

REPUBLICA ARGENTINA
MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA



**Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Pesca**
Presidencia de la Nación

PROGRAMA DE SERVICIOS AGRICOLAS PROVINCIALES



**“PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
DIFERENCIACIÓN DE ALIMENTOS” (PROCAL II)**

**RELEVAMIENTO DE EMPRESAS AGROALIMENTARIAS Y
DIAGNÓSTICO DE EVOLUCIÓN DE ACTITUD**

AUTORES:

ING. ANA MARÍA CHERASCO

LIC. ALBERTO PALLADINO

BUENOS AIRES

NOVIEMBRE DE 2010

Índice

Índice.....	2
1. Introducción.....	3
2. Aseguramiento de la Calidad.....	4
2.1. La Calidad – concepto y definiciones.....	4
2.1.1. Los Sistemas de Calidad.....	4
2.1.2. Los Sistemas de Gestión Integrados.....	5
3. La Calidad Agroalimentaria.....	7
3.1. Definición de Calidad Agroalimentaria.....	7
3.2. Resoluciones Generales.....	7
3.3. Los Sistemas de Gestión agroalimentarios y las Normas ISO.....	8
3.4. Los Sistemas de Gestión Integrados en Calidad Agroalimentaria.....	8
3.5. La Certificación de Distintos Estándares.....	9
3.6. La alineación entre Estándares.....	10
4. Relevamiento del Universo de Empresas y de Productos.....	12
4.1. Listado de Empresas por región y con certificación vigente.....	12
4.2. Listado de Productos comprendidos en el alcance de la certificación.....	13
4.2.1. Clasificación relativa a la producción primaria:.....	13
4.2.2. Clasificación relativa a la Industria Alimentaria:.....	14
4.2.3. Categorización de productos comprendidos en el alcance de certificación.....	14
4.3. Cuadros de Resultados.....	17
5. Diagnóstico sobre la evolución de actitud de las Empresas.....	22
5.1. Preguntas de investigación.....	22
5.2. Tipo de estudio.....	22
5.3. Objetivos del estudio.....	23
5.4. Hipótesis de trabajo.....	23
5.5. Operacionalización de las variables estudiadas.....	23
5.6. Unidades de Análisis.....	24
5.7. Técnica de Recolección de Datos.....	25
5.7.1. Diseño del Cuestionario.....	25
5.7.2. Programa para la administración del cuestionario.....	26
5.7.3. Codificación del cuestionario.....	26
5.7.4. Exposición de los resultados de las encuestas.....	27
5.8. Análisis de los resultados.....	29
5.8.1. Descripción de las principales variables.....	29
5.8.2. Comparativo de las variables en estudio.....	31
5.9. Conclusiones.....	32
5.10. Líneas de acción.....	33
6. Bibliografía.....	36
7. Anexos.....	37
7.1. El Marco Internacional.....	37
7.2. Listado de Empresas Por Región.....	37
7.3. ¿Qué se entiende por Industria de Alimentos y Bebidas?.....	37
7.4. Cuestionario.....	37

1. Introducción

El presente trabajo es el resumen de un estudio compuesto por dos etapas:

- La primera que culmina con el listado de Empresas agroalimentarias que disponen de certificaciones de normativas de calidad y el consecuente listado de productos alcanzados por las certificaciones
- La segunda que consta de un diagnóstico sobre las principales variables de decisión y expectativa, relevantes para la implementación, mantenimiento y ampliación de normativas de calidad en las Empresas agroalimentarias.

La exposición está orientada a presentar las metodologías de trabajo que permitan la mejora y replicación del relevamiento y de la investigación, para que los responsables de PROCAL II dispongan de una herramienta de utilidad estratégica para la mejor administración de los recursos.

Comenzamos con las dificultades propias en la delimitación de los conceptos y del alcance de nuestro estudio, lo que fue posible gracias a la colaboración de todos los responsables y expertos, tanto de las empresas como de los Organismos Públicos.

El primer listado de empresas agroalimentarias se obtuvo partiendo de los antecedentes públicos que disponía el INTI, lo que no llevó a requerir de la asistencia de las empresas Certificadoras para su actualización.

Los resultados son perfectibles, en la medida en que los involucrados vayan ofreciendo las informaciones relevantes que permitan a PROCAL II generar un recurso de conocimiento y acción que pueda beneficiar a todos.

Consideramos que resultará valioso continuar el estudio con el análisis de las Empresas que han incorporado normas pero que no las han conservado y con aquellas Empresas que no han podido alcanzar el estándar, o que no han valorado a la certificación como un instrumento de entrada a los mercados más exigentes.

Esperamos con nuestro aporte, mantener el interés por la mejora de los resultados y despertar el conocimiento hacia esos nuevos campos, con la experiencia de haber recorrido el fenómeno de las normativas con las Empresas más adelantadas.

Buenos Aires, Noviembre de 2010

Ing. Ana María Cherasco
Lic. Alberto Palladino

2. Aseguramiento de la Calidad

2.1. La Calidad – concepto y definiciones

La calidad constituye uno de los requisitos esenciales del producto y es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. Introduciéndonos en el concepto de sistema de gestión de Calidad el mismo se basa en los siguientes conceptos:

1. Liderazgo: Cómo se gestiona la Calidad Total para llevar a la empresa hacia la mejora continua.
2. Estrategia y planificación: Cómo se refleja la Calidad Total en la estrategia y objetivos de la compañía.
3. Gestión del personal: Cómo se libera todo el potencial de los empleados en la organización.
4. Recursos: Cómo se gestionan eficazmente los recursos de la compañía en apoyo de la estrategia.
5. Sistema de calidad y procesos: Cómo se adecuan los procesos para garantizar la mejora permanente de la empresa.
6. Satisfacción del cliente: Cómo perciben los clientes externos de la empresa sus productos y servicios.
7. Satisfacción del personal: Cómo percibe el personal la organización a la que pertenece.
8. Impacto de la sociedad: Cómo percibe la comunidad el papel de la organización dentro de ella.
9. Resultados del negocio: Cómo la empresa alcanza los objetivos en cuanto al rendimiento económico previsto.

Esta es la evolución que se sigue en cuanto a la satisfacción del cliente, que resulta ser el objetivo ineludible de todas las empresas, no como un fin en sí mismo sino a través de la lealtad o fidelidad de los clientes, factor que tiene una relación directa con los resultados del negocio.

2.1.1. Los Sistemas de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, es “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”.

COMPONENTES DEL SGC

Planificación de calidad

“Parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de objetivos de calidad y a la especificación de procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad”.

Control de calidad

“Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de requisitos de calidad”.

Aseguramiento de calidad

“Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad”.

Mejora de calidad

“Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de calidad”.

Política de Calidad y objetivos de calidad.

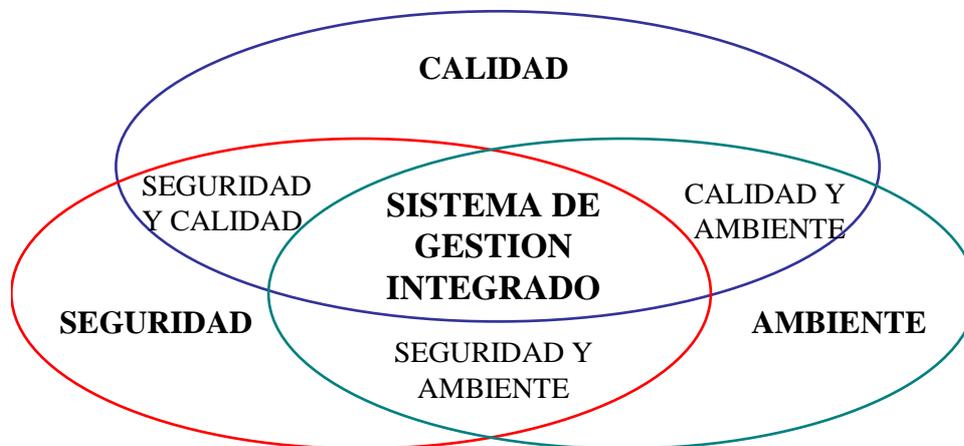
La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

2.1.2. Los Sistemas de Gestión Integrados

Considerando que en un Sistema de Gestión el concepto de Calidad nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin conformando la Gestión global de la Empresa.



Donde la coordinación de Recursos, infraestructura y prácticas llevadas a cabo por intermedio de procedimientos da lugar a la integración de distintos Sistemas de Gestión



Los elementos comunes a los Sistemas de Gestión Integrados son:

- identificación y acceso a requisitos legales
- requisitos para generación de políticas
- designación y responsabilidades del representante de la alta dirección
- sistemas de comunicación interna
- control de documentos
- control de registros
- revisión por la dirección
- determinación de necesidades de capacitación
- programas de auditorías internas
- manejo de no conformidades

3. La Calidad Agroalimentaria

3.1. Definición de Calidad Agroalimentaria

La Calidad Agroalimentaria es un conjunto de atributos que se deben cumplir para satisfacer a los consumidores. Una de las principales propiedades de la calidad de los alimentos es la inocuidad, que significa producir, almacenar, transportar y ofrecer al consumidor final productos que no sean dañinos para la salud, tanto humana como animal. Bajo este concepto de inocuidad se fundamentan los sistemas de calidad alimentaria certificables provenientes de la actividad pecuaria.

Desde el punto de vista de los Atributos o procesos de producción o elaboración de los alimentos, dichos aspectos, se encuentran comprendidos en la calidad agroalimentaria y juegan un rol fundamental a la hora de la diferenciación de los alimentos.

Otros aspectos que hacen a las Buenas prácticas de manufactura y/o Buenas Prácticas agrícolas, relacionados con los procesos bajo los que se llevan a cabo los procesos de producción, contribuyen a la calidad agroalimentaria.

Por lo tanto si se definen los aspectos como las características de determinados procesos de producción, elaboración o comercialización de los productos, algunos de los mismos estarán comprendidos en Normas o Protocolos de Buenas Prácticas de Manufactura o Resoluciones de Organismos oficiales que tienen el rol de control y fiscalización de los aspectos involucrados.

Argentina tiene un rol fundamental como país exportador de alimentos hacia los mercados internacionales, principalmente los europeos, en ese marco global existe prioridad para demostrar la eficacia en el control sanitario y la calidad de los procesos de elaboración de los alimentos, demostrando confianza al consumidor de que los productos satisfarán los requisitos de las normas. (ver en Anexo el Marco Internacional)

Es fundamental tener en cuenta el enfoque de la normativa europea sobre higiene de los alimentos, buenas prácticas agrícolas, acorde al marco internacional, como así también los conocimientos sobre la legislación acerca de la inocuidad alimentaria y los requisitos aplicados a países terceros en cuanto a medidas fitosanitarias.

3.2. Resoluciones Generales

La Certificación es el proceso por la cual una empresa puede demostrar que cumple con los requisitos normativos pertinentes, los que pueden estar expresados en términos de Normas nacionales como:

- Código Alimentario (Decreto 2126/71 según ley 18.284)
- Resoluciones de SENASA
- Resoluciones del MINIAGRI
- Protocolos de producción

La certificación puede ser una declaración pública que hace referencia a:

- Los productos que cumplen con los requisitos de la norma
- El sistema HACCP con el compromiso de la inocuidad alimentaria
- El proceso de producción que cumple con Buenas prácticas de Manufacturas
- El producto que cumple con el rotulado facultativo que expresa el Atributo de Calidad
- La certificación de Productos o Procesos por partida
- La certificación privada con reconocimiento público
- La certificación pública con control privado por Certificadoras
- Los atributos de Calidad

El alcance de este estudio es el universo de empresas que han certificado un sistema de calidad por medio de un Organismo de Certificación de Producto (certificación privada con reconocimiento público).

3.3. Los Sistemas de Gestión agroalimentarios y las Normas ISO

La adopción de un Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos por parte de una organización involucrada en la cadena alimentaria es una herramienta para asegurar el cumplimiento de los requisitos especificados por las leyes, estatutos, reglamentos.

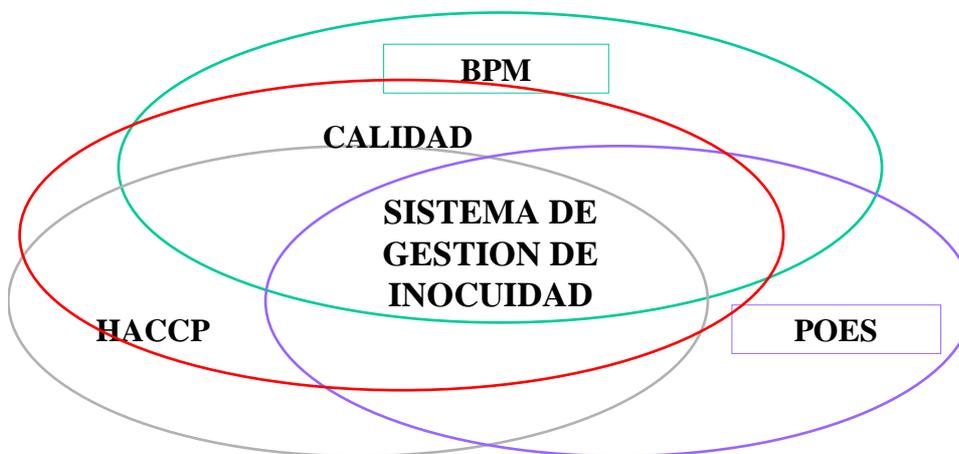
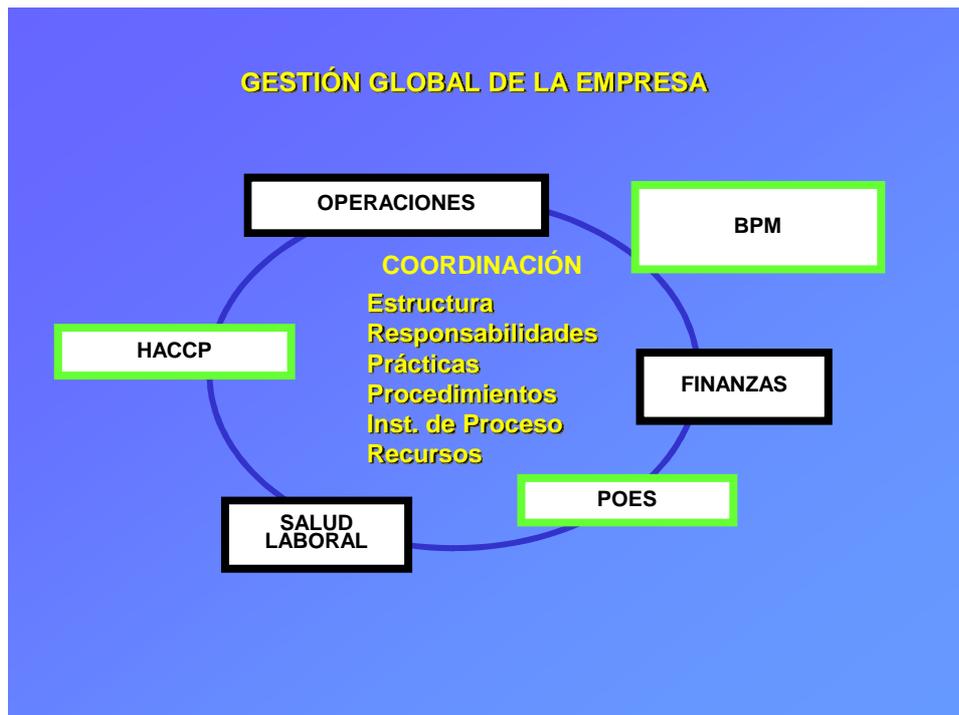
- **La ISO 22000** promueve la adopción de un enfoque de cadena alimentaria, donde los productores de alimentos pueden hoy demostrar su gestión, así como incrementar la confianza y satisfacción de los clientes.
- **Las Buenas Prácticas de Manufactura**, si bien las mismas están contempladas en el Código Alimentario y por lo tanto son de implementación obligatoria, la certificación de las mismas por tercera parte independiente es voluntaria.
- **Las Buenas Prácticas Agrícolas** constituyen otro ejemplo de sistemas de gestión que son de aplicación voluntaria en el mercado local pero requieren de la certificación por tercera parte independiente para los productos con destino de exportación a la UE.

Como conclusión puede verse que:

- Los distintos sistemas de certificación son voluntarios desde el punto de vista reglamentario,
- Los sistemas son obligatorios desde el punto de vista comercial, para que sea factible el ingreso de los productos alcanzados en los mercados internacionales,
- La certificación agroalimentaria es un instrumento de integración de ambos aspectos para posibilitar el acceso a los mercados internacionales.

3.4. Los Sistemas de Gestión Integrados en Calidad Agroalimentaria

Siguiendo el mismo fundamento, la coordinación de Recursos, infraestructura y prácticas llevadas a cabo por intermedio de procedimientos da lugar a la integración de distintos Sistemas de Gestión; donde la inocuidad alimentaria - como eje principal - proporciona confianza al consumidor involucrando a toda la organización en la consecución de este fin y conformando la Gestión global de la Empresa.



3.5. La Certificación de Distintos Estándares

El proceso de certificación de sistemas de gestión es la herramienta que permite demostrar confianza en las Empresas, ya que sus procesos de calidad cumplen con los requisitos de las Normas.

En calidad agroalimentaria, la política de Inocuidad es una decisión estratégica de la Alta Dirección de la Empresa enfocada a demostrar su compromiso con productos alimenticios inocuos.

Basado en esa política de calidad, la Empresa podrá fijar los términos de referencia para la certificación de sistemas de calidad con enfoque a la producción, elaboración o comercialización de productos, de acuerdo a las necesidades del mercado.



Es necesario el relevamiento de las Empresas que trabajan implementando y certificando normas y procedimientos veterinarios, fitosanitarios e inocuidad alimentaria en el marco del nuevo contexto global, con el objetivo de:

Identificar los modelos de gestión de calidad más competitivos, promover la exportación de productos y elevar los niveles de calidad de los mercados internos.

Siendo necesario el relevamiento de las Empresas que trabajan implementando y certificando Normas y procedimientos de inocuidad alimentaria en el marco del nuevo contexto global con el objetivo de:

- Identificar los modelos de gestión de calidad más competitivos
- Promover la exportación de productos
- Elevar los niveles de calidad de los mercados internos

3.6. La alineación entre Estándares

En el cuadro siguiente se observan los distintos modelos de certificación comprendidos en las prácticas y sistemas, unos de carácter internacional (ISO 22.000), otros de carácter nacional (Normas IRAM) y otros que forman parte de esquemas de certificación privados con reconocimiento internacional

PRÁCTICAS Y SISTEMAS	NORMATIVA IRAM	NORMATIVA ISO	OTRA NORMATIVA
LAS BUENAS PRÁCTICAS DE AGRICULTURA (BPA)			GLOBAL GAP GMA GMA SAFE
LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA(BPM, GMP, BPF)	IRAM 14102 IRAM 14201 IRAM 14300 IRAM 20550 IRAM 20650		GMP BPF TESCO
LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE LIMPIEZA DESINFECCIÓN (POES O SSOPS).			
EL SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP: HAZARD ANÁLISIS AND CRITICAL CONTROL POINTS).	IRAM 14104	ISO 22000	BRC

De la observación del cuadro de normativas surge que la inocuidad alimentaria es el elemento central, con alcances en la producción primaria, la elaboración y la comercialización de alimentos, basado en la necesidad de reconocimiento al nivel de los mercados internacionales.

A los fines del presente estudio no se han contemplado las familias de normas ISO 9000, ISO 14000 y OSHAS 18000, por representar sistemas de gestión que no contemplan la inocuidad alimentaria como factor central.

4. Relevamiento del Universo de Empresas y de Productos

4.1. Listado de Empresas por región y con certificación vigente

Para obtener el universo de empresas fueron consultados organismos de certificación de tercera parte, el SENASA y el INTI, obteniéndose sucesivos listados que se fueron ajustando con la colaboración de los interesados, hasta obtener una versión final del mismo con la totalidad de certificaciones vigentes a la fecha.

Para su catalogación por región se tuvo en cuenta la siguiente clasificación de las provincias:

REGIÓN	PROVINCIA
Buenos Aires	Buenos Aires
Centro	Entre Ríos
	Córdoba
	Santa Fe
NOA	Jujuy
	Salta
	Tucumán
	Santiago del Estero
	Catamarca
Cuyo	La Rioja
	Mendoza
	San Juan
	San Luis
NEA	Misiones
	Corrientes
	Chaco
	Formosa
Patagonia	La Pampa
	Chubut
	Río Negro
	Neuquén
	Santa Cruz
	Tierra del Fuego

El listado de empresas se presenta en el Anexo de Empresas por Región

4.2. Listado de Productos comprendidos en el alcance de la certificación

Para obtener el Listado de Productos comprendidos en el alcance de las certificaciones realizadas por las empresas, se efectuó una codificación basada en un trabajo previo realizado por la llamada SAGPyA. (Ver Anexo ¿Qué se entiende por Industria de Alimentos y Bebidas?)

En él se expresa que las actividades económicas de la Industria Alimentaria son:

- Producción, procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos
- Elaboración y conservación de pescado y productos de pescado
- Elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas
- Elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal
- Elaboración de productos lácteos
- Elaboración de productos de molinería
- Elaboración de almidones y productos derivados del almidón
- Elaboración de alimentos preparados para animales
- Elaboración de productos de panadería
- Elaboración de azúcar
- Elaboración de cacao y chocolate y de productos de confitería
- Elaboración de macarrones, fideos, alucuzcuz y productos farináceos similares
- Elaboración de otros productos alimenticios (producto no clasificado / n.c.p.)
- Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas; producción de alcohol etílico a partir de sustancias fermentadas
- Elaboración de vinos
- Elaboración de bebidas malteadas y de malta
- Elaboración de bebidas no alcohólicas; producción de aguas minerales

Habiendo relevado los alcances de certificación de las empresas ligadas a la industria alimentaria, se adoptó el siguiente modelo de clasificación conservando los criterios de exhaustividad y exclusión.

4.2.1. Clasificación relativa a la producción primaria:

- Producción de fruta fresca (pepita, carozo, citrus, uva, fina, tropical)
- Producción de hortalizas y legumbres frescas. (hortalizas pesadas y de hoja)
- Producción de miel y derivados
- Producción de huevos
- Producción de pescados, crustáceos y moluscos frescos
- Producción de aceitunas
- Producción de hierbas aromáticas y especias
- Producción de cereales (trigo, maíz, arroz)
- Producción de oleaginosas (soja, girasol y maní)
- Producto no clasificado.

4.2.2. Clasificación relativa a la Industria Alimentaria:

- Producción, procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos
- Elaboración y conservación de pescado y productos de pescado
- Elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas
- Elaboración y conservación de aceitunas
- Elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal
- Elaboración de productos lácteos
- Elaboración de productos de molinería
- Elaboración de almidones y productos derivados del almidón
- Elaboración de alimentos preparados para animales
- Elaboración de productos de panadería
- Elaboración de azúcar
- Elaboración de cacao y chocolate y de productos de confitería
- Elaboración de macarrones, fideos, alcuizuz y productos farináceos similares
- Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas; producción de alcohol etílico a partir de sustancias fermentadas
- Elaboración de vinos
- Elaboración de bebidas malteadas y de malta
- Elaboración de bebidas no alcohólicas; producción de aguas minerales
- Elaboración de Infusiones: (té, café, yerba mate)
- Elaboración de raciones de comida
- Elaboración de dulces y mermeladas, tanto de origen vegetal como animal
- Elaboración de otros productos alimenticios (producto no clasificado / n.c.p.)

4.2.3. Categorización de productos comprendidos en el alcance de certificación

A fin de catalogar los productos y presentar las distribuciones de las unidades bajo análisis con respecto a otras variables, como lo son las regiones y los factores que inciden en la certificación, se ha construido una codificación con asignación numérica.

A continuación se expone la categorización codificada de productos utilizando dígitos numéricos, habiendo incorporado las siguientes decisiones:

- Se privilegió la clasificación del maíz como cereal y no como oleaginosa
- Se segmentó la producción de aceitunas como categoría independiente de producción
- Se asignó una categoría de producto no clasificado para la producción
- Se asignó un categoría de industria no clasificada para el tipo de elaboración no prevista en la clasificación anterior.

Primer dígito del código	Producción	Segundo dígito del código	Producto	Tercer dígito del código	Producto	Cuarto dígito del código	Subproducto		
1	Producción Primaria	1	Fruta fresca	1	Pepita	1	Pera		
						2	Manzana		
				2	Carozo	1	Cereza		
						2	Durazno		
						3	Ciruela		
				3	Citrus	1	Naranja		
						2	Pomelo		
						3	Mandarina		
						4	Limón		
				4	Tropical	1	Banana		
				5	Fina	1	Frutilla		
						2	Frambuesa		
						3	Mora		
						4	Arándano		
						6	Uva		
				2	Hortalizas y legumbres frescas	1	Hortalizas pesadas	1	Ajo
								2	Cebolla
		3	Zapallo						
		4	Espárrago						
		5	Melón						
		6	Papa						
		7	Otro						
		2	Hortalizas de Hoja			1	Lechuga		
						2	Acelga		
						3	Otro		
		3	Legumbres			1	Arveja		
						2	Porotos		
				3	Otra				
		3	Miel y derivados	1	Miel				
				2	Polen				
				3	Otros				
		4	Huevos						
		5	Pescados, crustáceos y moluscos frescos						
		6	Aceitunas						
		7	Hierbas aromáticas y especias	1	Aromáticas				
				2	Especias				
		8	Cereales	1	Trigo				
				2	Maíz				
				3	Arroz				
				4	Otros				
		9	Oleaginosas	1	Soja				
				2	Girasol				
				3	Maní				
				4	Otras				
		10	No clasificado						

Primer dígito del código	Producción, Elaboración e Industrialización	Segundo dígito del código	Producto / Actividad	Tercer dígito del código	Producto	Cuarto dígito del código	Sub producto
2	Producción, Procesamiento y Conservación de productos cárnicos	1	Cortes vacunos				
		2	Pollos				
		3	Cerdos				
		4	Fiambres y chacinados				
		5	Procesados				
		6	Conservas				
		7	Enfriados y Refrigerados				
		8	No clasificado				
3	Elaboración y conservación	1	Pescado y productos de pescado				
		2	Frutas, legumbres y hortalizas	1	Frutas	1	Pasas
						2	Secas
						3	Mosto
						4	Almíbar
						5	Fresca
						6	Pulpa
		2	Hortalizas				
		3	Legumbres				
		4	Tomate	1	Conservas		
				2	Salsas		
		3	Aceitunas				
4	Elaboración de otros productos	1	Productos Lácteos	1	Leche		
				2	Yogur		
				3	Queso		
		2	Aceites y grasas de origen vegetal y animal	1	Aceites vegetales		
				2	Grasas animales		
		3	Acondicionamiento de cereales, oleaginosas y productos de molienda	1	Trigo		
				2	Maíz		
				3	Soja		
		4	Almidones y Productos derivados				
		5	Alimentos preparados para animales				
		6	Productos de panadería				
		7	Azúcar				
		8	Cacao, chocolate y confitería				
		9	Fideos y farináceos				
10	Vinos	1	A granel				
		2	Fraccionado				
		3	Espumante				
11	Bebidas malteadas y de malta, incluye cerveza						
12	Bebidas no						

			alcohólicas		
		13	Infusiones	1	Café
				2	Te
				3	Yerba Mate
		14	Raciones de comida		
		15	Dulces y mermeladas	1	De frutas
				2	De leche
5	Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas				
6	Industria no clasificada				

4.3. Cuadros de Resultados

Del universo de datos obtenidos se extrajeron los siguientes resultados, los que caracterizan a la población de Empresas y a los productos alcanzados por la certificación:

a) Resultados Generales

Concepto	Cantidad
Total de empresas con certificación vigente	248
Total de certificados vigentes	300
Total de productos comprendidos en el alcance	366

Región	Cantidad de certificados vigentes
BUENOS AIRES	64
CENTRO	60
CUYO	90
NEA	14
NOA	18
PATAGONIA	54
TOTAL PAÍS	300

Tipo de Norma	Cantidad de Certificados Vigentes
BPA	88
BPM	82
HACCP	130

Región	Tipo de Norma	Cantidad de Certificados Vigentes
BUENOS AIRES	BPA	9
BUENOS AIRES	BPM	19
BUENOS AIRES	HACCP	36
CENTRO	BPA	11
CENTRO	BPM	24
CENTRO	HACCP	25
CUYO	BPA	20
CUYO	BPM	23
CUYO	HACCP	47
NEA	BPA	2
NEA	BPM	8
NEA	HACCP	4
NOA	BPA	8
NOA	BPM	3
NOA	HACCP	7
PATAGONIA	BPA	38
PATAGONIA	BPM	5
PATAGONIA	HACCP	11

Tipo de Norma	Equivalencia	Cantidad de Certificados Vigentes
BPA		4
BPA	GLOBAL GAP	84
BPM		7
BPM	GMP	5
BPM	IRAM 14102	54
BPM	IRAM 14201	11
BPM	IRAM 14300	1
BPM	IRAM 20550	3
BPM	IRAM 20650	1
HACCP		50
HACCP	BRC	2
HACCP	IRAM 14104	46
HACCP	ISO 22000	32

b) Resultados por código de productos

Región	Cantidad de Productos comprendidos en el alcance de certificación
BUENOS AIRES	76
CENTRO	65
CUYO	115
NEA	16
NOA	23
PATAGONIA	71
TOTAL PAÍS	366

Primer dígito del Código	Categorización de Productos	Cantidad de Productos comprendidos en el alcance
1	Producción Primaria	132
2	Producción, Procesamiento y Conservación de Productos Cárnicos	15
3	Elaboración y Conservación de Pescado, Frutas, Legumbres, Hortalizas y Aceitunas	76
4	Elaboración y Conservación de Lácteos, Aceites, Cereales, Vinos, etc.	136
5	Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas	1
6	Industria no clasificada	6
	TOTAL PRODUCTOS	366

Región	Primer dígito del código de Categorización de Productos	Cantidad de Productos comprendidos en el alcance
BUENOS AIRES	1	15
BUENOS AIRES	2	9
BUENOS AIRES	3	4
BUENOS AIRES	4	44
BUENOS AIRES	5	1
BUENOS AIRES	6	3
CENTRO	1	21
CENTRO	2	5
CENTRO	3	3
CENTRO	4	33
CENTRO	6	3
CUYO	1	27
CUYO	3	49
CUYO	4	39
NEA	1	2
NEA	3	3
NEA	4	11
NOA	1	10
NOA	3	9
NOA	4	4
PATAGONIA	1	57
PATAGONIA	2	1
PATAGONIA	3	8
PATAGONIA	4	5
TOTAL PAÍS	TOTAL DE CÓDIGOS	366

c) Resultados por cada uno de los cuatro dígitos del código de producto y subproducto

Primer dígito del código	Producción	Segundo dígito del código	Producto	Tercer dígito del código	Producto	Cuarto dígito del código	Subproducto	Cantidad de Productos comprendidos en el alcance		
1	Producción Primaria	1	Fruta fresca	1	Pepita	1	Pera	24		
						2	Manzana	21		
				2	Carozo	1	Cereza	4		
						2	Durazno	4		
						3	Ciruela	5		
				3	Citrus	1	Naranja	4		
						2	Pomelo	1		
						3	Mandarina	8		
				4	Tropical	1	Limón	4		
						2	Banana	0		
						3	Frutilla	1		
				5	Fina	1	Frambuesa	0		
						2	Mora	0		
						3	Arándano	10		
						4		10		
				2	Hortalizas y legumbres frescas	1	Hortalizas pesadas	1	Ajo	3
								2	Cebolla	6
								3	Zapallo	1
		4	Espárrago					0		
		5	Melón					0		
		6	Papa					0		
		7	Otro					1		
		2	Hortalizas de Hoja			1	Lechuga	1		
						2	Acelga	0		
						3	Otro	0		
		3	Legumbres			1	Arveja	0		
						2	Porotos	0		
		3	Otra	0						
		3	Miel y derivados	1	Miel	4				
				2	Polen	0				
				3	Otros	0				
		4	Huevos			2				
		5	Pescados, crustáceos y moluscos frescos			0				
		6	Aceitunas			5				
		7	Hierbas aromáticas y	1	Aromáticas	0				
				2	Especias	1				
		8	Cereales	1	Trigo	2				
				2	Maíz	1				
				3	Arroz	0				
				4	Otros	0				
9	Oleaginosas	1	Soja	2						
		2	Girasol	1						
		3	Maní	6						
		4	Otras	0						
10	No clasificado			0						

Primer dígito del código	Producción, Elaboración e Industrialización	Segundo dígito del código	Producto / Actividad	Tercer dígito del código	Producto	Cuarto dígito del código	Sub producto	Cantidad de Productos comprendidos en el alcance				
2	Producción, Procesamiento y Conservación de productos cárnicos	1	Cortes vacunos					3				
		2	Pollos					2				
		3	Cerdos					0				
		4	Fiambres y chacinados					1				
		5	Procesados					3				
		6	Conservas					0				
		7	Enfriados y Refrigerados					4				
		8	No clasificado					2				
3	Elaboración y conservación	1	Pescado y productos de pescado					0				
		2	Frutas, legumbres y hortalizas					1	Frutas	1	Pasas	2
										2	Secas	1
										3	Mosto	22
										4	Almibar	5
										5	Fresca	13
										6	Pulpa	10
		2	Hortalizas							11		
		3	Legumbres							3		
		4	Tomate					1	Conservas	6		
								2	Salsas	1		
		3	Aceitunas							2		
4	Elaboración de otros productos	1	Productos Lácteos	1	Leche			8				
				2	Yogur			4				
				3	Queso			3				
		2	Aceites y grasas de origen vegetal y animal	1	Aceites vegetales			9				
				2	Grasas animales			0				
		3	Acondicionamiento de cereales, oleaginosas y productos de molienda	1	Trigo			8				
				2	Maíz			4				
				3	Soja			1				
		4	Almidones y Productos derivados			1						
		5	Alimentos preparados para animales			10						
		6	Productos de panadería			3						
		7	Azúcar			0						
		8	Cacao, chocolate y confitería			7						
		9	Fideos y farináceos			4						
		10	Vinos	1	A granel			4				
2	Fraccionado					23						
3	Espumante					5						
11	Bebidas malteadas y de malta, incluye cerveza			2								
12	Bebidas no alcohólicas			5								
13	Infusiones	1	Café			2						
		2	Te			5						
		3	Yerba Mate			6						
14	Raciones de comida			19								
15	Dulces y mermeladas	1	De frutas			1						
		2	De leche			2						
5	Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas			1								
6	Industria no clasificada			6								

5. Diagnóstico sobre la evolución de actitud de las Empresas

Con el fin de conocer:

1. cuáles fueron las experiencias que se produjeron al incorporar las certificaciones de calidad agroalimentaria en las empresas, para los casos de certificación de tercera parte independiente,
2. las decisiones que tomaron los propietarios y/o directivos de las empresas, con respecto a recertificar o extender el alcance y
3. la evolución y expectativas futuras de certificación

se planificó una investigación con las siguientes características:

- el diseño del estudio se preparó para realizar el relevamiento de las empresas mediante una encuesta personal telefónica,
- el operador administró el cuestionario elaborado previamente a los representantes de las empresas y
- los encuestados fueron elegidos del Listado o Universo de empresas elaborado previamente.

5.1. Preguntas de investigación

Para relevar la información pertinente al estudio se propuso una serie de preguntas que guiaron la actividad de la investigación:

¿Cuáles son los factores que llevaron a las empresas a adoptar y mantener las normas y sistemas de calidad agroalimentaria?

¿Cuáles son los factores que llevan a las empresas a recertificar y/o incorporar nuevas normas o sistemas de calidad agroalimentaria?

¿Existen diferencias entre los productores y los elaboradores en cuanto a los factores de adopción o de sostenimiento de normas o sistemas de calidad agroalimentaria?

¿Qué factores ejercen mayor influencia en la decisión de las empresas para certificar normas o sistemas de calidad agroalimentaria?

5.2. Tipo de estudio

Para responder estas preguntas hemos considerado realizar un estudio descriptivo de las empresas, donde se investigaron cuáles fueron los factores de decisión y su grado de incidencia, que las llevaron a adoptar o mantener la/s certificación/es vigente/s.

Dichos factores nos guían para entender como fueron tomadas las decisiones en las empresas para la implementación de normativas de calidad agroalimentaria.

Habiendo analizado cuál es la influencia de los factores en los tres momentos considerados para el estudio:

- Incorporación de la norma (Pasado)
- Mantenimiento de la norma (Presente)

- Recertificación o adopción de otra normativa (Futuro)

Hemos inferido el diagnóstico sobre la evolución de la actitud de las empresas frente a la incorporación de sistemas de calidad.

5.3. Objetivos del estudio

A continuación detallamos los objetivos del estudio que esperamos cumplir con la investigación que hemos diseñamos:

- Conocer las distribuciones de las empresas certificadas de acuerdo a las variables de región geográfica y tipo de normativa.
- Conocer la distribución de los productos alcanzados por el sistema de certificación
- Conocer los factores de decisión que mantuvieron influencia en las empresas para sostener y/o ampliar las certificaciones
- Ponderar el grado de incidencia de cada uno de ellos

5.4. Hipótesis de trabajo

Son las proposiciones o guías del estudio declaradas para su comprobación, que surgen como resultado de la:

- Bibliografía del tema
- Expertise profesional de los investigadores
- Resultado de las entrevistas a los referentes de calidad de las Empresas y de los Organismos

Las hipótesis presentadas son:

- Las empresas que adoptaron normativas de calidad agroalimentaria y que han comprobado influencias positivas con su implementación, deciden asignar los recursos para la recertificación, la extensión del alcance o la adopción de otras Normas.
- En las empresas certificadas, el proceso de mejora continua comprende la siguiente secuencia de pasos:
 - Implementación de buenas prácticas
 - Certificación de buenas prácticas
 - Mejora en la implementación de los procesos
 - Implementación de un sistema de gestión de inocuidad alimentaria
 - Continúan con la certificación de inocuidad
 - Mantenimiento, extensión o adopción de otra normativa

5.5. Operacionalización de las variables estudiadas

Para comprobar las hipótesis planteadas y alcanzar los objetivos, se han determinado una serie de pasos de investigación, comenzando por la operacionalización de las variables relevantes para el estudio, las que se presentan en el cuadro siguiente:

Concepto	Variable	Categoría	Indicador
Empresa	Tipo de empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Producción Primaria • Producción, procesamiento y conservación de productos cárnicos • Elaboración y conservación de pescados, frutas legumbres y hortalizas y aceitunas • Elaboración de otros productos • Destilación y mezcla de alcohólicas • Industria de clasificada 	Interpretación del alcance de certificación
Producto / Servicio	Tipo de producto comprendido en el alcance de certificación	Identificación por código numérico de 4 dígitos (Va de 1.1.1.1. a 6)	Interpretación del alcance de certificación
Región	Zona Geográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos Aires • NOA • NEA • Cuyo • Centro • Patagonia 	Listado de empresas
Norma o Sistema de Calidad	Tipo de Norma o Sistema de Calidad	Ver cuadro de normas y sus equivalencia	Listado de empresas
Factores críticos de decisión	Tipo de Factores	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos del cliente • Condiciones del mercado • Política de calidad de la empresa • Mejora en la calidad del producto • Mejora de la eficiencia productiva • Otro 	Cuestionario para empresas

5.6. Unidades de Análisis

La unidad de análisis del presente estudio es la empresa con certificación vigente de calidad agroalimentaria.

Teniendo en cuenta ello, se ha definido que la unidad de información es la persona seleccionada para responder los cuestionarios y que en todos los casos es un referente del área de calidad de las empresas relevadas.

Dicho referente se constituye en el informante clave por ser el responsable del aseguramiento de la calidad y se prevé que responderá basado en su experiencia en el sistema de gestión implementado bajo certificación.

Esta persona es también el responsable de la eficacia del sistema de aseguramiento de la calidad, por lo que resulta congruente con la decisión de delimitar el campo de la certificación a las normas basadas en la inocuidad alimentaria.

Por lo anteriormente expresado, consideramos que aplicar el cuestionario al responsable de calidad resultará válido para conocer la evolución de la actitud de las empresas frente a la incorporación de los sistemas de calidad.

5.7. Técnica de Recolección de Datos

5.7.1. Diseño del Cuestionario

Se ha diseñado un cuestionario para administrar como técnica de encuesta telefónica, habiéndose aplicado a las unidades de información con las pautas que se detallan a continuación

- a) Estandarización: formulación de preguntas siempre en los mismos términos
- b) Facilidad de Administración: la encuesta permite obtener información que no requiere interpretación
- c) Simplificación en el tratamiento de los datos: al codificarse las respuestas
- d) Para conocer la actitud en los tres momentos presentados en el cuestionario hemos elegido las siguientes variables:
 - Tiempo pasado: Motivos de Incorporación de la norma de calidad certificada
 - Tiempo presente: Opinión positiva o negativa acerca de la implementación de la norma
 - Tiempo futuro: Opinión para una posible recertificación, extensión del alcance o implementar otra normativa y motivos para ello.

Las variables que se han tenido en cuenta para el diseño son:

- a) Los datos de región, normas implementadas y productos comprendidos en el alcance de recertificación
- b) Motivos de la implementación inicial o de la primer incorporación de normas
- c) Tiempo transcurrido desde la primer implementación
- d) Influencia positiva o no de la incorporación de la normativa de calidad
- e) Influencia actual, positiva o no, para mantener dicha implementación
- f) Expectativa para recertificar la norma adoptada
- g) Expectativa para extender el alcance
- h) Expectativa para incorporar otra norma
- i) Motivos para incorporar otra práctica o norma
- j) Tipo de norma a incorporar a futuro

El formato final del cuestionario se expone en el Anexo Cuestionario

5.7.2. Programa para la administración del cuestionario

Se planificó administrar el cuestionario por teléfono a los referentes de calidad de las empresas, presentando los objetivos del Programa de Gestión de Calidad y diferenciación de Alimentos y solicitando la respuesta a una breve Encuesta.

La secuencia de actividades para el desarrollo del programa se expone a continuación:

- a) Se identificaron la totalidad de las empresas por áreas geográficas
- b) Se obtuvieron los teléfonos de las empresas bajo certificación
- c) Se efectuó una prueba piloto para ajustar el tipo y modo de realización de las preguntas, los motivos de incorporación inicial y de nuevas certificaciones y el orden de las preguntas a realizar, realizando la revisión del cuestionario
- d) Se alcanzó la versión de cuestionario finalmente utilizada
- e) Se codificaron numéricamente las preguntas del cuestionario
- f) Los Cuestionarios se numeraron de modo de poder vincularlos con la Empresa
- g) Se grabaron las preguntas en una base de datos Excel, donde figura en filas el N° de Cuestionario asignado a la Empresa y en columnas las Preguntas que formaron parte del Cuestionario
- h) Se procedió a la validación de la muestra la cual fue elegida de manera intencional, seleccionando los casos característicos de una población de empresas con una gran cantidad de categorías de productos y servicios con relación al tamaño del universo.

5.7.3. Codificación del cuestionario

1. Región Geográfica de trabajo de la empresa:
 - 1.1. NOA
 - 1.2. NEA
 - 1.3. Centro
 - 1.4. Cuyo
 - 1.5. Patagonia
 - 1.6. Buenos Aires
2. Cuál / es fueron las normas incorporadas?
 - 2.1. Buenas Prácticas Agrícolas – GLOBALGAP – EUREGAP
 - 2.2. Buenas Prácticas de Manufactura – GMP–IRAM 14102/201–IRAM 20550/650
 - 2.3. HACCP – ISO 22000 – IRAM 14104 – BRC
 - 2.4. Otra norma
3. Cuáles son los productos comprendidos en el alcance de la certificación?
 - 3.1. Producción Primaria
 - 3.2. Producción, procesamiento y conservación de productos cárnicos
 - 3.3. Elaboración y Conservación de pescado, frutas, hortalizas y aceitunas
 - 3.4. Elaboración de otros productos (vino, lácteos, aceites, raciones, etc.)
 - 3.5. Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas
 - 3.6. Industria no clasificada
4. Qué lo llevó a incorporar prácticas o normas de calidad certificadas?
 - 4.1. Requerimientos del cliente
 - 4.2. Condiciones del mercado
 - 4.3. Política de calidad de la empresa

- 4.4. Mejora en la calidad del producto
- 4.5. Mejora de la eficiencia productiva
- 4.6. Otro

- 6. En esa oportunidad, tuvo influencia positiva la incorporación de la norma de calidad certificada en la empresa?
 - 6.1. SI
 - 6.2. NO
 - 6.3. Sin influencia

- 8. Hoy, le resulta positiva la implementación de las prácticas o normativas de calidad en su empresa?
 - 8.1. SI
 - 8.2. NO
 - 8.3. Sin influencia

- 10. Piensa recertificar la/s norma/s adoptada/s?
 - 10.1. SI
 - 10.2. NO
 - 10.3. No sabe

- 11. Piensa ampliar el alcance o incorporar otra normativa de calidad?
 - 11.1. SI
 - 11.2. NO
 - 11.3. No sabe

- 12. Qué lo llevaría a incorporar otras prácticas o normas de calidad certificadas?
 - 12.1. Requerimientos del cliente
 - 12.2. Condiciones del mercado
 - 12.3. Política de calidad de la empresa
 - 12.4. Mejora en la calidad del producto
 - 12.5. Mejora de la eficiencia productiva
 - 12.6. Otro

- 13.Cuál sería la ampliación de la norma actual y/o la nueva norma a incorporar?
 - 13.1. Buenas Prácticas Agrícolas – Global Gap – EUREGAP
 - 13.2. Buenas Prácticas de Manufactura – GMP–IRAM 14102/201–IRAM 20550/650
 - 13.3. HACCP – ISO 22000 – IRAM 14104 – BRC
 - 13.4. Otra norma

5.7.4. Exposición de los resultados de las encuestas

Se obtuvieron datos de 25 empresas, las cuales respondieron a nuestra solicitud de encuestar, siguiendo el procesamiento siguiente:

- a) Habiéndose respondido las preguntas, se completó el cuestionario
- b) Se asigno un número a cada uno de los 25 Cuestionarios seleccionados
- i) Se confeccionó la planilla de cálculo correspondiente, en una base de datos Excel, donde figura en filas el N° asignado al Cuestionario y en columnas las Preguntas
- c) Se volcaron los datos obtenidos en la planilla siguiendo el modelo de codificación presentado
- d) Se calcularon los totales para cada uno de los códigos
- e) Se obtuvo el cuadro que se presenta en la hoja siguiente

5.8. Análisis de los resultados

5.8.1. Descripción de las principales variables

De acuerdo al análisis de las preguntas relevantes a las hipótesis del estudio, se han obtenido las siguientes frecuencias que caracterizan a la muestra de empresas encuestadas:

Pregunta 2: Normas incorporadas

Códigos de la pregunta 2	Cuáles fueron las normas incorporadas?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
2.1	Buenas Prácticas Agrícolas	9	26%
2.2	Buenas Prácticas de Manufactura	13	37%
2.3	HACCP – ISO 22000	13	37%
2.4	Otra Norma	0	0%
Total de códigos		35	100%

Pregunta 4: Factores Influyentes en la decisión de incorporar normas de calidad

Códigos de la pregunta 4	Qué lo llevó a incorporar prácticas o normas de calidad certificadas?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
4.1	Requerimientos del Cliente	18	26,5%
4.2	Condiciones del mercado	14	20,6%
4.3	Política de Calidad de la empresa	15	22,1%
4.4	Mejora en la calidad del producto	11	16,2%
4.5	Mejora de la eficiencia productiva	4	5,8%
4.6	Otro	6	8,8%
Total de códigos		68	100%

Pregunta 6: Si la incorporación de la norma de calidad certificada tuvo influencia positiva en la empresa

Códigos de la pregunta 6	En esa oportunidad, tuvo influencia positiva la incorporación de la norma de calidad certificada en la empresa?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
6.1	Si	24	96%
6.2	No	0	0%
6.3	No sabe	1	4%
Total de códigos		25	100%

Pregunta 8: Si la certificación de la norma de calidad mantiene su influencia positiva en la empresa

Códigos de la pregunta 8	Hoy, le resulta positiva la implementación de las prácticas o normativas de calidad en su empresa?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
8.1	Si	25	100%
8.2	No	0	0%
8.3	No sabe	0	0%
Total de códigos		25	100%

Pregunta 10: Expectativa ante la recertificación

Códigos de la pregunta 10	Piensa recertificar la/s norma/s adoptada/s?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
10.1	Si	24	96%
10.2	No	1	4%
10.3	No sabe	0	0%
Total de códigos		25	100%

Pregunta 11: Expectativa ante la ampliación o adopción de nuevas normas

Códigos de la pregunta 11	Piensa ampliar el alcance o incorporar otra normativa de calidad?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
11.1	Si	15	60%
11.2	No	8	32%
11.3	No sabe	2	8%
Total de códigos		25	100%

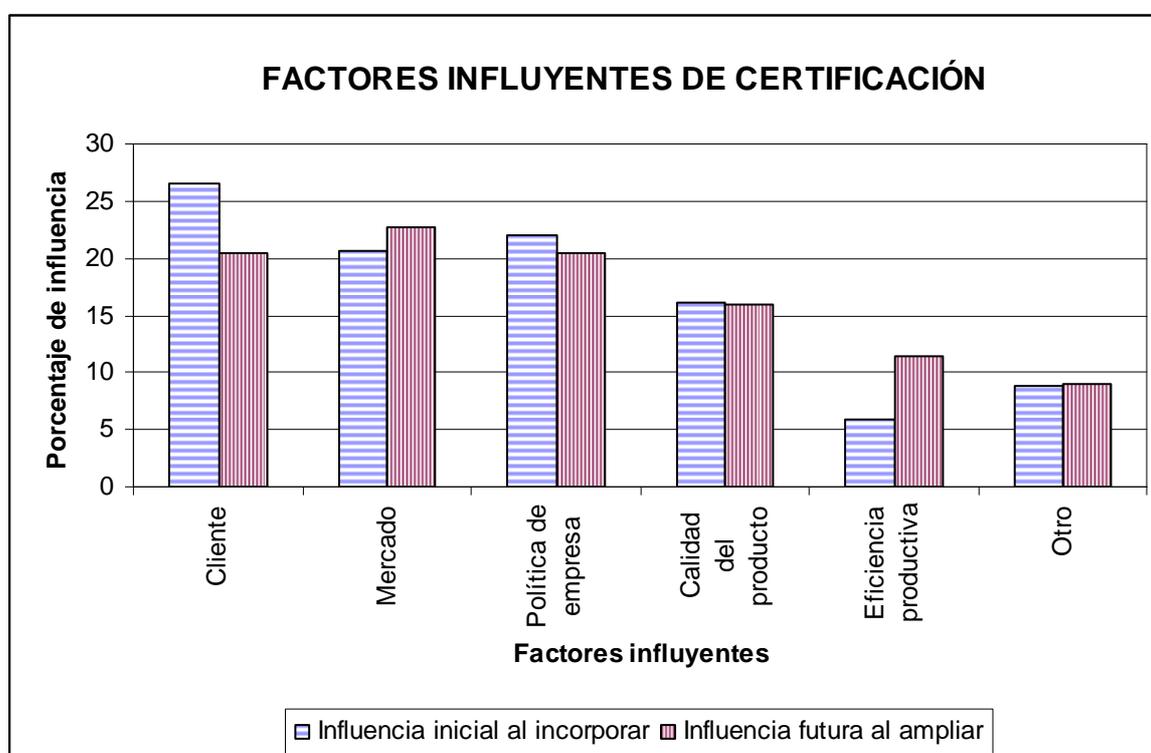
Pregunta 12: Factores de Influencia futura para incorporar normas de calidad

Códigos de la pregunta 12	Qué lo llevaría a incorporar otras prácticas o normas de calidad certificadas?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
12.1	Requerimientos del Cliente	9	20,5%
12.2	Condiciones del mercado	10	22,7%
12.3	Política de Calidad de la empresa	9	20,5%
12.4	Mejora en la calidad del producto	7	15,9%
12.5	Mejora de la eficiencia productiva	5	11,4%
12.6	Otro	4	9,1%
Total de códigos		44	100%

Pregunta 13: Normas a incorporar a futuro

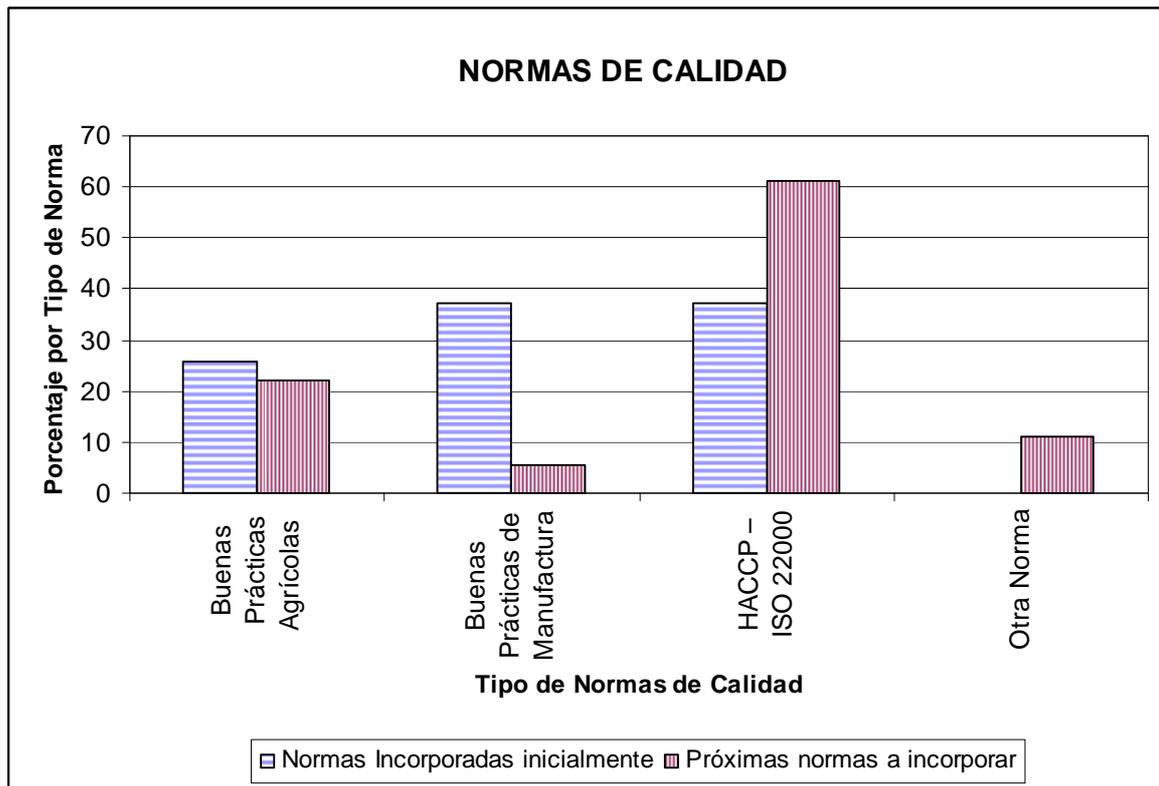
Códigos de la pregunta 13	Qué lo llevaría a incorporar otras prácticas o normas de calidad certificadas?	Cantidad de Respuestas	Frecuencia simple en %
13.1	Buenas Prácticas Agrícolas	4	22,2%
13.2	Buenas Prácticas de Manufactura	1	5,6%
13.3	HACCP – ISO 22000	11	61,1%
13.4	Otra Norma	2	11,1%
Total de códigos		18	100%

5.8.2. Comparativo de las variables en estudio



Se verifican porcentajes similares de influencia de los factores para los dos tiempos de estudio, el pasado o momento de la incorporación y el futuro o momento de la expectativa para amplia o incorporar nuevas normas.

Las diferencias las notamos en una disminución del porcentaje debido a los requerimientos del cliente con relación a la mejora productiva, lo que podemos asignar a un aprendizaje de la organización por la mejora continua.



Se verifican porcentajes disímiles entre las normas implementadas y las próximas a implementar, con un fuerte desplazamiento del interés hacia los sistemas más complejos.

Analizando en profundidad las encuestas individuales podemos asociar este fenómeno a una evolución de la organización con tendencia a la mejor continua, llegando a compromisos más importantes de certificación.

5.9. Conclusiones.

De acuerdo a la información obtenida en las encuestas, las empresas que disponen de sistemas de gestión bajo certificación producen para el mercado de exportación o para el mercado nacional con alta exigencia.

Los factores más influyentes en la incorporación de Normas son los relativos a los requerimientos del cliente y a las condiciones del mercado, mostrando una influencia muy significativa con relación al factor asociado a la mejora en la calidad del producto. Los referentes encuestados revelaron que, ello se debe a los requisitos exigidos al sector agroindustrial exportador por parte de los mercados receptores.

Analizando las razones que hacen a la influencia que las certificaciones tienen en la visión de las empresas, se mantiene su carácter positivo tanto en la organización y en el ambiente de trabajo, como en la mejora de procesos.

Los resultados muestran una tendencia positiva hacia la recertificación de las normas implementadas o hacia la extensión de los alcances de certificación de las mismas.

Los resultados relevados indican que, la mejora en la eficiencia productiva de las empresas sube significativamente con respecto a los requerimientos del Cliente, al momento de planificar una recertificación o extensión del alcance de certificación

También se ha verificado que se nota un incremento en la adopción de otras normas para los procesos de elaboración, en comparación con las normas que trabajan para la producción primaria. Esto se debería a la mayor complejidad de la actividad y a las exigencias particulares de cada especialidad.

Se verifica la hipótesis propuesta relativa al ciclo de la mejora de los productos, cumpliéndose los pasos siguientes:

- La Empresa adopta sistemas de gestión de calidad por exigencias del cliente
- Como el mercado demanda productos de calidad, la inocuidad alimentaria es el atributo principal que debe demostrarse el exportador y la empresa dirige todos sus esfuerzos en certificar este concepto.
- Luego, las empresas mantienen su calidad para conservar los mercados ganados, diferenciándose en el modelo de ataque y conservación de las normativas:
 - Para el caso de PYMES, los requisitos del cliente son prioritarios con relación a la política de calidad.
 - En las grandes empresas, la política de calidad se encuentra incluida dentro de la visión estratégica y tiene tanto peso como los requerimiento del cliente.
- También se diferencian cuando deciden ampliar sus alcances o incorporar nuevas normas:
 - En Las PYMES exitosas la eficiencia del proceso productivo supera a la política de calidad, mejorando sus procesos para entrar en la mejora continua que las llevaría a incorporar sistemas de certificación como el correspondiente a ISO22000
 - En las grandes empresas en el que ya se encuentra instalado el proceso de mejora continua, se avanza hacia estándares de desempeño para integrarlos a ISO22000.

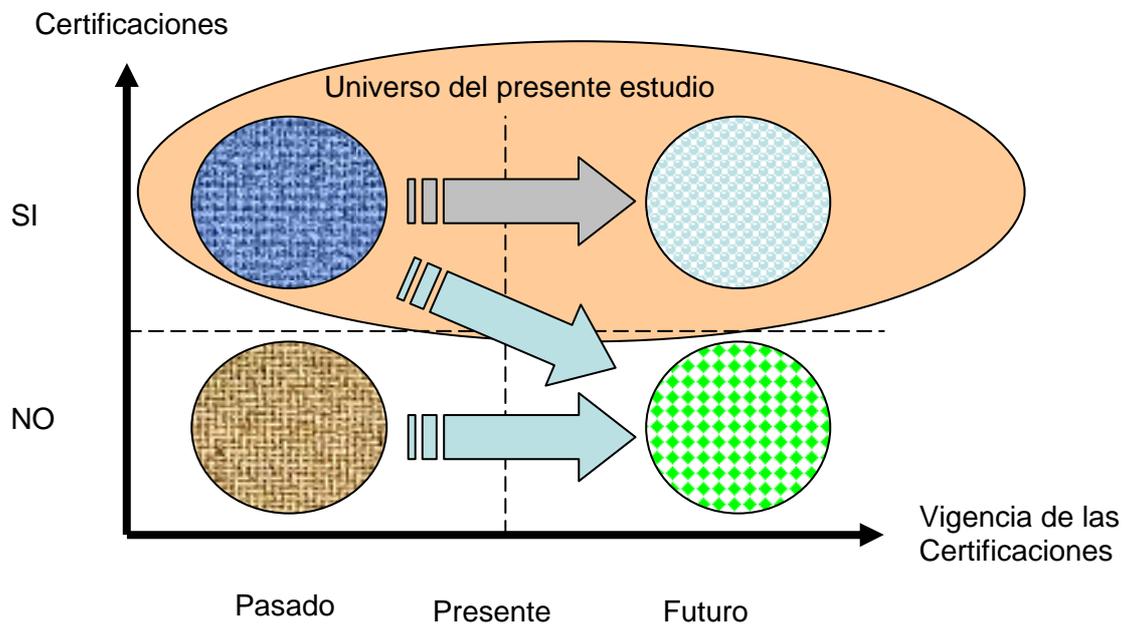
5.10. Líneas de acción

El estudio realizado acerca de los fenómenos de la implementación y de la certificación de las normas de calidad, nos permite presentar a las empresas según su evolución en:

- Empresas que habiendo implementado y certificado normas, luego han mantenido su estándar y han decidido fortalecer su sistema de calidad adoptando nuevas normas o ampliando el alcance de las vigentes. (Son las que conforman el Universo del presente estudio)
- Empresas que habiendo implementado y certificado normas han cancelado su certificación y hoy ya no pueden afrontar o no disponen de expectativas para ingresar nuevamente en el sistema.
- Las empresas que nunca incorporaron normativas de calidad y que por distintas razones no cuentan con expectativas para el ingreso.

Consideramos que resultará muy importante para mejorar los campos de la competitividad y de la diferenciación de los alimentos, el conocimiento de las condiciones estructurales y de mercado de estas empresas que hoy no disponen de implementaciones en normativas de calidad, porque bien pueden ser motivo de un

impulso que las lleve a elevar su estándar con la consecuente generación de nuevas fuentes de trabajo y riqueza en regiones y productos no desarrollados aún.



En este contexto, presentamos las líneas de acción que permitirán abrir nuevos caminos al conocimiento y a la intervención para producir las oportunidades de mejora:

Líneas de Acción	Objetivos
Actualización permanente del universo de empresas que han certificado un sistema de calidad privado con control público	Relevar anualmente las empresas a través de los organismos de certificación y mantener la base de datos de normas, empresas y productos
Encuesta anual de las empresas que han certificado un sistema de calidad	Diseñar e implementar el estudio y la técnica de recolección de los datos para conocer las novedades y las variaciones en los factores determinantes para la toma de decisiones
Encuesta anual de las empresas segmentando el estudio en PyMes y Grandes Empresas	Diseñar e implementar el estudio y la técnica de recolección de datos que permitan conocer y evaluar la evolución de la actitud, motivaciones, y expectativas de las empresas ante el proceso de certificación, segmentando el análisis por el tamaño de la organización empresarial y tipo de producto alcanzado por la certificación
Encuesta para conocer las necesidades y el estado de la capacitación	Diseñar e implementar el estudio y la técnica de recolección de datos que permitan conocer y evaluar las necesidades y el estado de capacitación específica para el mantenimiento de la certificación vigente
Construir un listado de empresas que no han logrado el mantenimiento o que no han recertificado	Relevar los históricos de las empresas que han certificado a través de los organismos de certificación
Encuesta de las empresas que no han logrado el mantenimiento o que no han recertificado	Diseñar e implementar el estudio y la técnica de recolección de los datos para conocer los factores de decisión. Identificar los factores por su condición de región, tipo de productos y mercados que provee.
Construir un listado de empresas y cotejar los factores de decisión con los estudios anteriores	Relevar la información de empresas registradas en el RENSPA (registro sanitario de productores agropecuarios) y el RNE (registro nacional de establecimientos). Cotejar las informaciones de empresas inscritas en los registros con las que disponen normas de certificación, para conocer los factores que las diferencian, las barreras de entrada a los sistemas de certificación, los mercados en los que trabajan, los problemas de escala y de eficiencia operativa.

6. Bibliografía

- BOERO, Carlos: Gestión de la Calidad 2ª Edición. E d. Universitas. Córdoba. (2003).
- POLA MASEDA, Ángel (1999). Gestión de la Calidad; Ed. Alfa Omega.
- EVANS James R., William LINDSAY; Administración y Control de la Calidad; Editorial Thompson Editores, Ed. 2000.
- ALONSO Y BLANCO: Dirigir con calidad total . ESIC. (1990).
- PERIS BONET Fernando J. ; Editorial Prentice Hall; Ed. 2001.
- GUTIÉRREZ PULIDO Humberto ; Calidad Total y Productividad ; Editorial Mc Graw Hill, Ed. 1997.
- SENLLE, Andrés (2000). Evaluar la Gestión y la Calidad, Ed. Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona 2003.
- MORENO LUZON, María D. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones, Teoría y estudio de casos, Ed. Prentice Hall, Madrid.
- ISO FOCUS, February 2010
- ABASCAL, Helena, GRANDE Ildefonso (2005) Análisis de Encuestas-Ed. ESIC
- www.fao.org/index_es.htm
- www.worldmapper.org

7. Anexos

7.1. El Marco Internacional

7.2. Listado de Empresas Por Región

7.3. ¿Qué se entiende por Industria de Alimentos y Bebidas?

7.4. Cuestionario