



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL – CEDEGES



**EL SELLO DE LA CALIDAD IBNORCA EN
ACEITES COMESTIBLES Y SU IMPACTO EN
LA DECISIÓN DE COMPRA DEL
CONSUMIDOR DEL ÁREA URBANA DE
COCHABAMBA**

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magíster en
"Proyectos de Investigación Científica y Tecnológica"**

Claudia Roxana Guerrero Morales

Tutor: Lic. Mgr. Claudia Mercedes Rivas Valencia

COCHABAMBA – BOLIVIA
2005

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	<i>i</i>
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO II: MARCO TEORICO	3
2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	3
2.1.1. CODEX ALIMENTARIUS	3
2.1.2. NORMAS ISO	3
2.1.3. FORUM DE ACREDITACIÓN INTERNACIONAL IAF	5
2.1.4. COOPERACION DE ACREDITACION INTERNACIONAL IAAC	6
2.2. SELLO DE CALIDAD	7
2.2.1. PROGRAMA DE CERTIFICACION DE CALIDAD	7
2.2.2. INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD EN BOLIVIA	9
2.2.2.1 INSTITUTO BOLIVIANO DE NORMALIZACIÓN Y CALIDAD-IBNORCA.	9
2.2.2.2. CERTIFICACION DE PRODUCTO - SELLO IBNORCA DE CONFORMIDAD CON NORMA	10
2.2.2.3. PROCESO DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD	10
2.3. EL CONSUMIDOR	17
2.3.1. MODELO DE CONDUCTA DEL CONSUMIDOR	18
2.3.1.1. FACTORES CULTURALES	19
2.3.1.2. FACTORES SOCIALES	21
2.3.1.3. FACTORES PERSONALES	22
2.3.1.4. FACTORES PSICOLÓGICOS	23
2.3.2. ETAPAS DEL PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA	26
2.3.3. PRODUCTO	32
2.3.4. CALIDAD EN PRODUCTOS ALIMENTICIOS	34
2.4. MERCADO DEL CONSUMIDOR	36
2.5. INDUSTRIAS DE ACEITES COMESTIBLES	37
2.5.1. INDUSTRIAS DE ACEITE S.A. (FINO)	38
2.5.2. SOCIEDAD ACEITERA DEL ORIENTE-SAO Y ARCHER DANIELS MIDLAND COMPANY (ADM-SAO S.A.)	39
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	42
3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS	43
3.4. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	47
3.5. VARIABLES	47
3.6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIONES	50
4.1 GRADO DE CONOCIMIENTO DEL SELLO DE CALIDAD	50
4.2 INFLUENCIA DEL SELLO IBNORCA EN LA DECISION DE COMPRA	55
4.3 FACTORES QUE DETERMINAN EL CRITERIO DE COMPRA DE ACEITES COMESTIBLES CON SELLO DE CALIDAD IBNORCA	57

CAPITULO V: CONCLUSIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en la zona urbana del Departamento de Cochabamba, estudio dirigido a mujeres que se dedican a las compras de la canasta familiar para evaluar el impacto del sello de conformidad con norma boliviana IBNORCA sobre la decisión de compra de aceites comestibles. Por medio de los objetivos específicos que son: describir el grado de conocimiento de las amas de casa respecto al sello de calidad IBNORCA en aceites comestibles, determinar si el sello de conformidad influye en la decisión de compra de aceites comestibles e identificar los factores que determinan el criterio de compra de dichos aceites. Dicha investigación se realizó a través de una muestra de 383, distribuidos en la zona norte, sud, este y oeste, y la aplicación de un cuestionario; con el cual se determinó con un nivel de confianza del 95%, que la mayoría de las personas encuestadas (61%) conocen el sello e identifican al mismo por medio del logotipo en el envase. Que el sello influye en la decisión de compra y los factores que influyen en la decisión de compra fueron la calidad (25%) , valor nutricional (18%), confiabilidad (18%), precio (14%), la inocuidad (9%) e imagen (5%).

Palabras-clave aceites comestibles - sello de calidad - IBNORCA -consumidores

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

Las industrias de aceite comestible en Bolivia, representan uno de los sectores más importantes y exitosos de la economía nacional, siendo las empresas que sobresalen en el área de la producción de aceites comestibles refinados: Industrias de aceites S.A (FINO), Empresa de Transformación Agroindustrial (ETASA) (El Rey), Industrias oleaginosas S.A. (RICO), Sociedad Aceitera del Oriente-Sao y Archer Daniels Midland Company (ADM-SAO S.A.). Estas empresas han realizado múltiples esfuerzos de mejoramiento en base a planes de calidad, en su sistema administrativo, productivo y gerencial, resultando ser buenos promotores agrícolas y eficientes procesadores industriales, comercializadores y exportadores, en función a las necesidades de los consumidores nacionales e internacionales, por consiguiente algunas de estas empresas para seguir siendo competitivas, incluyen en su organización algún sistema de calidad, dependiendo de las políticas de la empresa.

En Bolivia el Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación –SNMAC- acredita la competencia certificadora del Instituto Boliviano de Normalización de la Calidad, el cual otorga a las empresas; certificación de productos, servicios y sistemas de empresas confiriendo a las mismas un valor competitivo diferencial que contribuye a favorecer los intercambios comerciales, con respecto a la certificación de productos, el “sello IBNORCA de Conformidad con Norma Boliviana” es el sistema que IBNORCA provee para garantizar al consumidor que un producto alimenticio, presente efectivamente uno o más atributos de calidad. La forma visible de la verificación del producto, es la presencia en la etiqueta, de un sello, símbolo o logotipo de calidad, el cual puede convertirse en una herramienta de comercialización en beneficio de las empresas agroindustriales.

En la actualidad, los consumidores individuales, compran para uso personal o uso del hogar y buscan cada vez más información sobre el origen y el proceso de elaboración de los productos alimenticios; el conocimiento e interés del

consumidor latinoamericano en características de calidad de los alimentos e inocuidad de los mismos, ha ido en aumento en los últimos años (Oyarzun y Tartanac, 2002).

En este sentido, las industrias de aceites comestibles, FINO y SAO han realizado la certificación de calidad de sus productos, los cuales salen al mercado con el sello de calidad IBNORCA, enfocadas primordialmente a la satisfacción del consumidor, sin embargo no se han realizado estudios sobre la influencia de este sello de calidad en la decisión de compra del consumidor.

Por lo expuesto anteriormente, el presente trabajo pretende determinar el impacto que posee el sello de conformidad con norma boliviana IBNORCA, en la decisión de compra de aceites comestibles por parte del consumidor.

1.1 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el impacto del sello de conformidad con norma boliviana IBNORCA sobre la decisión de compra de aceites comestibles en los consumidores del mercado urbano de la ciudad de Cochabamba.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir el grado de conocimiento de las amas de casa respecto al sello de calidad IBNORCA en aceites comestibles.
- Determinar si el sello de conformidad con norma boliviana influye en la decisión de compra de aceites comestibles en las amas de casa.
- Identificar los factores que determinan el criterio de compra de aceites comestibles con el sello de conformidad con norma boliviana IBNORCA por parte de las amas de casa.