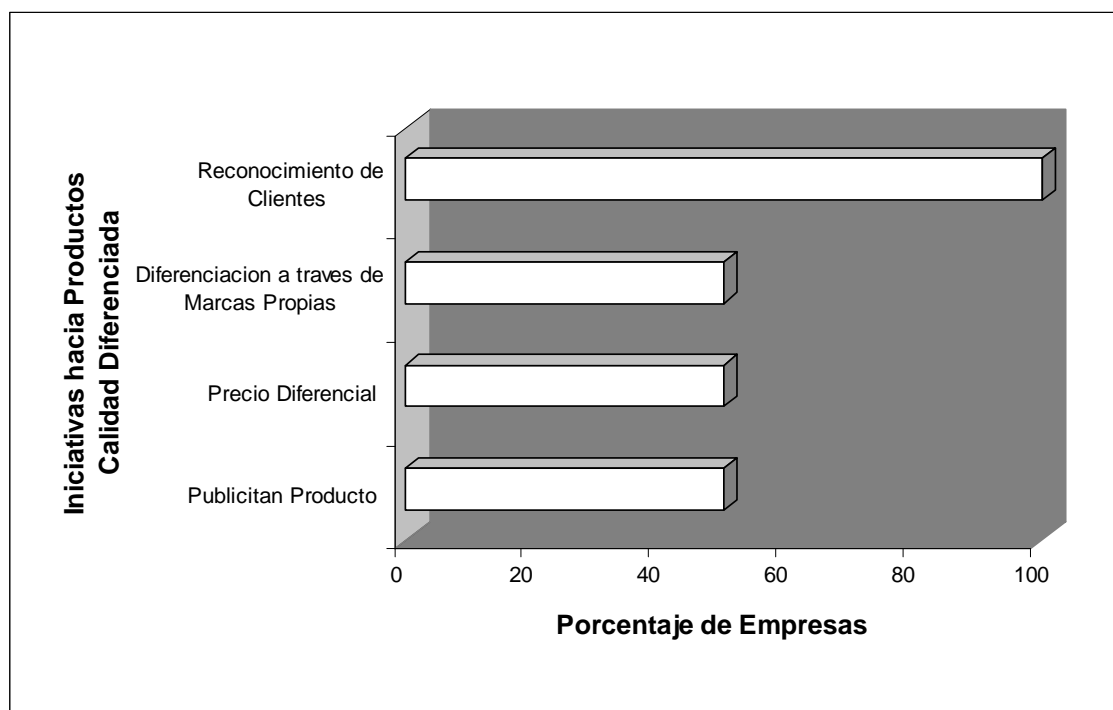
3.2.2 Nivel de Calidad Específica

Como se mencionó anteriormente, el grupo correspondiente al nivel de Calidad Específica, está conformado por cuatro empresas pertenecientes a ramas de actividad que posibilitan una mayor diferenciación de producto y que en general, se vinculan a nichos de mercados ligados al turismo. La integran una empresa mediana de

chacinados, dos lácteas (una pequeña y una micro) y una microempresa de Jalea-Dulces.

Los productos elaborados por estas firmas, cuentan con el reconocimiento de sus clientes. Dos de ellas, diferencian los productos a través de marcas propias, los publicitan y manifiestan lograr precios diferenciales (Figura N°13).

Figura N° 13: Tipo de iniciativas hacia productos de Calidad Diferenciada (en % empresas).



Fuente: elaboración propia.

Al analizar las distintas iniciativas que tienen las firmas, se observan ejemplos desde los más complejos -que realmente conllevan una diferenciación de producto- hasta los más simples, donde la diferenciación es percibida como tal, únicamente por la empresa que los elabora. La iniciativa de mayor complejidad le corresponde a una empresa mediana de chacinados, que -por su trayectoria-reputación y por estar situada en una localidad serrana, reconocida tradicionalmente por la calidad de sus productos (quesos y salamines)- es considerada como una de las precursoras en el

desarrollo de una Marca Regional o Sello, que permita diferenciar, garantizar y respaldar, los productos artesanales que se elaboran localmente. Cuenta con una gama de productos típicos²⁵, los cuales elabora bajo determinadas especificaciones técnicas y comercializa con su propia marca, en sectores diferenciales de ciertos supermercados y negocios de especialidades.

Otra de las iniciativas se vincula a una microempresa láctea²⁶ -situada en cercanías de Sierra de la Ventana- quien provee de quesos saborizados a un local de artículos regionales. En dicho local se permite la degustación como parte del servicio al cliente, con la finalidad de retransmitir a la firma, la opinión de los mismos en relación a sus productos.

Otro ejemplo ligado a las localidades serranas y particularmente al turismo rural, es el caso de una microempresa de jaleas-dulces de la localidad de Tandil. Esta comercializa los productos en su "propia Cocina Fabrica" -situada en una cabaña al pie de la sierras- y a través de comercios de especialidades de la misma ciudad.

Finalmente se identificó una pequeña empresa láctea, quien manifiesta elaborar varios productos de calidad diferenciada bajo el lema "*...son productos que no necesitan más que ser probados...*" y si bien, dentro del grupo, es en la que menos se percibe una clara diferenciación del producto, comparte con las anteriores, algunas de sus características como pueden ser la degustación de productos y el estar situada en zona turística.

En relación al umbral mínimo de calidad requerido, sólo una de las firmas - empresa mediana de chacinados- es quien cumple con la totalidad de requisitos higiénico-sanitarios exigidos. Esta empresa constituye el único caso de la muestra que

²⁵ Productos típicos: chorizo de campo, sopressata a la italiana, chorizo de Tandil, entre otros.

²⁶ Corresponde a una Escuela Agropecuaria.

tiene implementada y certificada -por una tercera parte independiente de reconocida trayectoria a nivel nacional e internacional- las BPM en su planta.

El resto de las empresas del grupo, si bien mencionan controlar la materia prima que utilizan, no lo hacen con la periodicidad requerida. Cabe mencionar que tres de ellas, no cuentan con agua potable en sus plantas y no analizan el estado de salubridad de la misma; en lo que se refiere al control de plagas y actividades de limpieza, en su mayoría no cumplen con lo exigido.

3.2.3 Nivel de Calidad Genérica

Como se mencionó anteriormente, la única empresa grande de la muestra, que es un frigorífico, es quien implementó el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) en su planta -hace no más de dos años atrás- por exigencias higiénico-sanitarias del mercado externo²⁷. Como era de esperar, cumple con la totalidad de los requisitos higiénico-sanitarios, que hacen al umbral mínimo de calidad requerido.

Del resto de las empresas entrevistadas, sólo el 30% conoce el sistema referenciado bajo la normativa ISO 9000, y en menores proporciones (13%), manifiestan conocer el resto de los sistemas de gestión. Esta situación está relacionada con el tamaño de las firmas, ya que la totalidad de las medianas manifiestan conocer alguno de los sistemas de gestión estudiados. En cuanto a la implementación de los mismos, solo se hallaron ejemplos relacionados con el HACCP, como es el caso de un frigorífico mediano, que si bien fue clasificado dentro del umbral mínimo de calidad, al tener identificados los principales puntos críticos de control en su línea de faena y obrar en consecuencia, se encuentra muy al límite de pertenecer al Nivel de Calidad Genérica.

²⁷ Comunidad Económica Europea.

En conclusión, la definición de la calidad dada por los empresarios está vinculada al tamaño de la firma. Así, las grandes y medianas la asocian a todos los componentes de la misma (producto, proceso y organización), mientras que en las pequeñas y micro empresas prevalece alguno de estos aspectos. Respecto a las ramas de actividad, se observa que la concepción más amplia predomina en los frigoríficos, la más restricta (solo producto) en los dulces y una intermedia (producto- proceso) en lácteos y miel.

Es de destacar la poca objetividad del discurso, ya que más de la mitad de las empresas no tienen otras firmas como referentes de calidad, consideran que la misma es determinada por el cliente y garantizada por la propia firma. Solo en el caso que se destina la producción al mercado externo o a grandes cadenas de supermercados, los atributos de calidad exigidos por los clientes son establecidos explícitamente y garantizados en forma compartida con autoridades sanitarias o terceras partes independientes

Respecto a los niveles de calidad con que trabajan las firmas, se detectó que solo una empresa frigorífica ha implementado sistemas de gestión de calidad (HACCP); cuatro establecimientos (18% de la muestra) manifiestan iniciativas de calidad específica y el resto (78%) se ubican en el nivel de calidad como resguardo de la inocuidad. En general, los productos identificados por las propias firmas como de calidad diferenciada están asociados a canales de venta especializados, relacionados con el turismo (quesos, chacinados, dulces) y llevados a cabo por empresas de menor dimensión (75% pequeñas y micro). Sólo la planta mediana implementa BPM, cumpliendo con los requerimientos del Código Alimentario Argentino.

Al analizar las empresas clasificadas en el nivel mínimo de calidad como resguardo de la inocuidad se observa que en cada una de las variables analizadas menos del 40% del grupo cumple con la legislación vigente. Esta última se expresa en términos

de: realizar control de calidad en materia prima y producto terminado; poseer agua potable y efectuar análisis de la misma en forma periódica; llevar a cabo tareas de prevención de plagas y contar con depósitos separados y de acceso restringido para los productos de limpieza (aunque empleen los productos autorizados).

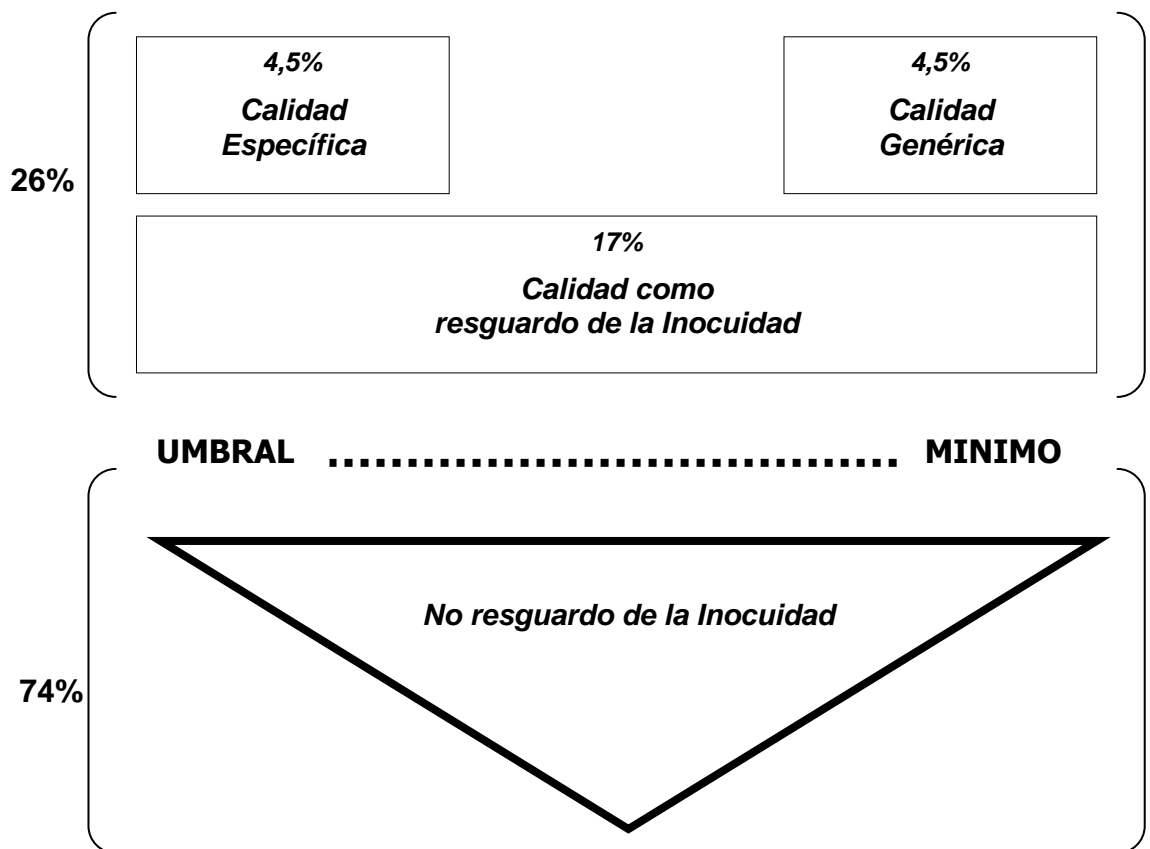
En cuanto a las BPM, a pesar de ser obligatorias para todo establecimiento elaborador de alimentos, sólo son aplicadas por el 17% de las firmas, constituidas por y la totalidad de las medianas y un 20% de las pequeñas. En el otro extremo, la mayoría de las microempresas ni siquiera conoce dichas prácticas.

CAPITULO 4: UMBRAL MINIMO DE CALIDAD

Luego de la descripción por separado de cada una de las variables que hacen a la práctica de calidad, en este capítulo se analiza el desempeño del total de las firmas respecto al grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad requerido.

Como se observa en el siguiente gráfico, el 74% de las firmas se encuentra por debajo del umbral mínimo requerido y en menor proporción (26%), las firmas cumplen (Nivel de Calidad como resguardo de la Inocuidad) y/o superan dicho umbral, para posicionarse en los niveles de mayor complejidad (Calidad Específica o Genérica).

Figura N° 14: *Grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad requerido (en % de empresas).*



Fuente: elaboración propia.

A continuación se consideran, en primer lugar las empresas que cumplen y/o superan el umbral mínimo. Posteriormente se reagruparan las firmas que con pequeñas intervenciones estarían en condiciones de alcanzar dicho umbral mínimo, para finalmente analizar aquellas que no alcanzan o están muy distantes del umbral higiénico - sanitario exigido.

En cada grupo se trata de detectar la existencia de factores comunes que pueden influir en su comportamiento, incluyéndose la existencia de otras variables denominadas conexas, como la presencia de personal específico, capacitación, asistencia técnica y auditorías externas. Para el análisis de los principales problemas o dificultades en la implementación de prácticas de calidad, se complementan las respuestas obtenidas de los empresarios con la información recaba de la observación directa en planta.

El capítulo finaliza con la vinculación entre concepción y práctica. Es decir, el grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad y la definición inicial de los componentes de la calidad mencionada por los empresarios.

4.1 Empresas que cumplen o superan el umbral mínimo de calidad

Las empresas que se posicionan dentro del nivel mínimo de calidad requerido o están por encima de él, son las de mayor tamaño (grandes y medianas) y el 40% de las pequeñas firmas de la muestra. Quedan excluidas la totalidad de las microempresas entrevistadas y el 60% de las pequeñas firmas. En cuanto a las ramas de actividad, están presentes la mayoría de las industrias frigoríficas (75%) y en menor medida, las de chacinados (33%) y lácteas (12%) (Cuadro N° 18).

Cuadro N° 18: Grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad según tamaño y rama de actividad (en N° de empresas).

Tamaño de Empresa	Total Empresas	Rama de Actividad (N° empresas)					Porcentaje Empresas
		Frigorífica	Chacinados	Láctea	Apícola	Jalea - Dulces	
Grande	1	1					100
Mediana	3	1	1	1			100
Pequeña	5	1	1				40
Micro	14						0
<i>Total Empresas</i>	23	3	2	1	0	0	
<i>Porcentaje Empresas</i>	26	75	33	12	0	0	

Fuente: elaboración propia.

En lo que respecta al nivel de calidad con el que previamente habían sido clasificadas las firmas, se ubica por encima del umbral mínimo, la única empresa grande de la muestra perteneciente al Nivel de Calidad Genérica (frigorífico); la firma mediana de chacinados perteneciente al Nivel de de Calidad Específica y el 22% de las empresas que habían sido clasificadas dentro del grupo "calidad como resguardo de la inocuidad". De estas últimas, es posible destacar el comportamiento de dos firmas medianas - que por dirigirse a mercados con mayores exigencias de calidad- se encuentran en el límite de pertenecer al Nivel de Calidad Genérica. Ellas son, una industria frigorífica quien tiene a la exportación como uno de sus principales mercados de destino, quien manifiesta *"haber empezado no hace mucho tiempo atrás -por exigencias de sus compradores- a trabajar bajo la filosofía del HACCP en su planta; identificando y posteriormente monitoreando, a través de su propio personal y del SENASA, los principales puntos críticos de control dentro de su empresa"* y una la industria Láctea, quien por comercializar sus productos a través de licitaciones del gobierno y de supermercados, produce bajo determinados Pliegos/Protocolos de calidad, que previamente fueron acordados y verificados por sus clientes" (Cuadro N° 19).

Cuadro N° 19: Cumplimiento del umbral mínimo requerido, según Nivel de Calidad (en N° de empresas).

Nivel de Calidad	Empresas entrevistadas (N°)	Empresas cumplen con umbral mínimo (N°)	Empresas cumplen con umbral mínimo (%)
Genérica	1	1	100
Específica	4	1	25
Resguardo de la Inocuidad	18	4	22
<i>Total Empresas</i>	<i>23</i>	<i>6</i>	

Fuente: elaboración propia.

En relación a las variables planteadas como actividades conexas, como ya se esperaba, es común encontrar que las empresas de este grupo reciban exigencias de calidad por parte de sus clientes, las que en mayor o menor medida, se corresponden con algún tipo de auditoria/control de calidad por parte de los mismos. Estos requerimientos obligan a las firmas ha desarrollar una organización interna tal que les permita dar respuesta a los mismos. En este sentido, son las grandes y medianas empresas quienes tienen personal con funciones específicas en calidad (bajo diferentes nominaciones)²⁸ y en su mayoría, con dedicación full time a esta actividad. Las pequeñas empresas del grupo - que se corresponden con el umbral mínimo de calidad requerido - si bien no cuentan con personal específico, reconocen dichas funciones en el profesional o en el capataz de sus plantas.

A su vez, son las grandes y medianas empresas quienes concentran la mayor cantidad de operarios²⁹ con actividades vinculadas a la calidad, las que pueden ir desde el control de la materia prima, producto terminado y análisis de laboratorio, hasta la escritura de procedimientos e implementación del sistema HACCP. Este personal también se encarga de capacitar al resto de los operarios en aspectos vinculados a la manipulación higiénica de los alimentos³⁰ y de realizar auditorias

²⁸ Control de Calidad y/o Aseguramiento de la Calidad.

²⁹ En un rango que puede ir de 4 a 16 operarios por empresas (total 33 operarios).

³⁰ La capacitación del personal en higiene y manipulación de alimentos, es obligatoria por CAA al momento de entregar y/o renovar la libreta sanitaria. En el caso de las pequeñas empresas del grupo, dicha capacitación es otorgada habitualmente por sus respectivos municipios; mientras que las firmas de mayor tamaño, proveen dichas al personal de dichas capacitaciones a través de su propio personal y/o por otros medios distintos al municipio.

internas (auditorías de 1° Parte), las que les permiten monitorear el funcionamiento de los sistemas de calidad implementados.

Estos aspectos hacen que las firmas puedan sobrellevar las auditorías externas que periódicamente reciben de sus clientes (auditorías de 2° Parte) y como en el caso de la empresa del Nivel de Calidad Específica, también pueda responder a las auditorías del organismo certificador que vela por su sistema (auditorías de 3° Parte).

Las firmas de mayor tamaño, además de los controles de calidad que voluntariamente realizan o reciben de sus clientes, son también, las más controladas por las autoridades sanitarias correspondientes³¹. Es así que los frigoríficos, son inspeccionados en forma permanente o a frecuencia establecida, mientras que las empresas lácteas y de chacinados, la frecuencia de inspección por parte de las mismas autoridades sanitarias, es mucho más esporádica.

En cuanto a la relación que tienen las firmas con el entorno institucional -sea este público y/o privado-, son las medianas quienes mayormente se vinculan con instituciones del Estado³², para requerir servicios del tipo rutinarios, como análisis de laboratorios (concernientes al producto y al agua que utilizan en sus plantas) y hasta capacitaciones en HACCP e ISO 9000. Este último es el caso del frigorífico mediano que se encuentra en el límite de pertenecer al Nivel de Calidad Genérica.

Se han detectado también, vinculaciones más complejas, como la establecida por la industria mediana de chacinados del Nivel de Calidad Específica, con la Facultad de Ciencias Agrarias de la UNMdP³³, con quien lleva adelante un proyecto de investigación asociado al desarrollo tecnológico de uno de sus productos. Dicha empresa, como parte activa de las instituciones locales que intenta contribuir al

³¹ Ministerio de Asuntos Agrarios por provincia y SENASA por nación.

³² Ministerio de Salud, INTA, INTI, Universidades, etc.

³³ Universidad Nacional de Mar del Plata.

desarrollo de un Sello Regional de Calidad, se relacionado también con la UNICEN³⁴, para solicitar el desarrollo de un protocolo de calidad -que acompañaría al sello en cuestión- y el posterior seguimiento y certificación del mismo.

Las vinculaciones detectadas entre las firmas y las del medio, son coincidentes con lo expresado por Mateos, M. et. al (2006) en su estudio sobre las redes locales de innovación, quien concluye que si bien la mayoría de las vinculaciones entre las empresas e instituciones son para requerir servicios del tipo rutinarios, en las medianas empresas, se detectan relaciones de mayor complejidad.

Finalmente se ha relevado también una vinculación entre el frigorífico grande que pertenece al Nivel de Calidad Genérica y la Facultad de Ciencias Agrarias de la UNICEN, donde la relación surge desde la institución, quien se acerca anualmente a la firma para solicitar que sus alumnos de la Orientación de Tecnología de los Alimentos, puedan realizar pasantías en la planta, en temas referidos a la manipulación higiénica y la calidad.

Las dificultades más comunes que deben afrontar las empresas que superan el umbral mínimo de calidad, están relacionadas con el tamaño de las firmas, las ramas de actividad y los mercados, pero también con el nivel de calidad con el que operan. En el caso de las industrias de mayor tamaño que se corresponden con los frigoríficos exportadores pertenecientes o próximos al Nivel de Calidad Genérica, aparece como dificultad central, el tema de los recursos humanos. Los empresarios hacen hincapié en la falta de compromiso de sus operarios, para con las actividades de la empresa, y manifiestan como necesidad, el tener que brindar capacitación continua a todo su personal.

³⁴ Universidad Nacional del Centro de la provincia de Buenos Aires.

La firma del Nivel de Calidad Especifica centra las dificultades en la poca exigencia en cuanto a la calidad, que aún tienen los clientes, lo que las condiciona en avanzar hacia mayores controles o implementación de otros sistemas. Al mismo tiempo, manifiesta la necesidad de contar con una Denominación de Origen o Sello regional de calidad, que diferencie y respalde la calidad de los productos que se elaboran localmente.

Contrario a lo anterior, las pequeñas firmas del grupo manifiestan no tener mayores problemas en relación a la calidad de lo que producen, pero señalan que la competencia desleal por parte de sus pares, lleva a los consumidores a elegir los productos que adquieren más por el precio que por la calidad.

4.2 Empresas que no cumplen con el umbral mínimo de calidad

Por debajo del umbral mínimo de calidad se ubican el 74% de las firmas de la muestra. Integran este grupo el 60% de las pequeñas firmas y la totalidad de las microempresas entrevistadas. En término de ramas de actividad, están incluidas la totalidad de las apícolas, de jalea-dulces, la mayoría de empresas lácteas y de chacinados y un solo frigorífico (Cuadro N° 20).

Cuadro N° 20: *Empresas por debajo del umbral mínimo de calidad, según tamaño y rama de actividad (en N° de empresas).*

Tamaño Empresa	Total Empresas	Rama de Actividad (N° empresas)					Porcentaje Empresas entrevistadas
		Frigorífica	Chacinados	Láctea	Apícola	Jalea – Dulces	
Pequeña	3	1		2			60
Micro	14		4	5	3	2	100
Total Empresas	17	1	4	7	3	2	

Fuente: elaboración propia.

En relación a los niveles de calidad con los que previamente habían sido clasificadas las firmas, el 82% de ellas, se corresponde con la clasificación de Calidad como resguardo de la inocuidad y el resto, con el Nivel de Calidad Específica.

Dentro de este, se distingue un pequeño subgrupo que con algún tipo de adecuación, estaría en condiciones de subir el escalón y pasar a ser parte de las empresas que cumplen con las condiciones higiénico-sanitarias mínimas. Ellas son: 1) una microempresa apícola que vende sus productos a supermercados, que en algún momento ha incursionado en la exportación y que a su vez se convierte en la única firma del grupo que manifiesta conocer los POEs y BPM como tal. No obstante se la colocó entre las que no cumplen con el mínimo requerido, porque no cuida los aspectos relacionados con el control de plagas dentro de su establecimiento; 2) un frigorífico pequeño que destina principalmente su producción (½ res) al mercado local y/o provincial, quien en relación a los condiciones higiénico-sanitarias mínimas requeridas, no controla la salubridad del agua que utiliza en su planta.

El resto de las empresas reencuentran muy distantes de cumplir con las condiciones higiénico-sanitarias mínimas. En general no controlan la calidad de los productos que elaboran; descuidan la disposición y manejo de los productos de limpieza; no previenen ni controlan el ingreso de plagas y en menor medida, no con abastecimiento de agua potable y desconocen el estado de salubridad de la misma. Este último hecho, empeora cualquier buena práctica que pudieran estar realizando en sus establecimientos.

El comportamiento de estas firmas, es atribuible a la poca exigencia de los clientes o de los mercados a los cuales se dirigen (local y/o regional: localidades vecinas) y fundamentalmente al sistema de control de alimentos que se encuentra vigente de argentina.

La importancia que le asignan a la calidad, se refleja en la organización interna de sus firmas. Solamente en tres casos destinan operarios a actividades vinculadas a la calidad, las que se limitan a controles de materia prima al ingreso a planta. Esta situación se observa en las industrias lácteas en donde, por la forma de pago imperante, están obligadas a controlar la calidad de la leche que reciben.

La mayoría de estas empresas no capacita a su personal en aspectos vinculados con la manipulación higiénico-sanitaria de los productos elaborados, lo que permite corroborar junto a las prácticas visualizadas en las plantas que existe un gran desconocimiento y falta de concientización por parte de los empleadores y por consiguiente de sus operarios, respecto de los riesgos asociados a la salud humana. Esta situación se ve agravada por el hecho que solo el 40% de las firmas de este grupo, manifiesta ser inspeccionada periódica y sistemáticamente por las autoridades sanitarias correspondientes.

En cuanto a la vinculación con instituciones el sector público y/o privado, el 41% de las firmas manifiesta haberse contactado indistintamente con alguna de ellas³⁵ y con diferentes frecuencias³⁶. Se corrobora la simplicidad de estas relaciones basadas fundamentalmente en asesoramiento general, análisis de productos, trámites de inscripción de productos y capacitaciones. En este aspecto, toman protagonismo casi por igual las industrias lácteas, de chacinados y jalea-dulces. En el caso de las empresas que mencionaron no haberse contactado con ninguna institución, de tener posibilidad de hacerlo, priorizarían al municipio, "para solicitar políticas de desarrollo para que las industrias pequeñas puedan poner sus fabricas en condiciones y así poder agrandar los mercados", al INTA, "por capacitaciones, apoyo en ferias

³⁵ Municipios, universidades, fundaciones, laboratorios privados),

³⁶ Al inicio de sus actividades, otras hace un tiempo o de vez en cuando y hasta hay quienes manifiestan estar en comunicación continua con las mismas.

regionales, comercialización y promoción de productos" y al INTI "para que resuelva problemas del producto y del proceso de elaboración, en quesos y chacinados".

Las dificultades de mayor relevancia que enfrenta este grupo de empresas, no sólo están referidas a la infraestructura y localización inadecuada de sus plantas y a la falta de mantenimiento, de equipamiento y de tecnología apropiada, sino también a la burocracia en cuanto a los trámites de habilitación e inscripción de productos y al poco apoyo que reciben del entorno institucional interviniente. Con menor frecuencia, algunas de ellas se refieren al costo de los insumos, a la inestabilidad y lejanía de proveedores habilitados, a los problemas en la formulación de productos y a la competencia desleal, como otras de las limitantes a la hora de avanzar en cuestiones relacionadas a la calidad dentro de sus plantas.

No obstante lo expuesto, en la observación directa en planta se visualizan otra serie de problemas no mencionados como tal por los entrevistados, que permiten dimensionar el grado de incumplimiento en calidad, existente en la industria agroalimentaria regional.

Considerando el lugar y condiciones de emplazamiento de las plantas, es posible observar que la mayoría no considera a los espacios exteriores como parte integral de sus establecimientos, con la consecuente falta de mantenimiento, orden y limpieza de los mismos (Figura N° 15).

Figura N° 15: *Vista del exterior de la planta elaboradora de alimentos.*



En cuanto a las actividades de limpieza, es común encontrar los utensilios y los productos para tal fin en el mismo lugar donde se procesa y elabora el alimento, con libre uso y acceso a los mismos (N° 16).

Figura N° 16 : *Vista de ubicación de utensilios y productos de limpieza.*



Si bien las firmas manifiestan limpiar sistemáticamente sus plantas, se observan serios problemas asociados a la falta de orden e higiene en general, y en particular, en los depósitos de envases y/o cámaras de almacenamiento de productos, al mismo

tiempo que se verifican, gran cantidad de maquinarias en deshuso y espacios muertos, que dificultan la correcta limpieza de las instalaciones (Figura N° 17 y N° 18).

Figura N° 17: *Vista de la zona de almacenamiento de productos terminados.*



Figura N° 18: *Vista del interior de una cámara frigorífica.*



En cuanto a la prevención/control de plagas en los establecimientos, es común encontrar en la mayoría de las empresas, la presencia de animales domésticos (gallinas, perros, etc.) en sus cercanías y hasta dentro de sus plantas. Las aberturas, no cuentan con ningún tipo de protección contra el ingreso de cualquier tipo de plaga y/o contaminante. Esto sucede tanto en la zona de elaboración de productos como en las de envasado, en donde los operarios trabajan a puertas y ventanas abiertas, sin ningún tipo de protección o resguardo (Figura N° 19 y N° 20).

Figura N° 19: *Vista de presencia de plagas en sala de elaboración de alimentos.*



Figura N° 20: Vista de falta de protección de aberturas, en la zona de envasado.



Por último, la mayoría de las plantas no cuenta con dispositivos de aseo adecuados en la zona de manipulación de alimentos y menos aún, con vestuarios y sanitarios adecuados para uso del personal. Relacionado a ello, en muy pocos casos, cuentan con la indumentaria adecuada para sus operarios. En este punto cabe mencionar lo observado en una microempresa láctea (tambo-fabrica), en donde el operario cuenta con la indumentaria adecuada, pero como trabaja solo, cuando el personal del tambo termina su rutina de ordeño, sin ningún tipo de higienización o cambio de vestimenta, ingresa a la fabrica para colaborar con en la elaboración de quesos (N°21).

Figura N° 21 : Vista de la indumentaria del personal, en zona de elaboración de quesos.



4.3 Relación entre Concepción y Práctica de la Calidad

Para analizar si existe vinculación entre la Concepción y Práctica de la Calidad por parte de las firmas, se contrastan las prácticas que realmente efectúan las empresas, según el grado de cumplimiento observado³⁷, con los componentes que las mismas integran en sus concepciones³⁸.

Como se desprende del Cuadro N° 21, las empresas que por sus prácticas superan el umbral mínimo de calidad y conforman los niveles de mayor complejidad,

³⁷ No cumplen con el umbral mínimo, cumplen o superan dicho umbral.

³⁸ Calidad de producto, calidad de proceso y gestión de calidad dentro de la planta.

Calidad Específica o Genérica, tienen correspondencia plena con sus concepciones, integrando en sus definiciones a todos los aspectos posibles.

Cuadro N° 21: *Concepción de la Calidad, según grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad requerido (en N° de empresas).*

Concepción de la calidad (componentes que integra)	Grado de cumplimiento del umbral mínimo de calidad (N° empresas)			Total Empresas
	No cumplen	Cumplen	Superan	
Producto	5	1		6
Producto - Proceso	11	1		11
Producto - Proceso - Empresa	1	2	2	5
Total Empresas	17	4	2	23

Fuente: elaboración propia

Si se analiza la concepción por parte de las empresas que cumplen con el umbral mínimo y por ende se ubican en el Nivel de Calidad como Resguardo de la Inocuidad, también es posible detectar cierto grado de correspondencia en relación a las prácticas que realizan. En particular esto se manifiesta en aquellas dos firmas que se encuentran en los límites de pertenecer al nivel de Calidad Genérica, debido a que comparten con las de ese nivel, sus concepciones por la calidad (integrando aspectos que hacen a la calidad del producto, proceso de elaboración y gestión de calidad dentro de sus firmas).

El caso opuesto está conformado por un frigorífico pequeño, que si bien cumple con el umbral mínimo exigido, tiene una concepción inferior a las prácticas de calidad que realiza en su planta, debido a que solo menciona aspectos que hacen a la calidad de la materia prima que utiliza en sus definiciones.

Entre las empresas que no cumplen con el umbral mínimo de calidad exigido, es donde se observa una mayor discrepancia entre las concepciones de calidad y las prácticas que realmente efectúan en sus plantas. No obstante, es posible observar que en aquellas empresas que por sus prácticas se encuentran en los límites del umbral

mínimo, existe una mayor correspondencia con sus definiciones. A pesar que la mayoría de las firmas menciona en sus concepciones de calidad, al producto y al proceso de elaboración, no necesariamente lo hacen en función de las condiciones higiénico-sanitarias mínimas que fueron verificadas en la práctica, sino, hacen referencia principalmente a características propias del producto como pueden ser, el sabor/gusto o del proceso o que el alimento sea lo mas natural posible.

Se concluye que sólo el 26% de las empresas analizadas alcanzan o superan el umbral mínimo requerido de calidad, vinculándose directamente al tamaño, ya que entre éstas se encuentran la totalidad de las firmas grandes y medianas y sólo 40% de las pequeñas. En todos los casos existe personal afectado a la gestión de calidad. Las grandes y medianas empresas cuentan con empleados dedicados en exclusividad al tema, respondiendo a las exigencias de las auditorias externas. A pesar de esto, según la opinión de los entrevistados, persiste como problema la falta de personal capacitado. A su vez poseen vinculaciones con el entorno institucional para efectuar análisis de laboratorio, asistencia técnica puntual, capacitación, hasta llegar en un caso a desarrollo de productos.

Del 74% de las firmas que no alcanzan el umbral mínimo de calidad, sólo dos están próximas al límite, requiriendo una adecuación menor en la implementación de medidas preventivas de control. El resto de los casos se encuentra muy distante de cumplir los requisitos necesarios, en la mayoría de las prácticas analizadas. Estas empresas no sólo no poseen personal afectado a tareas de calidad, ni capacitan a sus empleados en la manipulación higiénico- sanitaria de sus productos, sino que además, la gran mayoría (60%), no establece vínculos con las instituciones del medio. Los empresarios manifiestan que sus principales problemas están relacionados con la infraestructura, equipamiento, mantenimiento y localización de sus plantas, así como con la complejidad de las tramitaciones (habilitación e inscripción de productos). Sin

embargo, de la observación directa surgen problemas más serios en relación a la seguridad de los alimentos, vinculados a la falta de limpieza, orden, aseo del personal, presencia de animales domésticos, plagas, etc., cuya solución no está ligada tanto a las restricciones de capital, propias de este tipo de empresas.

El no reconocimiento de estos problemas se visualiza también en las diferencias entre la concepción y la práctica de calidad. En efecto, la gran mayoría de las empresas que no cumplen con el umbral mínimo, señalan que la calidad se observa no sólo en el producto sino también en el proceso de elaboración, lo que debería incluir las condiciones higiénico- sanitarias. En el otro extremo, la definición más amplia de calidad está presente en la mayoría de las empresas que cumplen o superan los niveles mínimos.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

Esta investigación se propuso realizar un diagnóstico acerca de la concepción y práctica de calidad por parte de las firmas alimentarias regionales, así como indagar acerca de las dificultades y necesidades que afrontan. De la misma surgen una serie de conclusiones y consideraciones finales vinculadas por un lado a la metodología empleada y por otro, a los resultados alcanzados.

Desde el punto de vista metodológico, cabe señalar que la bibliografía revisada se refiere fundamentalmente a la implementación de sistemas de calidad específica o genérica, sólo haciendo mención a problemas de inocuidad en los países en desarrollo. En este sentido, para reflejar la situación en cuanto a la calidad agroalimentaria de las industrias de la región, se debieron incluir – además de las variables que permiten estudiar los niveles de Calidad Específica y Genérica- una serie de requisitos higiénico-sanitarios que fijan las condiciones mínimas, en las que deben trabajar la totalidad de empresas entrevistadas, dando origen a un tercer nivel de estudio, la calidad como resguardo de la Inocuidad.

Por otra parte, tomando en cuenta la definición de calidad planteada en el marco teórico, como un proceso de construcción social, es necesario destacar la utilidad del enfoque metodológico empleado, que combina lo que el empresario piensa sobre la calidad, lo que manifiesta que efectúa en su empresa y la observación directa sobre el grado de cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas por la legislación vigente. Esto permitió conocer la compatibilidad entre el discurso y la acción, al mismo tiempo que agregar mayor objetividad al análisis.

En cuanto a los resultados de la investigación, en estas conclusiones se tratarán de vincular los niveles de calidad encontrados con los distintos tipos de convenciones

de calidad, el mercado (convención mercantil), el principio industrial (convención industrial) o el origen del producto/marca (convención doméstica).

Del diagnóstico surge que el 74% de las industrias de la región trabaja por debajo del umbral mínimo de calidad requerido, esta situación las ubica en un nivel aún inferior al pensado encontrar en el estudio. Por consiguiente, son muy pocas las firmas que superan dicho umbral mínimo y que se ubican – según Sylvander, B. (2001, 2002)- en los niveles de mayor complejidad, como la Calidad Específica y Genérica.

Estos resultados se corresponden con lo expresado por Eymard Duverney (1994) desde la teoría de las convenciones, quien afirma que pueden coexistir al mismo tiempo e incluso para el mismo producto, diferentes modelos de empresas vinculados a distintas calidades o principios acerca de la calidad.

La FAO complementa esta apreciación señalando la gran variabilidad en las prácticas de calidad que efectúan las firmas agroalimentarias, relacionadas con la típica heterogeneidad del sector, en particular de los países en desarrollo. Esta institución plantea que un número reducido de empresas cuentan con complejas instalaciones - con los últimos avances en ciencia y tecnología, mientras que una gran cantidad de firmas de mucho menor tamaño - casi artesanales- comercializan sus productos en la comunidad local y/o a lo sumo provincial, donde no siempre están dadas las condiciones para garantizar la inocuidad de los alimentos que elaboran.

En este sentido, el **tamaño** de la firma es uno de los principales condicionantes de los niveles de calidad encontrados. Es así que la totalidad de las microempresas y el 60% de las pequeñas industrias de la muestra no cumplen con el umbral mínimo de calidad requerido. Las firmas que se encuentran dentro y/o por encima de este umbral mínimo (26% de la muestra), representan al conjunto de las grandes y medianas y al 40% de las pequeñas empresas entrevistadas.

Estos datos coinciden con lo hallado por Konecka- Matyjek (2005), en un estudio realizado sobre 400 industrias agroalimentarias de Polonia, quien afirma que si bien la mayoría de las empresas manifiestan estar familiarizadas con los principios que gobiernan las buenas prácticas de manufactura e higiene, son únicamente las grandes empresas quienes implementan dichos programas.

Al igual que lo expresado por Secilio G. (2005), se concluye que los distintos niveles de calidad que coexisten en la región, también están fuertemente influenciados, por el **mercado** al cual se dirigen sus firmas. En este sentido, **las empresas que cumplen o superan el umbral mínimo de calidad** y se dirigen a mercados con mayores exigencias (nacionales e internacionales), tienen la habilitación higiénico-sanitaria adecuada y reciben en forma periódica o casi permanentemente, auditorías o inspecciones por parte de las autoridades sanitarias correspondientes.

En lo que respecta a la organización interna de este grupo de firmas, cuentan con recursos humanos especializados para desarrollar las actividades vinculadas a la calidad dentro de sus plantas. Este aspecto les posibilita la puesta en marcha y el mantenimiento en el tiempo, de los distintos sistemas de calidad implementados. Entre las actividades de este personal se encuentra la de atender los requerimientos de las auditorías externas que realizan sus clientes, organismos u empresas certificadoras. Además, es frecuente que esta área capacite en forma continua al resto del personal de la empresa, en aspectos que hacen a la gestión de la calidad y la inocuidad de los alimentos.

La importancia dada a los recursos humanos se manifiesta en que también aparece entre las principales dificultades de este grupo de empresas, plasmado en expresiones como: "sin el compromiso y actitud de todo el personal involucrado, sería imposible llevar adelante cualquiera de los sistemas de calidad implementados".

Hasta el momento se mencionó el tamaño y mercado al cual se dirigen las firmas, como los principales factores que condicionan los niveles de calidad con los que trabajan las mismas. Sin embargo, no hay que dejar de mencionar la influencia que ejerce la **rama de actividad**.

Cabe destacar que las prácticas de calidad que adoptan las industrias frigoríficas, encuentran su explicación en la conjunción tamaño-rama de actividad y mercado al cual se dirigen. En este sentido, la empresa grande de la muestra, que a su vez pertenece a la rama frigorífica y que destina gran parte de su producción al mercado externo, es la única firma de la muestra que tiene implementado el sistema HACCP en su planta (Calidad Genérica) y que se vincula con sus clientes, bajo el principio de la **convención industrial** (Sylvander B., 1994, 1995, 1996).

Este resultado coincide con Panisello et. al. (2001), quien afirma que si bien el HACCP está siendo introducido en el sector agroalimentario, su aplicación no es homogénea y se ve influenciada por una serie de barreras como pueden ser el tamaño de las firmas, los clientes, la accesibilidad a la información, los requerimientos de seguridad alimentaria y el tipo de producto/proceso utilizado.

La convención industrial que se observa en la rama frigorífica, reafirma lo mencionado por Wilkinson (1996), en relación a que el comercio internacional necesita de la intermediación de normas (en este caso HACCP) y métodos de evaluación o de inspección, como mecanismos para garantizar la calidad de los bienes en el comercio a gran distancia. En la medida que la calidad comienza a tener mayor importancia como barrera para arancelaria, son necesarias instituciones que aseguren y garanticen la misma. Esta cuestión es planteada por Secilio G (2005) quien expresa que para dar respuesta a las exigencias higiénico-sanitarias de los mercados de exportación, el SENASA -como ente fiscalizador de alimentos- no sólo pone a disposición

(principalmente de la industria cárnica), un manual de procedimientos para que las firmas puedan implementar el sistema HACCP en sus plantas, sino que además lo monitorea e inspecciona.

Otra de las convenciones de calidad muy ligada a las ramas de actividad, es la **convención doméstica**. El caso más concreto, es una firma mediana de chacinados que trabaja en Calidad Específica y que diferencia sus productos, a través de su propia marca que es sinónimo de reputación, tradición/territorio y calidad de los productos que elabora. A su vez, junto a las instituciones locales, es considerada una de las precursoras en desarrollar un Sello Regional de Calidad o una Denominación de Origen, que diferencie y respalde los productos que se elaboran localmente. Siguiendo a Allaire G. (2002), este sería un caso en donde las iniciativas hacia la calidad, se presentan como una estrategia de competencia de los actores y las políticas públicas alrededor de sus territorios.

Las empresas que no cumple con el umbral mínimo de calidad requerido y que como se mencionó anteriormente, son el grueso de las firmas entrevistadas, están únicamente habilitadas para comercializar sus productos en el ámbito local o provincial y no reciben mayores exigencias de calidad por parte de sus clientes.

El control sanitario sobre estas firmas –efectuado por las autoridades correspondientes, generalmente provinciales y municipales- es escaso o no se realiza con la frecuencia necesaria. En las inspecciones prima el rol de policía sanitario: inspección-sanción-clausura, no dando lugar a ningún tipo de propuesta de mejora o de aprendizaje, respecto a las irregularidades que las firmas presentan en sus plantas.

De las apreciaciones realizadas por los empresarios y de lo recabado en la observación directa en planta, es posible visualizar que dicho grupo afronta una serie de dificultades o problemas elementales aún no resueltos, vinculados a la calidad

dentro de sus establecimientos. Al mismo tiempo se observa un gran desconocimiento acerca de las prácticas higiénico-sanitarias mínimas que debieran estar desarrollando y una gran falta de concientización sobre las implicancias que tienen sobre la inocuidad de los alimentos que elaboran. A esto se agrega que no cuentan con personal capacitado para desarrollar actividades vinculadas a la calidad dentro de sus plantas.

Esta situación se corresponde con los aportes realizados por Taylor E (2001), quien observa que las firmas de menor tamaño carecen de conocimiento, experiencia y recursos apropiados (tiempo, mano de obra y dirección) que les permitan comprender los fundamentos de las buenas prácticas de manufactura.

Al igual que Konecka-Matyjek et. al (2005), se concluye que las firmas de menor tamaño, no tienen desarrollados programas de higiene y desinfección, no controlan la calidad del agua que utilizan, no toman recaudos contra la contaminación de los alimentos ni entrenan/capacitan a sus operarios, en cuestiones vinculadas a las buenas practicas e higiene. No obstante en este grupo de empresas que no cumplen con las condiciones higiénico sanitarias mínimas, es posible observar elementos de distintas convenciones de calidad, que en general no se encuentran es su forma pura (Wilkinson, 1997). Dichas convenciones, por un lado están ligadas a la coordinación **doméstica** (cuyas transacciones se basan principalmente en la confianza con el proveedor y la cercanía con los clientes) y por otro a la **mercantil**, donde la calidad de los productos es evaluada únicamente al momento de la adquisición de los mismos.

El diagnostico realizado no hace mas que reafirmar los principios enunciados por la teoría de las convenciones, en cuanto a que el entramado social y por ende la complejidad del tejido industrial, depende de la pluralidad de convenciones de calidad y de los modelos de empresas que prevalecen en los mercados.

En este punto también se incluyen para su análisis, algunas consideraciones acerca del sistema de control de alimentos que esta vigente en argentina y que respalda, la inocuidad de los productos que se elaboran en dichas firmas. Podría decirse que de las apreciaciones realizadas por los empresarios y de lo enunciado por Secilio G. (2005), se concluye que este entorno institucional interviniente, tiene serios problemas vinculados a la superposición de competencias de sus organismos, duplicidad de registros/controles, adjudicaciones de ciertas responsabilidades a organismos con reducida capacidad institucional para el correcto desempeño de las mismas y que está basado en una legislación compleja que se deriva del Código Alimentario Argentino. Esto lleva a pensar que las firmas no siempre encuentran un entorno institucional propicio, que les permita detectar y posteriormente mejorar, las prácticas de calidad que realizan en sus plantas.

A partir de **confrontar las distintas practicas de calidad realizadas por las firmas, con sus propias concepciones**, es posible concluir que a medida que se descende a través de los distintos niveles de calidad encontrados, es menos estrecha la relación que existe entre la concepción y práctica de calidad por parte de las firmas. Así, aquellas empresas pertenecientes y/o próximas a los niveles de calidad de mayor complejidad, son quienes tienen plena correspondencia entre lo que piensan y hacen. Por el contrario, en las firmas que no alcanzan el umbral mínimo requerido, se observa que sus prácticas de calidad están por debajo de lo que expresan en su discurso.

Una de las mayores contribuciones que realiza este estudio para la región, es reconocer que existen distintas concepciones y prácticas de calidad según tipo de empresa, vinculados con el tamaño, destino de la producción, y en menor medida, rama de actividad. Al mismo tiempo, aporta información acerca de otros factores que condicionan y en algún modo limitan el cumplimiento de la normativa de calidad vigente y su vinculación con el sistema de control de alimentos en Argentina.

Del estudio surge que gran parte de la problemática que afrontan la mayoría de las firmas entrevistadas, se basa en el desconocimiento y consecuente falta de concientización de sus empresarios y del personal de planta, en relación a las buenas prácticas de higiene y manipulación. Por otra parte, las autoridades de fiscalización de alimentos están hoy día, reviendo su accionar en los ámbitos provinciales y municipales, con la finalidad de pasar de ser un sistema reactivo (inspección, sanción, clausura) a uno más pro-activo y de mejora continua. En tal sentido, el estudio en cuestión demuestra, que hay un largo camino por recorrer de la mano de la investigación y extensión -a través de la difusión/sensibilización y capacitación de todos los actores involucrados-, al mismo tiempo que de trabajo conjunto con los integrantes del sistema de control alimentario que se encuentra vigente en la región.

"... esperando que esta investigación pueda contribuir a un mejor abordaje de la problemática asociada a la calidad agroalimentaria y haciendo propio uno de los principios de la teoría de las convenciones, respecto a que la calidad es una construcción social endógena, resultado de un proceso de negociación de los actores involucrados, inscripta en una historia y un contexto económico dado ... considero necesario continuar con esta línea de trabajo, de manera de poder generar información para la intervención, acerca del dinamismo, dificultades y orientación, de la calidad agroalimentaria en la región"...

CAPITULO 6: BIBLIOGRAFIA

ABLAN, E. 2000. Políticas de calidad en el sistema agroalimentario español. *Agroalimentaria* (10) : 63-72.

ALLAIRE, G. 2002. L'économie de la qualité, en ses secteurs, ses territoires et ses mythe. *Géographie Economie Societé*. 4 (2): 155-180.

AKERLOFF, G. 1970. The markets of lemons: quality, uncertainly, and the market mechanism. *Quarterly Journal of Economics* 84 (3): 488-500.

Boletín IRAM 2006. Publicación del Instituto Argentino de Normalización y Certificación. ISO 22000: la primera norma de una familia sobre gestión de la seguridad alimentaria. Año 12 Edición N° 17. Disponible en <http://www.iram.com.ar/Boletin/Boletin%20archivos/Marzo-06/home.htm> (sp) [Consulta: Marzo 2006].

BOLSTANSKI, L. and THÉVENOT, L. 1991. De la justification : les économies de la grandeur. Paris, Gallimard. 448 p.

BOUHSINA, Z. et. al. 2002. Norme ISO 9000 et méthode HACCP: les stations frutières à l'heure des choix. *INRA-SAE2-MON, PERIO Infos CTIFL* (184): 9-13.

CASWELL, J. 2002. Giving credence to environmental label food products: using search and experience attributes as an imperfect indicator of credibility. Conference: Ecolabels and the greening of food markets, Boston (USA) Tufts University, Boston (USA). *INRA-SAE2-DIJ, TAP INRA DIJON*. 10 p.

CODRON, J et. al. 2001. La improbable convergencia de las señales de calidad del medio ambiente y de la ética social. 4to Encuentro nacional de agricultura orgánica, La Habana. Asociación Cubana de Técnicos Agrícolas y Forestales. *INRA-SAE2-MON, SAR 33*. 15p.

EYMARD DUVERNAY, f 1994 comp. Economía de las convenciones. Asociación trabajo y sociedad. Buenos Aires. 321 p.

FAO 2000. Inocuidad y calidad de los alimentos en relación a la agricultura orgánica. 22° Conferencia Regional para Europa, realizada en Oporto 2000 <http://www.econexos.org/ecoinformacion/bases/Inocuidad_A_Org.PDF> 18p [Consulta: diciembre 2004].

FAO 2003. Comité de Agricultura COAG/2003/5. 17° período de sesiones. Roma. Estrategia de la FAO relativa al enfoque de calidad e inocuidad de los alimentos basados en la cadena alimentaria: documento marco para la formulación de la futura orientación estratégica. <<http://www.fao.org/DOCREP/MEETING/006/Y8350s.HTM>> [Consulta: Marzo 2005].

FONTE, M. 2000. Food systems, consumption and risk perception in late modern society. Sumposium Agricultural Technology Society and Life Sciences. 10 World Congress of Rural Sociologists, Rio de Janeiro, Brazil. 36p.

FORAY, D. 1995. Standard de référence, couts de transaction et économie de la qualité: un cadre d'analyse. Agro - alimentaire: une économie de la qualité. INRA Economica. pp.139-153.

GLANDIERES, A.; SYLVANDER, B. 1999. Specific quality and evolution of market coordination forms: the case of environmentally friendly food products. In: Galizzi, G.; Venturini, I. eds. – Vertical relationships and coordination in the food system. pp. 547-560.

GROLLEAU, G, 2001. Informational difficulties linked to environmental friendly food products: some considerations for a product differentiation strategy. 27 Annual meeting, San Antonio (USA) – South Western Society of Economists, Arkansas (USA) In: Kaminarides, J. S.; Marburger, D eds. INRA-SAE2-DIJ, TAP INRA DIJON (28): 57-65.

GROLLEAU, G. 2002. Proliferation and content diversity of environmental claims: an explanatory analysis applied to agro- food products. Appli Econ Letters 9 (5) : 343-346.

HASSAN, D. et. al. 2001. La valorisation des signaux de qualité: marque nationale, marque de distributeur, AOC sur le marché du camembert. INRA-SAE2-AUZ. 18 p.

HENSON, S. 2006. The rol of public and private standards in regulating international food market. IATRC, summer symposium. Food regulation and trade: institutional framework, concepts of analysis and empirical evidence. Conn. Germany. 34p.

HOLLANDER, A. et. al. 2001. Grading and quality upgrading: complements or substitutes?. <<http://www.toulouse.inra.fr/centre/esr/wpRePEc/hol200101.pdf>.> 19p. [Consulta: septiembre 2004].

HUXTABLE, N. 1998. Calidad ¿Por qué preocuparse. En: Calidad Total para la pequeña y mediana empresa. España. Turpial S.A. pp 8-18.

ISHIKAWA, K. 1994. ¿Qué es el control de la calidad?. In: Introducción al control de calidad. Madrid España. Días de Santos. pp 1-5.

KONECKA, E. et. al. 2005. Actual situation in the area of implementing quality assurance systems GMP, GHP and HACCP in Polish food production and processing plants. Food Control (16) : 1-9.

LÓPEZ GARCIA, J. 1999. Calidad alimentaria: riesgos y controles en la agroindustria. Madrid. Mundi Prensa. pp 23-27.

MALDONADO SIMAN, E. 2005. Costos y beneficios asociados a la implementación de los controles de inocuidad y calidad alimentaria: HACCP e ISO 9000 en los mataderos mexicanos. Científica FCV-LUZ. 15 (4): 353-360.

MARTINEZ, C. 2001. Demanda internacional de productos orgánicos: ventajas y debilidades en la comercialización. SAGPyA 32p.

MATEOS, M. et. al. 2006. Estrategia y dinámica de la innovación en la industria alimentaria argentina. En: Ghezán, G.; Acuña, A.; Mateos, M. eds. Redes locales de innovación en el sistema agroalimentario: el caso de Mar del Plata y Balcarce. Balcarce. Astralib Cooperativa Editora. Buenos Aires. pp 299-314.

MUTLU, S. et. al 2003. The Adoption and Implementation of the Food Quality System (HACCP) in Mediterranean Region of Turkey. 83rd EAAE Seminar Food Quality Products in the Advent of the 21st Century: Production, Demand and Public Policy 4th - 7th September. Chania, Greece.

NIÑO de ZEPEDA et. al. 1999. eds. Calidad como opción estratégica al desarrollo pecuario. En: Recursos productivos a alimentos: estrategias de calidad. IICA/SAG. pp. 1-11.

NORMA IRAM ISO 1401:2004.

NORMA IRAM ISO 9001:2000.

OYARZÚN, M. y TARTANAC, F. 2002. Estudio sobre los principales tipos de sellos de calidad en alimentos a nivel mundial. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). <<http://www.rlc.fao.org/prior/desrural/agroindustria/pdf/sellos.pdf>> 101 p. [Consulta: septiembre 2004]

PANISELLO, P.; QUANTICK, P.; KNOWLES, M. 1999. Towards the implementation of HACCP: results of a UK regional survey. Food Control (10) : 87-98.

PANISELLO, P.; QUANTICK, P. 2001. Technical barriers to Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP). Food Control (12): 165-173.

PONS, J. and SIRVARDIERE, P. 2002. Manual de capacitación. Certificación de calidad de los alimentos orientada a sellos de atributos de valor en países de América Latina. Santiago de Chile. <<http://www.rlc.fao.org/prior/desrural/agroindustria/pdf/ecocert.pdf>> [Consulta: diciembre 2004].

PONTE, S. and GIBBON, P. 2005. Quality Standards, Conventions and the Governance of Global Value Chains. Economy and Society. 34 (1): 1-31.

PROYECTO, Agroindustrias Regionales: Encadenamientos Productivos, Redes institucionales y Desarrollo Local – INTA CERBAS, 2002. 16 p.

RAMÍREZ VELA, A.; FERNANDEZ, J. 2003. Barriers for the developing and implementation of HACCP plans: results from a Spanish regional survey. *Food Control* (14) : 333-337.

REARDON, T. et. al. 2000. Global change in agrifood grades and standards: agribusiness strategic responses in developing countries. *International Food and Agribusiness Management Review*. 28 p.

SECILIO, G. 2005. La calidad en alimentos como barrera para –arancelaria. Serie estudios y perspectivas de la oficina de la CEPAL en Buenos Aires. N° 30. <<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/23177/DocSerie30.pdf>> [Consulta: marzo 2005]. 104p.

STERNS, P. et. al. 2001. Quality and quality assurance in the fresh produce sector: a case study of European retailers. AAEA – CAES Annual meeting, Chicago (USA) – AAEA American Agricultural Economics Association, Ames (USA); CAES Canadian Agricultural Economics Society, Ottawa (CAN). 16 p.

SYLVANDER, B. 1991. Conventions de qualite et lien social sur les marches agro-alimentaires. *Revue Pour* (129): 36-46.

SYLVANDER, B. 1995. Conventions de qualité et institutions: le cas des produits de qualité spécifique. *Agro - alimentaire: une économie de la qualité*. INRA Económica. pp. 167-184.

SYLVANDER, B. 1996. "Normalisation et concurrence internationale: la politique de qualité alimentaire en Europe". *Economie Rurale* (231): 56-61.

SYLVANDER, B. 2002. Avis sur la notion de qualité. CNA Conseil National de l'Alimentation. Paris. Avis (36) 47 p.

TAYLOR, E. 2001. HACCP in small companies: benefit or burden?. *Food Control* (12) : 217-222.

TAYLOR, J. 2003. Evaluación de las condiciones edilicias, higiénico sanitarias y buenas prácticas de manufactura en 18 fábricas de queso muzzarella. <<http://www.maa.gba.gov.ar/desarrollo/index.htm>> [Consulta: diciembre 2006].

VALCESCHINI, E. y NICOLAS, F 1995. La dynamique économique de la qualité agro – alimentaire. Agro - alimentaire: une économie de la qualité. INRA Económica. pp. 15-38.

WALLACE, C.; WILLIAMS T. 2001. Pre requisites: a help or hindrance to HACCP?. Food Control (12) : 235-240.

WILLIAMSON, O. 1985. Las instituciones económicas del capitalismo. FCE. México. The Free Press, Nueva York. pp 26-51.

ZALAZAR, N. 2006. Protección de la inocuidad de los alimentos: un análisis de la capacidad institucional en el municipio de General Pueyrredon; Argentina. Tesis en Licenciatura en ciencia y tecnología de los alimentos. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Agrarias Unidad Integrada Balcarce. Argentina. 67p.

APENDICE I Modelo de entrevista

Fecha

Nombre de la Empresa:

Año de inicio de actividad:

Localidad

Rol del/ los entrevistado/s:

Tamaño de Empresa:

Rama de Actividad:

PRIMERA PARTE: CONCEPCION DE LA CALIDAD

1) ¿Que entiende Ud. por Calidad de alimentos dentro del rubro en el cual su empresa se desempeña?

2) ¿Tiene Ud. algún referente (empresa) en Calidad dentro de su rubro? Porque?

3) ¿Para Ud., trabajar en Calidad de alimentos dentro de su rubro está relacionado con el/la:

Producto	Proceso	Empresa	Todas	Otros
----------	---------	---------	-------	-------

4) ¿Quién considera Ud. que determina y/o define la Calidad de los Alimentos, dentro del rubro en el cual su empresa se desempeña?

Empresa	Cliente	Estado	Sector privado
---------	---------	--------	----------------

• ¿Y los que definen la Calidad, en función de que lo hacen?

5) ¿Quién considera Ud., que es el responsable de garantizar la Calidad de los alimentos dentro del rubro en el cual su empresa se desempeña?

Empresa	Estado	Tercera parte independiente	Otras
---------	--------	-----------------------------	-------

6) ¿Considera Ud., que Calidad es sinónimo de inocuidad del alimento, o va más allá de garantizar al consumidor que el alimento no causará daño al momento de su consumo?

SEGUNDA PARTE: PRACTICA DE LA CALIDAD

7) Estrategias de Comercialización

• Cuál es el destino geográfico de comercialización de sus productos? Comparar con los datos del 2002

Local (%)	Provincial (%) y (partidos)	Nacional (%) y (provincias)	Exportación (país) %
-----------	-----------------------------	-----------------------------	----------------------

- Ud. a quien le vende sus productos? Cuál es el destino final de los mimos?

Minoristas (almacén) %	Mayoristas %	Vende a distribuidores %	Supermercados %	Comercios de Especialidades %	Otros (servicios catering, rest., comedores, etc.) %

8) Tipo de relación con:

a) Clientes:

- ¿Su empresa tiene clientes estables y habituales?
- Tiene con ellos algún tipo de acuerdo/contrato?
- Recibe auditorias y/o inspecciones por parte de sus clientes?
- El cliente determina algún requisito de Calidad a cumplir por parte de su empresa? Hace explícitos los requisitos de calidad? De que manera?
- La empresa tiene implementado algún mecanismo de atención al cliente y de medición de su satisfacción? ¿Cómo lo lleva a cabo?

b) Proveedores:

- ¿Cómo se provee de materia prima?

Producción propia	Mercado	Proveedores habituales	Otros

- ¿Por qué se provee de materia prima de esa forma?
- ¿Tiene alguna alternativa de compra por calidad a la que no puede acceder, Por que?
- ¿Tiene alguna exigencia de Calidad para la materia prima que compra? ¿Cuáles y de que manera se las transmite a sus proveedores?
- ¿Tiene algún tipo de contrato/acuerdo con sus proveedores?

c) Prestación de servicios a terceros:

- ¿Su empresa elabora productos para terceros y/o presta algún tipo de servicios para ellos?
- ¿Para quién elabora productos y/o presta servicios: otra industria, proveedor de materias primas, supermercados, etc.?
- Elaborar productos para terceros implica cumplir con ciertos requisitos de calidad? ¿Cuáles son y de que manera se los explicitan a su empresa?

9) Niveles de aplicación de la Calidad

a. Calidad como resguardo de la inocuidad:

- ¿Con respecto a la Calidad de los alimentos que elaboran, que hacen dentro de la empresa?
- ¿Qué tipo de habilitación tiene su empresa?

Municipal	Provincial	Nacional

- ¿Dónde están inscriptos los productos que en ella se elaboran?
- ¿Recibe inspecciones y/o visitas, etc. de la autoridad sanitaria correspondiente que habilitó el establecimiento y aprobó los productos? Con que frecuencia?

- ¿Los operarios de la empresa tienen Libreta sanitaria? Quién se las otorga? Recibieron capacitación sobre manipulación de alimentos e higiene personal? Quién se las proporciona y con qué frecuencia? Tiene registros de capacitación del personal?
- ¿Se realizan controles de Calidad? Para que productos? ¿Con qué frecuencia? Quién los realiza? Realizan toma de muestra para realizar análisis de producto terminado? Quién realiza el muestreo y donde se analizan las muestras? Cuenta con registros al respecto?
- ¿El establecimiento cuenta con abastecimiento de agua potable? Se hacen controles periódicos? Con que frecuencia? Cuenta con registros?
- ¿Su empresa realiza actividades de limpieza en forma sistemática antes, durante y después del proceso de elaboración del producto? Tiene procedimientos por escrito? Conoce los POES?
- Los productos de limpieza y desinfección utilizados están autorizados por la legislación vigente? Donde son almacenados? Quien/quienes tienen acceso y los manipulan?
- ¿Conoce la normativa de Buenas Prácticas de Manufactura para la industria de alimentos? Si es así, la ha implementado en su empresa?
- ¿Tiene algún sistema para el control de plagas dentro del establecimiento? ¿Cómo realiza el control? ¿Quién lo realiza y con que frecuencia? Se llevan registros?

b. Calidad genérica

- La empresa tiene implementada con o sin certificación normas como:

ISO 9000	ISO 14000	HACCP	TQM	Otras alternativas
----------	-----------	-------	-----	--------------------

- ¿Cuándo comenzaron y en que tiempo lograron la implementación?
- ¿Cómo surgió la necesidad de implementar la normativa seleccionada?
- ¿Tiene una certificación por segunda y/ o tercera parte? Quien la realizada? Con qué frecuencia? En cuanto influye el costo de la certificación en su empresa?
- Aunque no haya implementado ninguna de estas normativas que grado de conocimiento tiene Ud. al respecto? Sabe si alguna empresa de su rubro la aplica y porque? Algún cliente le hizo mención de la necesidad en un futuro de aplicarlas? Si es así cual de ellas y a partir de cuando?

c. Calidad Especifica

- ¿La empresa elabora algún producto de calidad diferenciada y lo publicita como tal? Cómo lo realiza? Tiene reconocimiento por parte de sus clientes? Logra un precio diferencial por dicho producto? Desde cuando lo realizan? Y por que?
- ¿Utiliza algún tipo de diferenciación de las que se mencionan a continuación?

Sellos de Calidad Certificados	Impl. Normas propias. Cuales?	Impl. Normas nacionales C/S certif.	Impl. Normas internacionales C/S certif.	Diferenciación a través de Marcas propias	Otras inciativas
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	--	---	------------------

10) *¿Que tipo de reglamentos, legislación, normativas que hacen a la inocuidad y calidad de los alimentos utilizan en la empresa? Han redactado normas propias y/o procedimientos? Cuales? Las tienen implementadas?*

11) Asistencia Técnica:

- La empresa cuenta con asistencia técnica en Calidad?
- ¿Hay personas encargadas del tema calidad dentro de la empresa? ¿Cuántas personas? Qué funciones y tiempo de dedicación tienen? Son internas y/o externas a la empresa? Hacen reuniones entre los encargados de calidad? Las personas involucradas realizan reuniones de sensibilización y capacitación para el resto del personal? Queda registros de ello?
- ¿La empresa ha recibido capacitación de proveedores de insumos y/o maquinarias?

12) Tipo de Certificación

- ¿La empresa se audita internamente (auditorías por primera parte), es auditada por sus clientes (auditorías por segunda parte) y/o es auditada y/o inspeccionada por una Tercera Parte independiente (auditorías por tercera parte)?
- Si la empresa recibe auditorías por segunda y/o tercera parte, sobre que requisitos y/o base normativas y/o contrato se audita y/o inspecciona y con que frecuencia? Queda registro de ello?

13) Tipo de relación con instituciones relacionadas:

- Se ha acercado en algún momento a alguna institución pública y/o privada por el Tema de Calidad? Cuando? Para que? Ha recibido apoyo y de que tipo?
- Que instituciones públicas/ privadas emplazadas en su localidad/región Ud. considera que podrían brindarle apoyo y/o algún servicio en calidad y en que temas? Que les demandaría?
- ¿Pertenece a alguna Asociación o Cámara de empresas? Desde cuando y por que? Que beneficios le brinda pertenecer a las mismas?

14) Dificultades:

¿Cuáles son los problemas centrales que tiene su empresa y el rubro al que pertenece en cuanto a la inocuidad y calidad de los alimentos? Y que necesidades tienen actualmente y proveen para un futuro?

APENDICE II Modelo de Lista de Chequeo

(elaborada en base a algunos aspectos del

Capitulo II del Código Alimentario Argentino - incluye Res GMC 80/96)

Condiciones higiénico-sanitarias de las instalaciones	Apto	No apto
Emplazamiento		
Vías de tránsito interna		
Instalaciones en zona de manipulación de alimentos		
Abastecimiento de agua potable		
Vestuarios y cuartos de aseo		
Instalaciones para lavarse las manos en la zona de manipulación alimentos		
Instalaciones de limpieza y desinfección		
Iluminación e instalaciones eléctricas		
Ventilación		
Requisitos de higiene del establecimiento	Apto	No apto
Programa de higiene y desinfección		
Prohibición del ingreso de animales domésticos		
Sistema de lucha contra plagas		
Higiene personal y requisitos sanitarios		
Requisitos de higiene en la elaboración	Apto	No apto
Inspección materia prima		
Prevención contaminación cruzada		
Empleo del agua		
Higiene en la elaboración		
Almacenamiento y transporte de materia prima y producto terminado		
Control de producto terminado		