

## Calidad y desarrollo agropecuario: La calidad una convención social

Ernesto Madrigal  
Texto elaborado en 1999.  
Reproducido en tres partes en la revista  
"Innovar Jalisco" en los números 3,4 y 5 de 2009

### PRÓLOGO

Tema de actualidad, la calidad se ha convertido en una variable de acción en el ámbito económico y en particular en el sector agro- alimentario. Por un lado, las políticas orientadas a favorecer la productividad del sector, manifiestan sus límites y sus efectos perversos en el deterioro de los equilibrios ecológicos. Por otro lado, en la medida que aumenta la incertidumbre acerca de las características de los productos y sobre los procesos que les dan origen, los consumidores se vuelven más exigentes acerca de la calidad de los mismos, pero también acerca de la organización que produce esas "calidades". En esta perspectiva, se proponen, a nivel global, modelos alternativos de desarrollo. Los Productos de Calidad Específica (PCE) son un buen ejemplo, pero de entrada se desecha la acentuación de lo que sería un modelo dual, donde un sector importante de productores relativamente pobres, atiende un mercado de consumidores ricos, y un sector pequeño de productores ricos atiende grandes masas de consumidores pobres.

En ese contexto, en torno a la calidad se decide mucho. Las instituciones y convenciones relativas a ella, cobran relevancia y fortalecen sus actividades. En el sector lechero, los agentes económicos resienten, cada vez más, su importancia, no sólo como una exigencia normativa, o base de una concurrencia equitativa en los mercados, sino como exigencia para la viabilidad del sector.

# CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

## INTRODUCCIÓN

Banal en sí mismo el tema de la calidad, pero pleno de interrogantes sobre asuntos de actualidad e interés económico, social y político. Alrededor del tema se desarrollan múltiples investigaciones, y sobre la base de la noción de calidad, se construyen numerosos sistemas de interés práctico en ámbitos de la gestión y de la coordinación económica.

La calidad de los alimentos es una preocupación manifiesta desde tiempo inmemorial. Se relaciona en primer lugar con aspectos sanitarios y nutricionales, luego, conforme se desarrolla la transformación industrial, los circuitos de distribución y la expansión del consumo masivo, con aspectos tecnológicos y funcionales. Pero en los últimos años, las interrogantes en torno a la calidad son más agudas y frecuentes.

La saturación de los mercados, acompañada de una concurrencia más amplia, refuerza el papel que juega la calidad en las estructuras productivas y de mercado. Las empresas implicadas deben mejorar sus competencias, para ello disponen de varios instrumentos: identificar segmentos y nichos de mercado donde se requieren productos diferenciados o de calidad específica (PCE), reducir costos asociados a "no calidad" (productos no conformes, mermas,...), modificar esquemas de organización, revisar los modos de relación y/o vinculación con los actores de la cadena productiva, en particular con los proveedores.

La calidad se ha vuelto una variable de acción. En esa perspectiva, es importante preguntarse acerca de la reorganización que demanda una estrategia en torno a la calidad y cómo repercute y afecta en el funcionamiento de las explotaciones y en los sistemas de producción.

El uso intenso de insumos de origen químico que deja residuos en los productos y en el medio, ha introducido nuevas preguntas en relación con la salud, a la higiene y más generalmente sobre el respeto del medio ambiente. Eso obliga a consumidores y a los poderes públicos a ser más exigentes y vigilantes en relación con las normas sobre

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

calidad sanitaria y de contaminación del medio. En el sector agrícola, la reducción de las explotaciones y su concentración en ciertas regiones se traduce en una sobreexplotación del medio y a la vez en una disminución de la diversidad biológica. La concentración de explotaciones altamente demandantes de recursos (agua, por ejemplo) y contaminantes, pone en peligro la reproducción de los sistemas. Igualmente, se manifiesta la preocupación sobre los costos crecientes por medidas correctivas contra el costo por acciones preventivas.

Las modificaciones de las condiciones del mercadeo de productos, los nuevos costos asociados a la gestión del espacio y del medio implican replantear el desarrollo agropecuario integrándolo a perspectivas tanto de cadenas productivas como de desarrollo regional donde la calidad sea una variable de acción.

Así que, la calidad parece ser un tema de moda. Pero la preocupación de numerosos agentes económicos por la calidad de los productos, está lejos de reducirse a un asunto de mera moda. Existen causas objetivas de tal preocupación. Todas ellas ligadas a fenómenos que contribuyen a aumentar la incertidumbre acerca de la definición de los productos en el marco de las transformaciones económicas contemporáneas.

### Enfoque histórico

Desde una perspectiva histórica de largo plazo, se observa como el proceso de industrialización y urbanización a lo largo del siglo XIX ocurre a la par del desarrollo de cadenas productivas que se alargan entre el productor y el consumidor, se multiplican los operadores y las relaciones se hacen impersonales, de esa manera, el consumidor se va alejando de las condiciones de producción. En el caso de la leche, como en la mayoría de los demás, antes inclusive de las más recientes transformaciones a nivel de la industrialización del sector, esas evoluciones se acompañan de una diversificación de prácticas y técnicas comerciales que al mismo tiempo que diferencian el producto y mejoran su calidad sanitaria, favorecen las prácticas fraudulentas. Por esas razones, en países como Francia, al final del siglo XIX se reglamenta sobre la definición de

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

mantequilla, de leche y su pasteurización o sobre las condiciones de matanza y del transporte de carne. Se trataba y se trata de vigilar la calidad sanitaria de los alimentos y la equidad (ética) en las prácticas comerciales. En 1901 se decreta la primera gran ley marco para la represión de fraudes, la cual sirvió de referencia para múltiples textos sobre el tema a lo largo del presente siglo.

El fenómeno que se refleja a través de esas evoluciones es el de la incertidumbre sobre la calidad de los productos que determina, cada vez, en mayor medida, las condiciones de las transacciones de compra - venta.

Durante el siglo XX, la industrialización del sector agroalimentario a diferentes ritmos según las cadenas productivas y ramas industriales, provoca diversos fenómenos que conllevan diversos grados de incertidumbre sobre la calidad de los productos. Por la productividad que se deriva, contribuye a saturar los mercados alimentarios. Eso cambia las condiciones de la concurrencia que poco a poca se sustenta sobre una elevación progresiva de los niveles de calidad mensurable, la diversificación de los productos, segmentos y nichos de mercado, que sobre el rendimiento. Explotando para ello diversas dimensiones de la calidad: nutricional, sanitaria, de servicio. Las relaciones comerciales, más complejas ponen en juego una negociación sobre la definición de calidades demandadas y ofertadas.

En ese contexto, la calidad deviene un objetivo esencial de la gestión de las empresas.

Como es sabido, de acuerdo al modelo tayloriano, la concurrencia se efectúa por mediación del precio. El consumo masivo, ligado al llamado "fordismo" se basa en el aumento constante de la productividad, "antinómico" de una búsqueda sistemática de calidad. Pero en situación de saturación de mercados, la inestabilidad se hace crónica y los mecanismos reguladores pierden eficacia. La gestión de la calidad cobra entonces relevancia y adquiere un papel central como soporte del objetivo de la rentabilidad por medio de la disminución de costos de producción (calidad total, cero defectos). Eso se traduce en calificación del personal y organización de los recursos humanos.

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

La industrialización moviliza tecnologías que tienden a normalizar, estabilizar y estandarizar el producto tendiendo ciertamente un efecto sobre la calidad tecnológica de los productos intermedios (no siempre controlada) para las industrias de primera transformación y de consumo final (gusto, presentación, servicio, conservación,...).

Igualmente, la industria determina nuevas especificaciones para las materias primas, lo que pone a la calidad en primer plano. En el caso de la lechería, se busca una leche higiénica. La mala "calidad bacteriológica" o sanitaria provoca en los años setenta el pasaje a la leche UHT. En general, eso que llamamos calidad tecnológica del producto plantea, de manera constante, problemas a los operadores: se busca siempre la materia prima adecuada a cierta tecnología, que responde a su vez, al menos en parte, a ciertas características de producto final demandado por el consumidor.

Desde el punto de vista económico y desde una perspectiva global, se observa que la industrialización se efectúa en concurrencia con el artesanado a lo largo de la cadena productiva: agropecuario, transformación y distribución. Esa concurrencia genera varios tipos de incertidumbre.

Sobreponiéndose a las estructuras artesanales preexistentes, el crecimiento industrial da lugar a una configuración compleja, donde coexisten tecnologías, productos, estructuras industriales (de empresas), modos de producción y de distribución muy diferentes. Eso provoca múltiples problemas de coordinación técnica en las cadenas agroalimentarias, generadores de accidentes de calidad: ruptura de cadenas de frío, materias primas inadaptadas a la transformación a pesar de, aparentemente haber cumplido los requisitos y especificaciones. Así que, además de las consecuencias que la industrialización por sí misma, las condiciones en las que ocurre crean una incertidumbre suplementaria.

El modelo de desarrollo promovido primero en los países desarrollados durante los años 60-80 y después bajo modalidades y condiciones más diversas en los países subdesarrollados, no va lejos en la reducción de la incertidumbre.

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

En cuanto a la productividad se lograron metas importantes, pero al mismo tiempo se provocó una amplia contaminación y/o degradación de recursos y productos (nitratos y residuos fitosanitarios), además de in adecuaciones de calidad tecnológica con relación a las exigencias de adelante de la cadena. Esos dos fenómenos tienen consecuencias importantes para la industria y el consumidor. Ciertamente, en algunos casos se tomaron las medidas para corregir, como en el caso de la leche, en países desarrollados, para obtener una calidad sanitaria (bacteriológica) adecuada. En México, en particular en Jalisco, falta mucho para lograrlo. Pero en otros casos, como la quesería, o en la calidad panificable del trigo los logros son dispersos.

A nivel del consumidor esas incertidumbres acumuladas, son la mayor parte de las veces, producto de una agricultura e industria intensivas lo que aumenta la desconfianza en torna a la calidad de los productos. Se reprocha los tratamientos químicos, el recurso a los fertilizantes, a la utilización de productos sospechosos: anabólicos, aditivos. La carne de ternera y de pollo y las frutas, son de los productos donde más frecuentemente se observa esa actitud.

La búsqueda de calidad se vuelve, para el consumidor una tarea compleja e incierta, una especie de apuesta.

La conjunción de esos fenómenos explica el desarrollo de los productos de calidad específica (PCE).

La concurrencia de la gran industria agro- alimentaria a incitado, después de varios decenios, a artesanos y pequeñas industrias a poner en práctica estrategias institucionales de resistencia, fundadas en parte sobre la “defensa de calidades de productos”.

Así que, en países como Francia, aparecieron dispositivos reglamentarios que especifican calidades no obligatorias “Calidad Especificación” y definen productos diferentes al

# CALIDAD DE LA LECHE

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

estándar (commodities). Esta orientación ha dado progresivamente origen a lo que se conoce como “signos de calidad” (\*)

(\*) Un ejemplo típico, donde la reglamentación en torno a la calidad de los alimentos, traduce bien la preocupación por preservar la cultura alimentaria ocurre en Francia:

- La denominación de Origen creada en 1919, puede ser llevada a especificar todo tipo de productos por la vía legal o administrativa. Deviene Controlada DOC (AOC por sus siglas en francés) en 1935.
- La ley de 1929 que define la denominación de origen “Roquefort” procura proteger a este producto tan ligado a la cultura francesa.
- La ley de orientación de 1960 crea el “Label Rouge”, puesto en práctica por decreto en 1965. Se definió como un conjunto de características que distinguen al producto de otros similares. No se hablaba entonces de “calidad superior”, sino únicamente de signo de identificación.
- La ley de 1965 sobre la carne destaca la dimensión sanitaria de la calidad.
- El decreto de 1981 sobre la “agricultura Biológica” (que no utiliza productos químicos de síntesis), por negación, formaliza una dimensión de la calidad.
- La Ley de 1985 sobre los productos “Montaña” introduce la idea: una imagen o un territorio puede conferir, en sí una calidad a un producto.

De esa manera, el edificio jurídico francés (y europeo), sobre los signos de la calidad está construido notablemente alrededor de la noción de indicación geográfica (en el sentido amplio del término), en el seno del cual se distinguen dos niveles:

- La denominación de origen noción histórica y la más vieja de ese dispositivo, que supone un lazo estrecho y fuerte entre el producto y su lugar de origen.
- Por otro lado, la indicación geográfica (en sentido estricto), noción reciente, por medio de ésta, se establece la relación (menos fuerte, estricta) entre el producto y su lugar de origen (Gatinois, 1999, op. cit.)

A nivel internacional, se emplean tres conceptos diferentes pero relacionados:

- INDICACIÓN DE PROCEDENCIA,
- DENOMINACIÓN DE ORIGEN, E
- INDICACIÓN GEOGRÁFICA

(cf. Espinosa, O; 1999, op.cit.)

- Intervienen después nociones procedentes de lógicas diferentes, de la cultura industrial y de los estándares internacionales, tales como el ISO (International Standar Organization). A partir de 1990 se acelera la introducción del aseguramiento de calidad y la certificación de productos por organismos de tercera parte. Esos organismos no garantizan una calidad superior, sino certifican a la demanda de una empresa, la conformidad del producto de acuerdo con una especificación (Norma), y según los casos, de acuerdo con reglas definidas por el sector y/o por las empresas mismas; o sea, de acuerdo con esquemas elaborados por consenso (cf. Guillou, 1994, op.cit.)

Las actitudes de los consumidores contemporáneos marcados por una desconfianza en torno a la industria, una fuerte incertidumbre sobre la calidad, una nostalgia en torno a los productos de otros tiempos, un “regreso a lo natural” provoca la aparición de un verdadero mercado para los PCE. De esa manera, esos productos ya representaban en Francia en 1994, alrededor del 10% del mercado y entre el 15 y el 25% de los productores, según el método de cálculo.

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

A nivel macroeconómico es importante preguntarse acerca de la evolución de las instituciones y políticas públicas sobre la calidad. Durante mucho tiempo, se guiaron por el cuidado de la salud y la regulación de la concurrencia. Las políticas de especificación, cuando fueron creadas, no tenían por objetivo la calidad, sino proteger un espacio, microsectores de actividad. A la época actual, cuando las políticas agrícolas fracasan, esos dispositivos y las instituciones asociadas, cobran nuevo sentido, pues son utilizados por los poderes públicos para infligir los efectos de las políticas globales: la calidad deviene un medio de esa política.

Después de algunos años esos dispositivos encuentran un nuevo tipo de legitimidad. La caída de los ingresos de los productores, la sobreproducción europea, las amenazas de desertificación de grandes zonas, la preocupación por el medio, la demanda de productos diferenciados, son factores que empujan a instrumentar políticas de calidad a todos los niveles. Los viejos dispositivos son reutilizados con este nuevo fin.

### ENFOQUE TEÓRICO

La incertidumbre sobre la calidad en cualesquiera de sus dimensiones: sanitaria (higiénica), tecnológica, nutricional,... incluso de servicio o simbólica, provoca para todo actor de la cadena productiva una situación delicada, pues debe tomar decisiones sobre todos los factores que inciden en una calidad concertada. Un ganadero comprometido a proveer leche con ciertas especificaciones, debe cuidar múltiples factores de índole diversa: alimentos, manejo del ganado, prácticas de ordeña, entre otros. Además, debe cuidar la gestión y comercialización para promover y vender por calidad. Así que, para garantizar que la calidad (es) corresponda a sus necesidades (requerimientos), los actores productivos pueden recurrir a diferentes sistemas. Pero, cómo abordar esta problemática desde una perspectiva teórica.

En la teoría económica neoclásica la calidad es un asunto del consumidor. Se asume que las calidades de los bienes están perfectamente definidas y que los actores pueden clasificar los bienes en función de sus preferencias y optimizar su utilidad. En los desarrollos posteriores, más consecuentes con la realidad, se admite que la concurrencia



## CALIDAD DE LA LECHE

es imperfecta, puesto que la información sobre la calidad no es transparente y homogénea. No obstante, la calidad continua siendo una variable exógena, lo que plantea dos tipos de problemas:

- El problema sobre el origen y funcionamiento de las instituciones que la definen y administran de manera exógena.
- El problema de la definición endógena de la calidad, por los actores mismos en el curso de las transacciones, en función de sus capacidades y de las necesidades del cliente.

En ese sentido se plantea el problema acerca del carácter exógeno o endógeno de la calidad. ¿Cómo se articulan esos dos enfoques?

Sobre un plan empírico, podemos observar que los actores pueden referirse a diferentes sistemas para asegurarse la calidad:

Los dispositivos para definir los PCE pueden describirse en función de esta lista según la garantía sea endógena o exógena.

La garantía sobre la calidad se puede fundar (basar) en aspectos diferentes:

- el precio, ligado a los costos de producción asociados a la calidad (convención mercantil),
- la apariencia, reflejo de calidades intrínsecas (convención mercantil o industrial/mercantil),
- la certificación acreditada por el Estado (convención industrial/doméstica)
- la certificación otorgada por un organismo de tercera parte
- la confianza entre consumidor – vendedor o productor (convención doméstica).

## CALIDAD DE LA LECHE

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

### Sistema para asegurarse la calidad

Sistema (medio)	Calidad Institucional (exógena)	Calidad Transaccional (endógena)
Precios		
Apariencia		
Competencia individual		
Cuaderno de cargas y acreditamineto		
Marca individual		
Marca colectiva		
Certificado Estado		
Certificado por la profesión		
Certificado por un tercero (Oranismo Certificador)		
Aseguramiento de Calidad		

Igualmente observamos que las acciones y mecanismos puestos en marcha son diferentes según los productos, los lugares y países. Pero siempre, lo esencial es de saber si tal o cual sistema es capaz de garantizar, de manera objetiva que la calidad provista, corresponda con la calidad demandada. Este asunto concierne a la “gestión de la calidad”. Ésta puede situarse a nivel de la empresa como de las instituciones (profesión o Estado). La eficacia de esta gestión es la que permitirá que la confianza se instaure entre los actores al momento de una transacción.

La coordinación de la economía por el mercado es insatisfactoria a los ojos de los llamados “teóricos de las convenciones”. Eymard Duvernay (1989) dice que los precios ya no constituyen la variable determinante, sino una de las partes de la organización industrial, sujetos incluso a reglas convencionales más o menso institucionalizadas. Desde esta perspectiva, la calidad es una de las variables por medio de la cual se regula la actividad económica según procedimientos diferentes de la regulación por los precios.

Pero, en tanto la calidad es incierta, su importancia reside en el modo de definirla. De esta manera, el análisis se centra sobre la confrontación entre formas de coordinación que descansan sobre principios diferentes de evaluación de la calidad.

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

Eso conlleva la hipótesis de la existencia de numerosas convenciones sobre la calidad, las cuales intervienen en la coordinación económica como exógenas a las leyes del mercado, pero estructurándole ampliamente. Las más significativas son las siguientes:

- Coordinación industrial. Se refiere a estándar. En este caso los bienes son definidos de acuerdo a reglas objetivas. Existen normas exteriores por medio de las cuales los actores verifican la capacidad de unos y otros a conformarse y eso contribuye a regular las relaciones entre los actores que se refieren a esas normas.
- Coordinación doméstica. Resulta de lazos durables entre los actores económicos. Se trata de relaciones basadas en la confianza entre las personas o marcas que se establece con referencia a relaciones pasadas.
- Coordinación cívica. Resulta de la adhesión de un conjunto de actores a un cuerpo de principios de la sociedad (asociación) que llega entre otros logros a definir la calidad y estructurar un marco de relaciones económicas.
- Coordinación mercantil. Resulta de las reglas del funcionamiento del mercado: intercambio mercantil. Los actores aquí están en condiciones de evaluar la calidad de los bienes al momento de la transacción.

# CALIDAD DE LA LECHE

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

## Coordinación económica

### Convenciones sobre calidad

Tipo	Principio/sustento
Industrial	Conformidad con relación a ciertas especificaciones de una norma
Doméstica	Confianza basada en tradiciones y realciones duraderas
Cívica	Adehsión a un cuerpo de principios
Mercantil	Reglas del intercambio mercantil

Este esquema teórico nos puede ayudar a comprender el papel de la calidad en la coordinación económica. De acuerdo a las experiencias observadas, se puede constatar que raramente, las convenciones se presentan puras, más bien ocurren combinadas.

En este contexto es importante determinar el papel de las convenciones en las transacciones económicas.

En primer lugar es necesario distinguir: el origen de las representaciones acerca de la calidad, del dominio de la sociología; de los mecanismos por medio de los cuales se construyen las convenciones de la calidad en el curso de las transacciones, del dominio de la economía.

Estos últimos, se pueden representar por medio del modelo CQDF que propone B. Sylander (Qualité et ..., cfr. op cit., 1994) el cual nos permite describir los modelos puestos en marcha por los actores económicos para tratar el problema de la incertidumbre de las calidades.

En este modelo entran en juego los siguientes elementos:

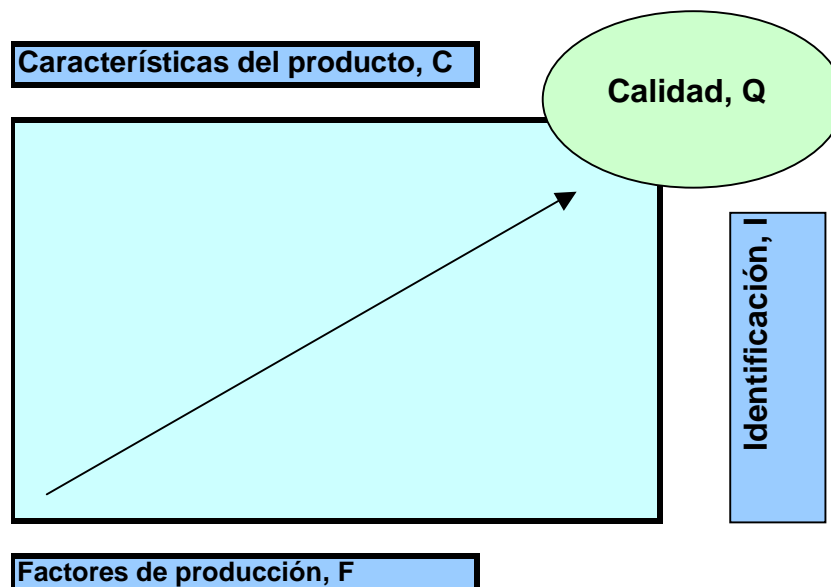
Por un lado:

- La calidad percibida por los actores económicos (Q)
- Las características del producto (C)

Por otro:

## CALIDAD DE LA LECHE

- La relación entre el producto y la representación del consumidor sobre los factores de producción (F).
- Identificación (D) del producto: signo, marca referente a una garantía de calidad.



Existe siempre una brecha entre la calidad percibida por los actores (Q) y las características del producto (C). Las relaciones entre actores tratan que esa brecha sea mínima: que lo entregado corresponda al máximo a lo solicitado. Pero esa brecha existe de manera sistemática, a pesar de todos los esfuerzos por eliminarla, debido a la dificultad de percibir y medir todas las dimensiones de la calidad por cada actor. Las convenciones sobre la calidad tratan de disminuir la incertidumbre sobre la base de la definición de los productos a intercambiar. Si se logra una reducción significativa, lo que resta son variantes de características de productos, ya no de calidad. Por tanto, hablamos de calidad en la medida que subsiste la incertidumbre. Desde esa perspectiva, la calidad se puede definir como sigue:

“La calidad es la incertidumbre sobre la definición y la evaluación de las características de los productos, tomadas en cuenta por los actores que participan en una transacción”

## CALIDAD DE LA LECHE

---

MÓDULO: CALIDAD

TEMA: CONCEPTO

---

Pero las convenciones de calidad no suprimen de manera definitiva la incertidumbre. Si eso ocurriera, se trataría de una característica o de una variante de producto bien definida.

Ciertamente, algunos actores son más capaces para percibir y medir las características de los productos, pero la mayoría se ven indefensos, sobre todo los consumidores, los que en general sólo disponen de sus sentidos al momento de la compra y al recurso de diferentes tipos de prescriptores (referentes sobre la calidad).

En el caso de los alimentos, la referencia a las características del producto final es insuficiente para reducirla. La insuficiencia de criterios de evaluación al momento de la compra incita al consumidor a establecer un lazo entre la calidad del producto y la representación que tiene acerca de los factores de producción. Si está en contacto directo con el vendedor (enterado), puede orientarle acerca de esos factores técnicos. Pero si no es el caso, cualquier identificación presente sobre el producto (signo de calidad, marca, etc.) juega un papel importante como de garantía de la calidad.

A nivel de los operadores de la cadena productiva, el problema es el mismo. La incertidumbre actual los empuja a pasar el estadio mercantil y caracterizar los productos intercambiados por medio del recurso a normas de producto donde se defina las características por medio de un “cuadernos de cargas” o “pliego de condiciones” donde se establecen los procedimientos de producción y manejo de los productos. Esa preocupación impulsa a los operadores más avanzados a definir y establecer las condiciones técnicas sobre las que puede conformarse un proveedor. Algunos lo hacen sin referencia a reglamentación alguna, pues la perspectiva es, en gran medida, el aseguramiento de calidad y la certificación de la empresa.